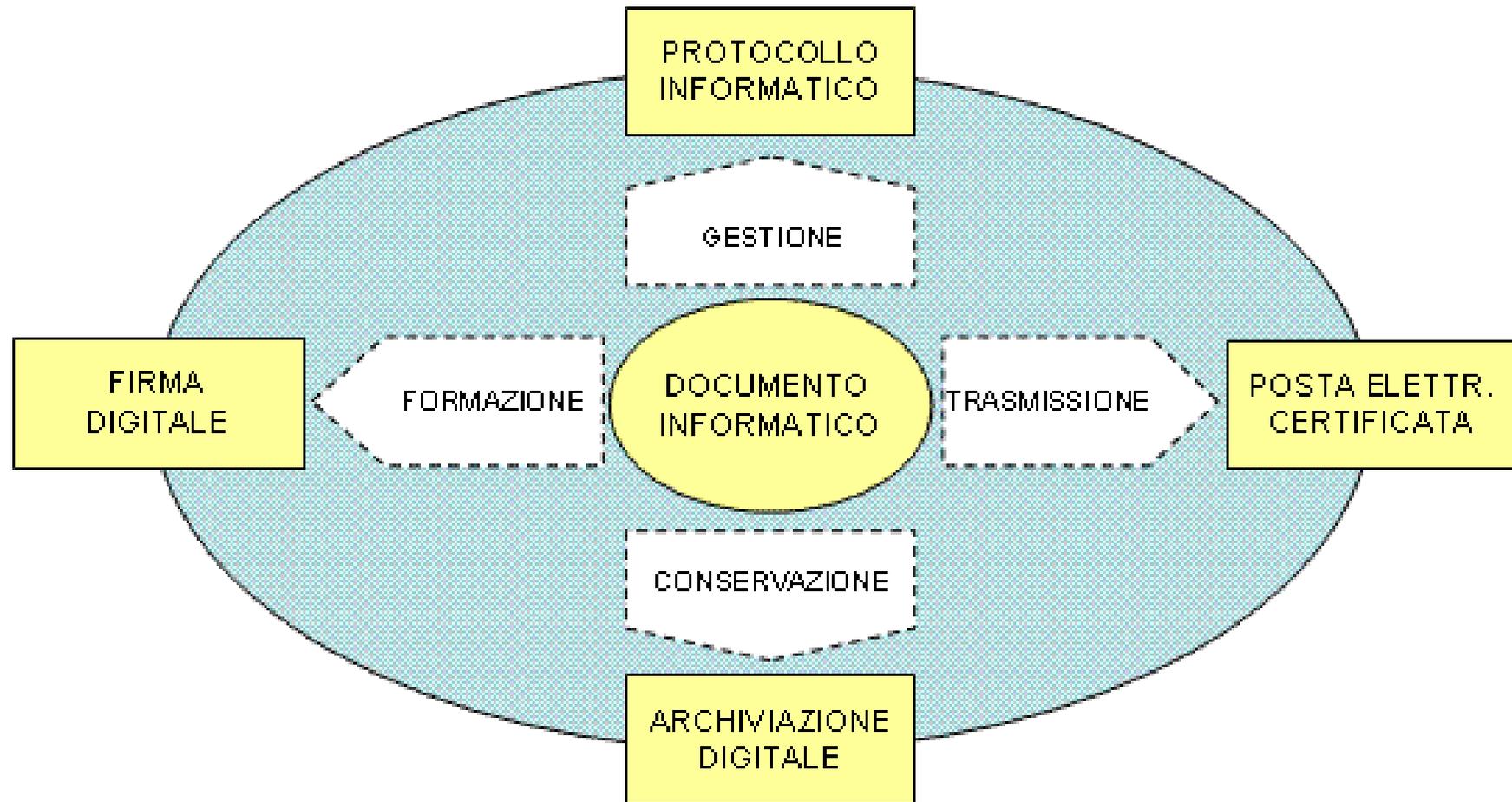


I cardini del sistema





Le norme del protocollo informatico

D.Lgs. 07/03/2005, n. 82
CODICE DELL'AMMINISTRAZIONE DIGITALE (C.A.D.)



D.P.C.M. 03/12/2013
Regole tecniche per il protocollo informatico
Pubblicato nella Gazz. Uff. 12 marzo 2014, n. 59, S.O.

Termine
2015
OTTOBRE



Obblighi principali in capo alle P.A. Art. 3 - D.P.C.M. 03/12/2013

Individuare le Aree Organizzative Omogenee

Area organizzativa omogenea = un insieme di uffici tutti serviti da uno stesso sistema di protocollo, con un'unica numerazione, e lo stesso sistema di gestione documentale

Nominare il responsabile della gestione documentale ed il responsabile della conservazione



Responsabile della gestione documentale = il soggetto preposto al servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'articolo 61 del DPR 28 dicembre 2000, n. 445.

Responsabile della conservazione = il soggetto cui sono attribuite funzioni, adempimenti, attività e responsabilità relative al processo di conservazione digitale conformemente a quanto previsto all'art. 7 del DPCM 03/12/2013.

Adottare i manuali di gestione e di conservazione

Manuale di gestione documentale = strumento operativo che descrive le procedure di gestione documentale adottate. Illustra le regole di funzionamento del sistema documentale e, passo passo, **le attività da svolgere per gestire i documenti amministrativi** (come e cosa protocollare, secondo quali regole, come gestire i documenti, in che modo e con quali logiche classificarli, protocollarli, ecc.).

Manuale di conservazione = strumento operativo che illustra dettagliatamente l'organizzazione, i soggetti coinvolti e i ruoli svolti dagli stessi, il modello di funzionamento, e descrive il processo, le architetture e le infrastrutture utilizzate, le misure di sicurezza adottate e fornisce ogni altra informazione utile alla gestione e alla verifica del funzionamento, nel tempo, del sistema di conservazione.



Il manuale di gestione

Riconoscimento della piena autonomia della P.A. nella definizione dei propri criteri organizzativi e regolamentari

Il MANUALE DI GESTIONE documentale è il più importante documento organizzativo della pubblica amministrazione digitale.

INSIEME DELLE NORME, DELLE DIRETTIVE E DELLE PROCEDURE INTERNE PER LA GESTIONE DEI DOCUMENTI E DEI FLUSSI DOCUMENTALI



In esso devono essere indicati (art. 5):

- le modalità di utilizzo di **strumenti informatici** per la formazione dei documenti informatici (in modo conforme a quanto previsto dal [DPCM 13 novembre 2014](#));
- l'insieme minimo dei **metadati** associati ai documenti soggetti a registrazione particolare e gli eventuali ulteriori metadati rilevanti ai fini amministrativi;
- la descrizione del **flusso di lavorazione** dei documenti ricevuti, spediti o interni, incluse le regole di registrazione per i documenti pervenuti secondo particolari modalità di trasmissione;
- l'indicazione delle **regole di smistamento** ed assegnazione dei documenti;
- le modalità di formazione, implementazione e gestione dei **fascicoli informatici** relativi ai procedimenti e delle aggregazioni documentali informatiche con l'insieme minimo dei metadati ad essi associati;
- l'elenco dei **documenti esclusi dalla registrazione** di protocollo e l'elenco dei documenti soggetti a registrazione particolare;
- la descrizione funzionale ed operativa del componente «sistema di protocollo informatico» del **sistema di gestione informatica** dei documenti;
- i criteri e le modalità per il rilascio delle **abilitazioni di accesso interno ed esterno** alle informazioni documentali;
- le modalità di utilizzo del registro di **protocollo d'emergenza**.

Il registro giornaliero di protocollo, dal giorno 11 ottobre 2015, è generato automaticamente dal sistema documentale e trasferito in forma statica entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione

Le amministrazioni, dunque, devono “cristallizzare” le operazioni effettuate in una giornata al fine di garantirne l'immodificabilità.



Il registro di protocollo

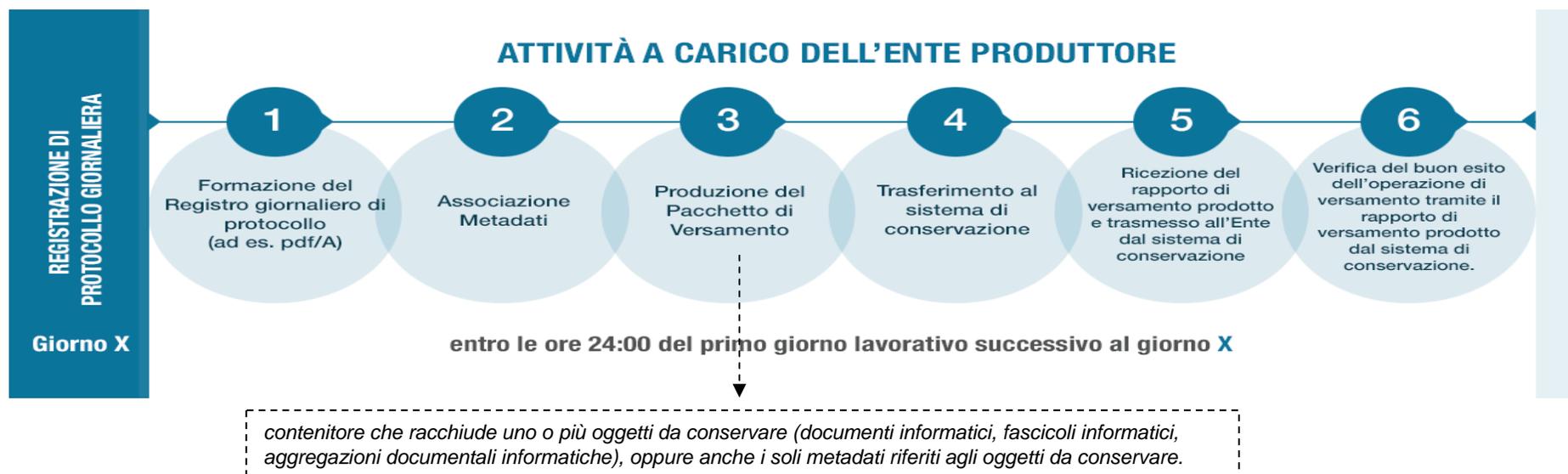
ex art. 7, comma 5, del D.P.C.M. 3 dicembre 2013



Norma di salvaguardia e di tutela del registro di protocollo come atto pubblico di fede privilegiata.



Il registro di protocollo è, infatti, un documento ufficiale che fa fede fino a querela di falso. Alterazioni dello stesso rientrano nell'art. 476 c.p. (*FALSITA' MATERIALE COMMessa DA P.U. IN ATTI PUBBLICI*)





La normativa sopravvenuta ha completamente abbandonato il cd. sistema del “doppio binario”, ossia la compresenza di una gestione documentale ibrida, ricomprensente documenti analogici e digitali, per approdare invece a una disciplina orientata alla **produzione, gestione, trasmissione e conservazione di documentazione digitale.**



La P.A. opera attraverso i documenti

La amministrazione pubblica opera principalmente attraverso i documenti...

... quindi...

per lavorare bene, i documenti devono essere gestiti in modo corretto...

La gestione dei documenti

Produzione e acquisizione

Organizzazione

Trasmissione

Reperimento e accesso alle informazioni

Punto centrale di tutti i flussi di lavorazione dei documenti

PROTOCOLLO

Registrazione (di protocollo)

CERTIFICA L'ESISTENZA DI UN DOUMENTO A PARTIRE DA UNA CERTA DATA

Classificazione

Fascicolazione

SONO STRUMENTI PER LA FORMAZIONE DELL'ARCHIVIO CIOÈ PER L'**ORDINAMENTO** DI TUTTI I DOCUMENTI PRODOTTI ED ACQUISITI NELLO SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITA' AMMINISTRATIVA

Le attività di **classificazione** e **fascicolazione** consentono di inserire un documento in un contesto del procedimento e quindi in relazione con tutti i documenti correlati.

Il protocollo informatico

è



PROCEDIMENTO AMM.VO
ELETTRONICO

PROCEDIMENTO DI ACCESSO
TELEMATICO DEI CITTADINI

1. un registro
2. un sistema di gestione elettronica dei documenti
3. un sistema di gestione elettronica dei flussi documentali

Gli obiettivi:

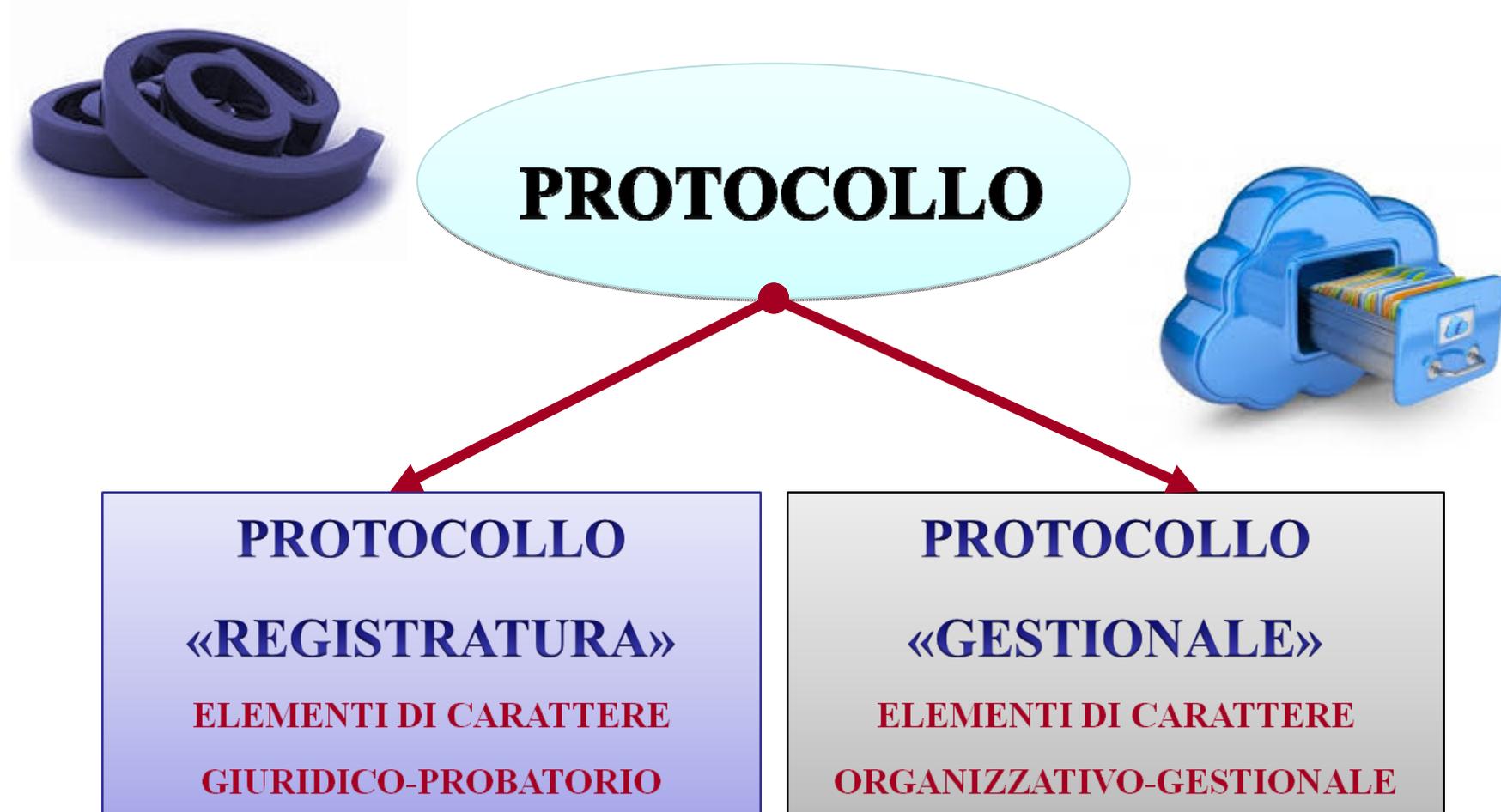
Rendere maggiormente efficienti le amministrazioni

(eliminazione dei registri cartacei e frammentazione dei protocolli, razionalizzazione dei flussi documentali)

Migliorare la trasparenza dell'azione amministrativa

(diritto di accesso allo stato dei procedimenti e ai relativi documenti da parte dei cittadini e delle imprese)

Il protocollo ha una duplice funzione



Il protocollo gestionale

= gestione integrata dei documenti



PROTOCOLLO

REGISTRATURA

NUCLEO MINIMO
ORIGINARIAMENTE
RICHIESTO DALLA LEGGE

PROTOCOLLO
INFORMATICO

FORMAZIONE/ACQUISIZIONE
DEI DOCUMENTI

art. 53 e 55 D.P.R. 445/2000

- ✓ Registrazione di protocollo
- ✓ Segnatura
- ✓ Classificazione

Il sistema permette
l'accesso per via
informatica esclusivamente
ai profili elettronici dei
documenti e non ai
documenti stessi



GESTIONALE

SISTEMA DI
GESTIONE
INFORMATICA
DEI
DOCUMENTI

TENUTA DEI DOCUMENTI

art. 52 D.P.R. 445/2000

PROTOCOLLO
INFORMATICO +

- ✓ Scansione
- ✓ Assegnazione al destinatario
- ✓ Collegamento tra documenti ricevuti e formati
- ✓ Gestione informatica dei fascicoli
- ✓ Gestione della ricerca e degli accessi

Il sistema permette,
regolamenta e controlla
l'accesso diretto per via
informatica ai documenti e/o
alle copie elettroniche

è incluso nel

SISTEMA DI
GESTIONE DEI
FLUSSI
DOCUMENTALI

FLUSSO DEI DOCUMENTI

art. 65 D.P.R. 445/2000

PROTOCOLLO
INFORMATICO +

GESTIONE
INFORMATICA DEI
DOCUMENTI +

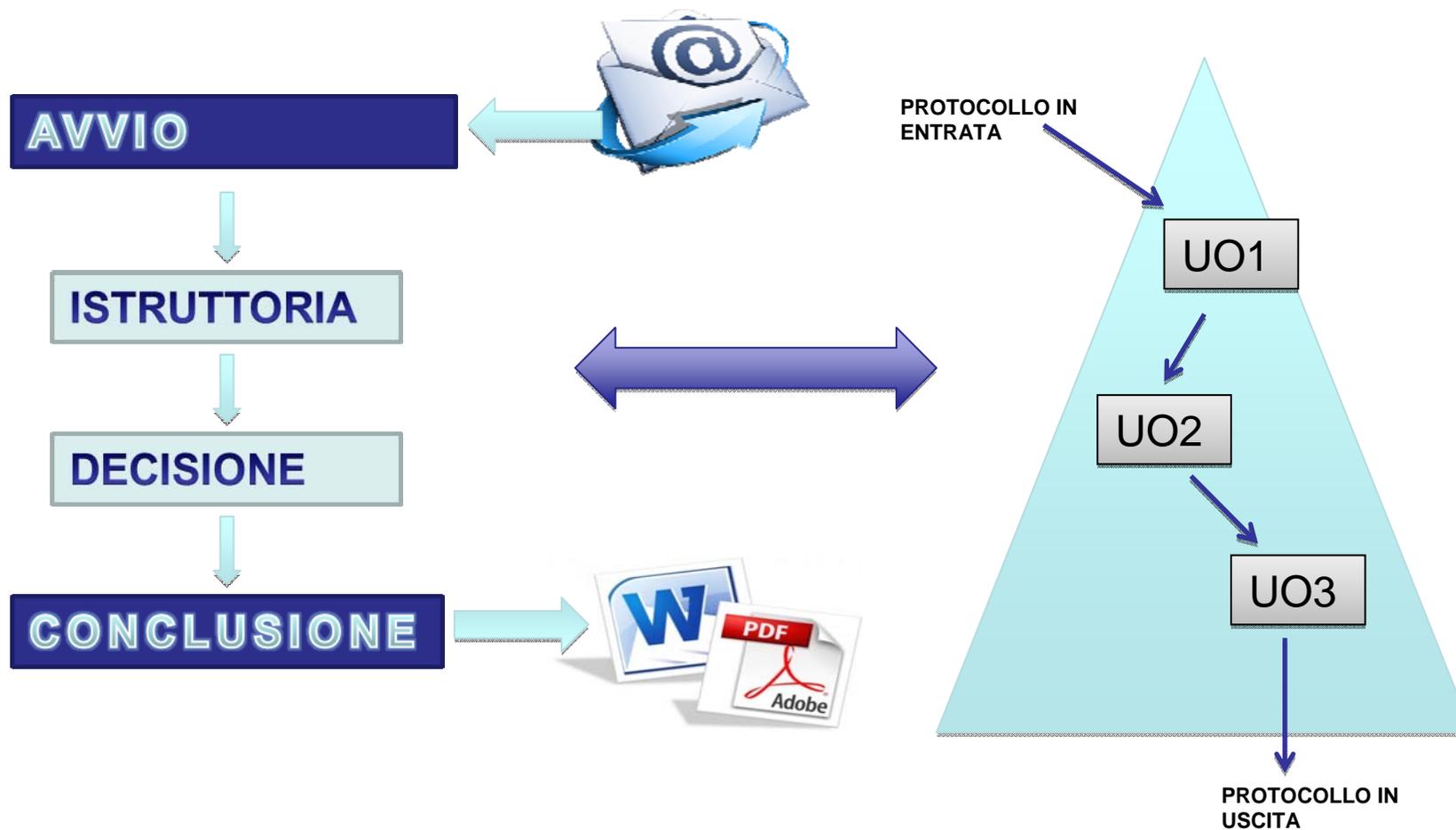
ITER DEI DOCUMENTI

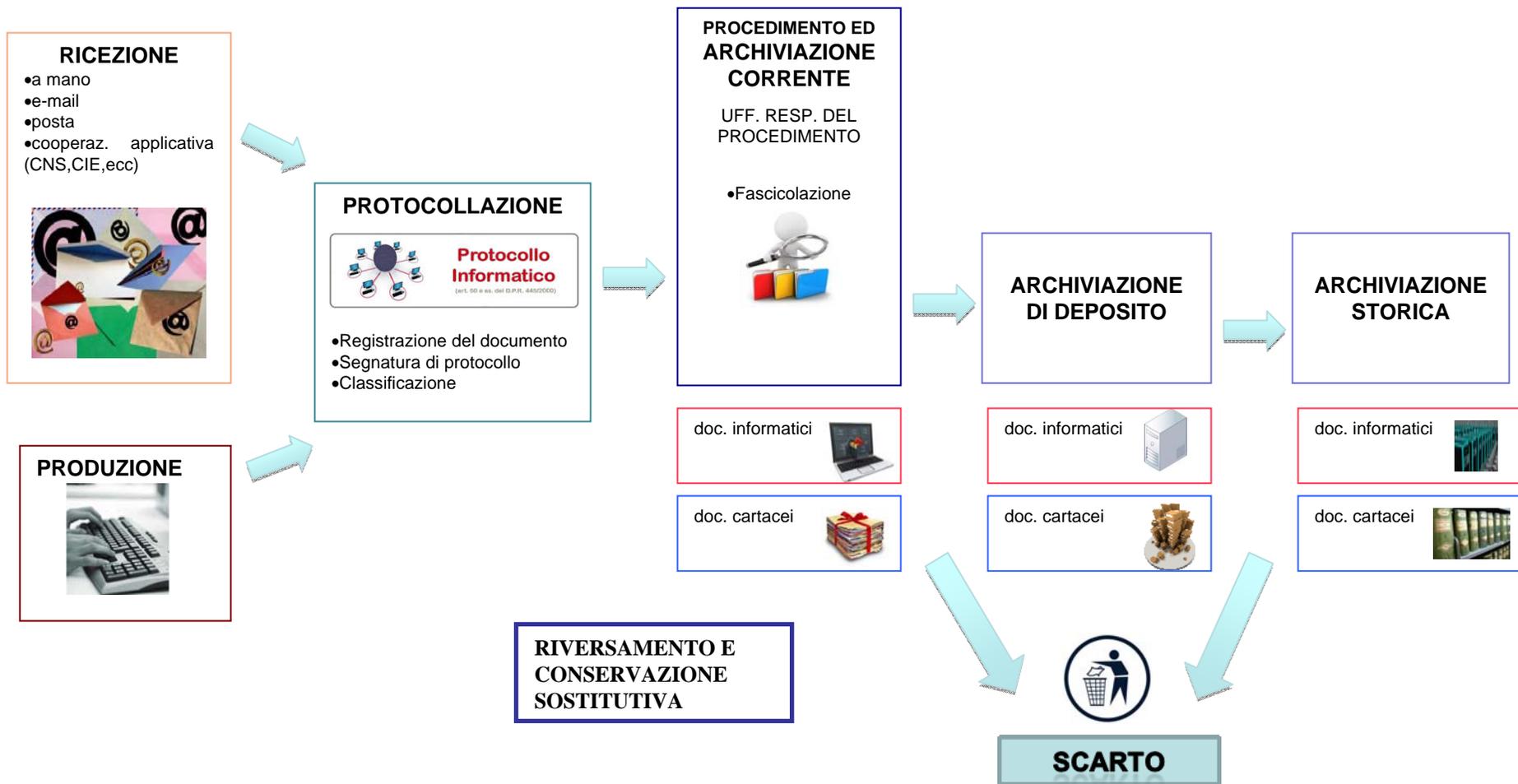
Il sistema gestisce e
controlla le attività del
procedimento

È previsto lo scambio di informazioni con
sistemi per la gestione di flussi documentali
di altre PP.AA.

FLUSSO DOCUMENTALE

ASSOCIAZIONE TRA PROCEDIMENTO E PROTOCOLLO





IL PROTOCOLLO E' UN ARCHIVIO

Archivio corrente: procedimenti in corso di istruttoria

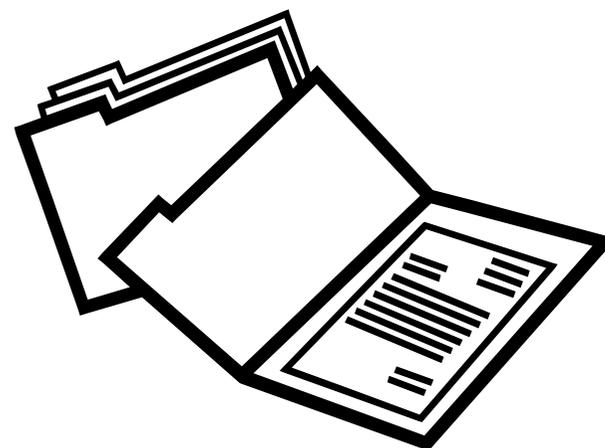
Archivio deposito: procedimenti conclusi con interesse sporadico

Archivio storico: procedimenti conclusi da oltre 40 anni e destinati alla conservazione perenne nella sezione separata d'archivio.

Il nucleo minimo di protocollo (DPR 445/2000, art. 56)

Il nucleo minimo del protocollo informatico è la componente applicativa che realizza le funzioni di :

1. Registrazione
2. Segnatura
3. Classificazione



I primi due sono elementi obbligatori immutabili, mentre **la CLASSIFICAZIONE è elemento OBBLIGATORIO, ma modificabile.**



Registrazione

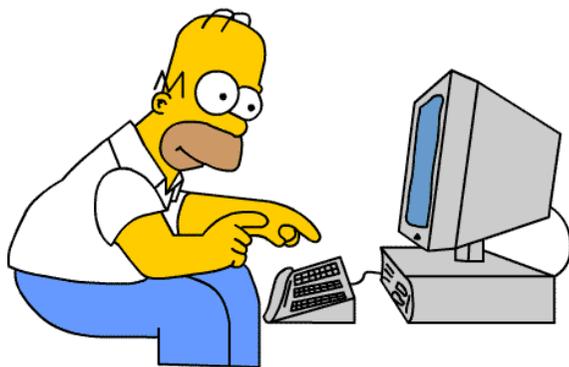
La procedura informatica assegna, in maniera automatica e immodificabile:

EVENTUALI MODIFICHE determinano l'annullamento dell'intera registrazione

1.data

2.numero progressivo di protocollo

3.impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica o acquisito a protocollo



L'operatore registra nel sistema i seguenti dati:

1.mittente/destinatario o destinatari

2.oggetto del documento

3.data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili.

EVENTUALI MODIFICHE per la correzione di errori materiali sono ammesse, ma il sistema tiene traccia di esse e del loro autore

L'OGGETTO

Formulare in maniera corretta ed efficace un oggetto non è una cosa così semplice come potrebbe parere a prima vista.

A chi serve l'oggetto?

- serve al destinatario per farsi una prima idea del contenuto;
- serve agli addetti al protocollo, per registrare correttamente l'argomento della lettera e per ritrovare i documenti che riguardano uno stesso argomento.



- **bisogna comporre una frase breve ma informativa;**
NON «oggetto: comunicazioni»
NON oggetto: «Istanza di cambio residenza» **MA** «Risposta alla richiesta di cambio di residenza»;
- **bisogna tener conto delle esigenze di chi scrive e di quelle di chi legge**
ES. «Risposta alla richiesta di cambio di residenza del 14.1.2000 (prot. gen. 10059 del 18.1.2000)»
- **bisogna evitare, come sempre quando si scrive, di essere schiavi dell'inerzia e bisogna anche ricordarsi che si sta scrivendo una frase ed è bene rispettare le regole della grammatica**
NON oggetto: «Ex Ambulatorio Pediatrico in via Brenta, 2. Intervento di recupero e messa a norma presso alcuni locali. Gara d'appalto» **MA** «Gara d'appalto per il recupero e la messa a norma di alcuni locali dell'ex Ambulatorio Pediatrico di via Brenta 2»



Perchè è necessario protocollare i documenti?

La registrazione a protocollo *fa fede* con effetto giuridico che il documento è arrivato/partito in una certa data.

La **registrazione di protocollo** attesta che un determinato documento è stato prodotto (arrivato, spedito o interno) in una data determinata. Il protocollo inteso come Registrazione ha una rilevanza notarile, una efficacia probatoria, pertanto attesta: **DATA CERTA = Cert(ificat)a + PROVENIENZA CERTA = Cert(ificat)a**

La funzione della protocollazione è quella di attestare oggettivamente l'ingresso e l'uscita di ogni forma di corrispondenza dall'amministrazione.



Quali documenti si devono protocollare ?

I documenti della PA vanno registrati?

Sono oggetto di registrazione obbligatoria i **documenti ricevuti e spediti** dall'amministrazione e **tutti i documenti informatici** (art. 53, c. 5 DPR 28 dicembre 2000, n.445).



Quali documenti si devono protocollare e quali invece non si devono protocollare?

Il DPR 28 dicembre 2002, 445, non indica in modo specifico i documenti da protocollare, ne esclude, invece, alcune tipologie: 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**, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni e **tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'amministrazione.**

Ogni pubblica amministrazione definisce nel proprio **manuale di gestione** i documenti non soggetti a registrazione di protocollo.



NON c'è l'obbligo della protocollazione (ex art 53, comma 5, del DPR 445/2000)

I documenti definitivi trasmessi tra ufficio e ufficio e i documenti ad esclusiva rilevanza interna

Le norme e le regole vigenti impongono l'obbligo della protocollazione solo ai documenti scambiati tra AOO diverse, anche appartenenti alla stessa amministrazione.

Per i documenti scambiati tra uffici appartenenti alla stessa AOO non esiste tale obbligo; per specifiche esigenze è possibile creare registri interni che possano tracciare e dare un ordine cronologico a particolari atti (es. delibere).

Come si fa a tenere traccia delle comunicazioni interne agli uffici della AOO stessa?

Mentre la certificazione del passaggio dei documenti a valenza esterna avviene attraverso la registrazione di protocollo il tracciamento dei passaggi dei documenti all'interno della struttura può avvenire attraverso la registrazione dei documenti in grigio.

I certificati del casellario giudiziale. Ciò che deve essere sicuramente protocollato è la lettera di trasmissione che porta in allegato i certificati, i quali hanno a loro volta un numero di protocollo del casellario e come tali, ai sensi del punto 5 dell'art.53 del DPR 445/2000, secondo periodo, potrebbero non essere protocollati.

Le comunicazioni di sollecito di pagamento

In quanto sono esclusi dall'obbligo della registrazione di protocollo tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'amministrazione.



Fatturazione
Elettronica verso la
Pubblica
Amministrazione

Le fatture

In passato non erano protocollate in quanto già soggette a registrazione in registri particolari. Oggi come documenti elettronici dovrebbero essere soggette a protocollazione, ma le fatture dirette alla Pubblica Amministrazione non arrivano a protocollo, in quanto gestite tramite il Sistema di Interscambio (SdI), un sistema informatico che ha il ruolo di supportare il processo di ricezione e il successivo inoltro di tutte

Il messaggio di posta elettronica



Il messaggio di posta elettronica è, a tutti gli effetti, un **documento informatico** e pertanto deve essere:

PROTOCOLLATO, coerentemente a quanto stabilito nel comma 5 dell'articolo 53 del DPR 445/2000.

CONSERVATO, ai sensi del [DPCM 3 dicembre 2013](#) in materia di sistemi di conservazione

N.B. per mantenere nel tempo la valenza legale di un messaggio di posta elettronica certificata, il documento deve essere presente in un sistema di gestione e conservazione documentale ai sensi dell'art.44 del CAD





Il fax

Il documento, in quanto tale, è indipendente dal supporto sul quale viene scritto e dal mezzo di trasporto sul quale viene veicolato.

La norma stabilisce che il fax soddisfa il requisito della forma scritta ed è quindi "documento" a tutti gli effetti di legge e, come tale, è quindi soggetto alla protocollazione.

In seguito, pervenuto l'originale, non si dovrà procedere ad una nuova registrazione, ma si dovranno riportare su esso tutti i dati della segnatura di protocollo reperibili sul fax precedentemente protocollato: si tratta infatti del medesimo documento, anche se pervenuto in tempi e con modalità diverse. Infatti, in caso di ri-protocollazione dello stesso documento, si potrebbe ingenerare, sia confusione sulla reale data di avvio del procedimento con incertezza del diritto acquisito, sia un'incoerenza dell'azione amministrativa laddove il documento ri-protocollato venisse assegnato ad altro istruttore.



Entro quanto tempo deve effettuata la protocollazione?

Vi è l'obbligo di eseguire la registrazione di protocollo della corrispondenza in ingresso e in uscita nel giorno stesso in cui la medesima entra o esce dall'amministrazione

Ex art 52, punto 1, comma b), del DPR 28 dicembre 2000 n. 445, che pone obbligo di "garantire la corretta e puntuale registrazione di protocollo dei documenti in entrata e in uscita".



Il documento in uscita deve essere sottoscritto prima della protocollazione?

La procedura da seguire relativamente alla predisposizione e alla protocollazione dei documenti in uscita prevede che il documento sia sottoscritto prima della protocollazione.

Così come stabilito dalla circolare AIPA 7 maggio 2001, n. 28, allegato A, capitolo 2, secondo e terzo capoverso



Segnatura

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso. La segnatura consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile

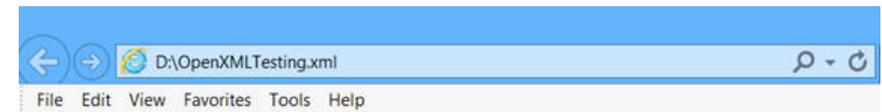
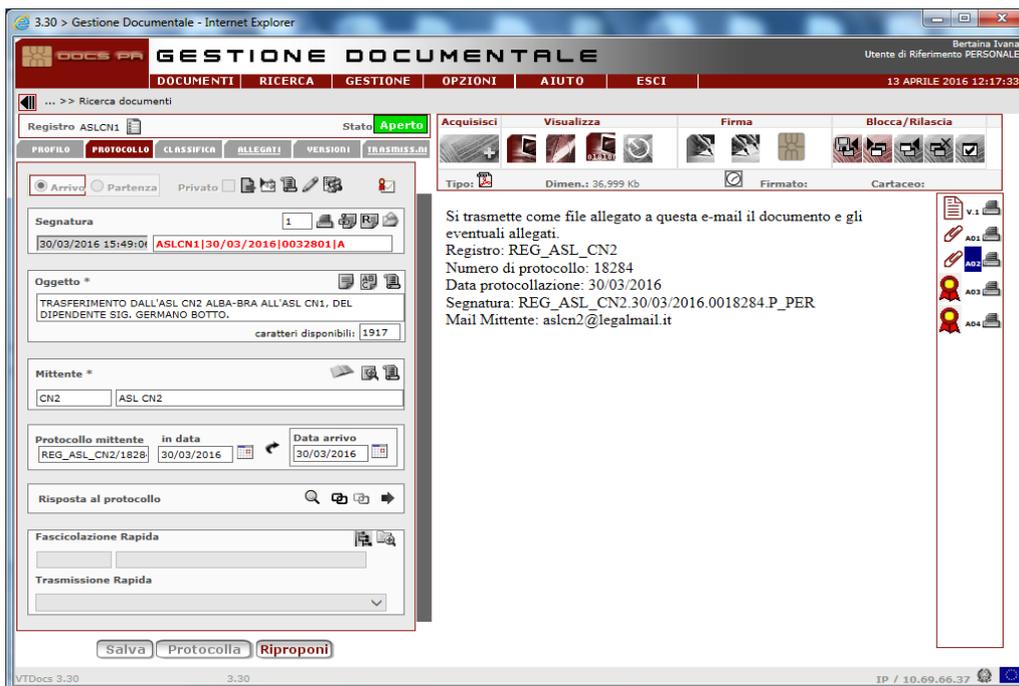
Le informazioni minime previste sono:

- il **progressivo di protocollo**, secondo il formato disciplinato all'articolo 57 del DPR n.445/2000
- la **data di protocollo**
- l'**identificazione** in forma sintetica **dell'amministrazione** o dell'AOO individuata ai sensi dell'articolo 50, comma 4 del DPR n.445/2000

Patriarcato di Venezia PARROCCHIA DI SAN TROVASO	
Prot. n. 134	19 MAR 2001
Anno..... Titolo..... Classe..... Sottocl..... Fasc.	

SEGNATURA DI UN DOCUMENTO INFORMATICO

E' un file .XML allegato al documento prodotto in automatico dal sistema al momento della protocollazione



```
<?xml version="1.0"?>
- <ROOT>
- <Customers>
- <Customer CustomerName="Arshad Ali" CustomerID="C001">
- <Orders>
- <Order OrderDate="2012-07-04T00:00:00" OrderID="10248">
  <OrderDetail Quantity="5" ProductID="10"/>
  <OrderDetail Quantity="12" ProductID="11"/>
  <OrderDetail Quantity="10" ProductID="42"/>
</Order>
</Orders>
<Address Address line 1, 2, 3/>
</Customer>
- <Customer CustomerName="Paul Henriot" CustomerID="C002">
- <Orders>
- <Order OrderDate="2011-07-04T00:00:00" OrderID="10245">
  <OrderDetail Quantity="12" ProductID="11"/>
  <OrderDetail Quantity="10" ProductID="42"/>
</Order>
</Orders>
<Address Address line 5, 6, 7/>
</Customer>
- <Customer CustomerName="Carlos Gonzalez" CustomerID="C003">
- <Orders>
- <Order OrderDate="2012-08-16T00:00:00" OrderID="10283">
  <OrderDetail Quantity="3" ProductID="72"/>
</Order>
</Orders>
<Address Address line 1, 4, 5/>
</Customer>
</Customers>
</ROOT>
```

La segnatura del documento



Come si può applicare in pratica la segnatura su un documento cartaceo?

Le modalità possono essere diverse in base alla organizzazione ed alla tecnologia messa a disposizione.

Le principali sono:

- trascrizione manuale (a penna) dei dati di segnatura sul documento
- stampa di etichette autoadesive (trasparenti o opache) con i dati di segnatura e applicazione delle medesime sul documento
- impiego di scanner che, contestualmente alla scansione della pagina, scrivono sul bordo/i del documento i dati di segnatura.

Perché registrazione e segnatura devono avvenire contemporaneamente?

L'operazione di segnatura deve avvenire contemporaneamente a quella di registrazione per evitare che si effettuino registrazioni di protocollo senza **disporre del documento** a cui la registrazione si riferisce.

Qual è lo scopo della segnatura?

La segnatura consente di **individuare ciascun documento in modo inequivocabile** .

A quali documenti si applica la segnatura?

Si applica, con modalità diverse, a tutta la corrispondenza in ingresso e in uscita sia che si tratti di documenti cartacei che informatici.



La classificazione

La **classificazione** è un'attività che consente di organizzare tutti i documenti correnti prodotti da un determinato soggetto, protocollati e non, secondo uno schema articolato di voci (il piano di classificazione, comunemente detto titolario) che descrive l'attività del soggetto produttore identificandone funzioni e competenze.

A che cosa serve la classificazione?

A ordinare i documenti, raggruppandoli in base alla funzione all'interno della quale vengono prodotti.

Quali documenti devono essere classificati?

Sono soggetti a classificazione **tutti i documenti** che entrano a far parte di un sistema documentale, a prescindere dal loro stato di trasmissione (a prescindere cioè dal fatto che siano documenti ricevuti, spediti o interni) e dal supporto utilizzato (a prescindere cioè dal fatto che si tratti di documenti cartacei o informatici).

Il manuale di gestione che cosa prevede?

Il protocollo attribuisce titolo e classe al documento in arrivo.

Tuttavia è il RPA il responsabile della verifica della correttezza della classificazione.

La classificazione (elemento obbligatorio, ma modificabile) può essere successivamente integrata dal responsabile del procedimento amministrativo, assegnatario dei documenti, o da un suo delegato o dall'archivio stesso.

Il titolario (piano di classificazione)

Che cos'è?

È un sistema, logico e astratto, che individua, in linea gerarchica, le funzioni di un ente produttore

A che cosa serve?

In un sistema informativo documentario tutti i documenti prodotti (arrivati, spediti o interni) devono essere gestiti e conservati secondo un modello organizzativo determinato.

Anche i documenti non protocollati devono essere gestiti e, pertanto, classificati.

Permette di organizzare i documenti secondo un ordinamento logico con riferimento alle funzioni (l'ordinamento fisico/logico spetta alla fascicolazione).

I - AMMINISTRAZIONE

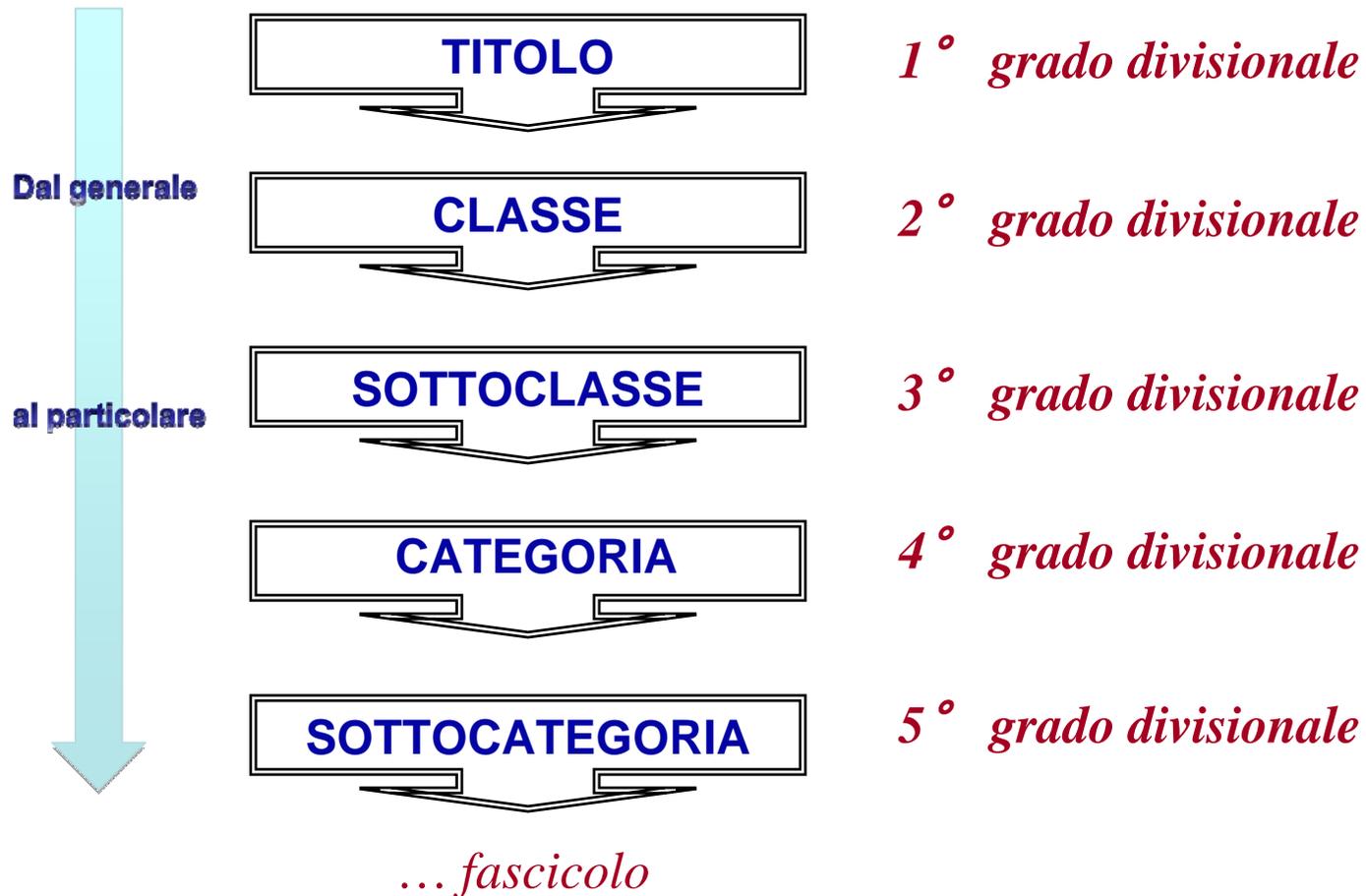
1. Leggi e rispettive circolari applicative
2. Statuto
3. Regolamenti
4. Ordinamento didattico
5. Stemma, gonfalone e sigillo
6. Sistema informativo e sistema informatico e telematico
7. Archivio
8. Informazioni e relazioni con il pubblico

Titolario ASL CN2

The screenshot displays a web application interface for 'Titolario ASL CN2'. The main window is titled '3.30 > Titolario -- Finestra di dialogo pagina Web'. The interface is divided into several sections:

- Top Left:** 'DOCS PAGE' logo and 'Pagina iniziale' button.
- Left Sidebar:** 'Registro' dropdown set to 'REG_ASL_CN2', 'Ricerche Salvate' section, and a 'FILTRI' section with various filters like 'Aperto', 'Chiuso', 'Creato', 'Num.', 'Anno', 'Descriz.', 'Note', 'Scad.', 'Coll.', 'Colloc. fisica', and 'Creatore'.
- Main Content Area:** A search dialog box titled 'TITOLARIO' with fields for 'Codice:', 'Descrizione:', and 'Note:'. Below these fields is a tree view showing a hierarchy of categories under 'ASL CN2', with 'XII - PREVENZIONE: VETERINARIO' highlighted in red.
- Right Sidebar:** User information 'Steri Salvatore', 'Protocollo Centrale - Affari Generali', a date '26 NOVEMBRE 2015 15:26:45', a 'Seleziona tutti' button, and a 'CHIUSURA' button.
- Bottom:** Windows taskbar showing 'Start', '3.30 > Gestione Docu...', 'Posta in arrivo - Microsof...', and system tray icons including the clock at '15.26'.

I gradi divisionali del titolario



I calzini del Principe Carlo

Ogni mattina il suo maggiordomo Archibald deve trovare i calzini intonati con la cravatta e ha pochi minuti per farlo.

Allora Archibald mette tutti i calzini in un armadio e inizia il lavoro di classificazione

L'armadio ha 3 ante (**titoli**)

- I. **CALZINI ESTIVI**
- II. **Calzini invernali**
- III. **Calzini da mezza stagione**

L'anta calzini estivi ha 3 sotto ante (**classi**)

- 1. **Seta**
- 2. **Cotone**
- 3. **FRESCO LANA**

La sottoanta fresco lana ha 6 cassetti (**fascicoli**)

- a) **Verdi**
- b) **Blu**
- c) **Neri**
- d) **SCOZZESI**
- e) **Grigi**
- f) **Marroni**

Archibald non trova il singolo calzino/documento l'intero fascicolo istruito per item aventi classificazione omogenea.

I fascicoli per pratica

FASCICOLO DI AFFARE

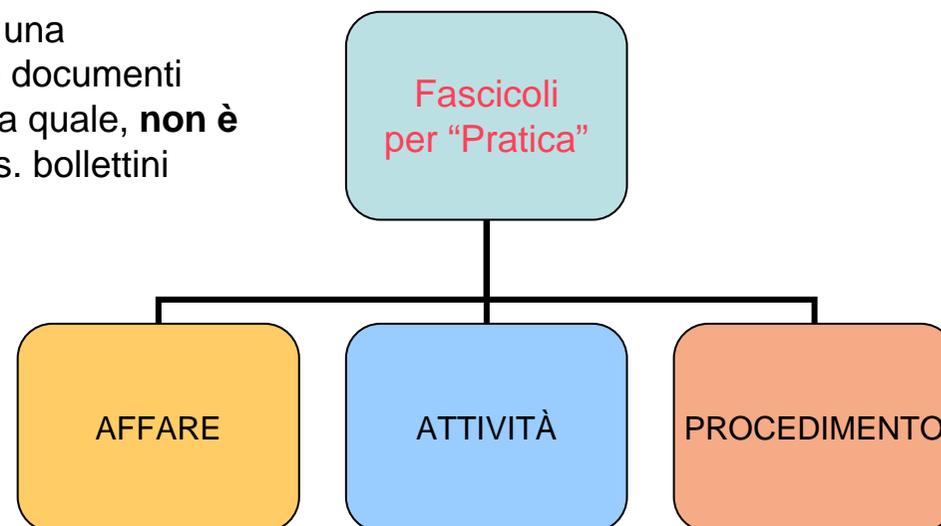
Il fascicolo di affare conserva i documenti relativi ad una competenza **non proceduralizzata**, per la quale, dunque, **non è previsto l'adozione di un provvedimento finale** (es. Gruppo lavoro nuovo ospedale)

FASCICOLO DI ATTIVITÀ

Il fascicolo di attività conserva i documenti relativi ad una competenza **proceduralizzata**, per la quale esistono documenti vincolati o attività di aggiornamento di banche e per la quale, **non è previsto l'adozione di un provvedimento finale** (es. bollettini ufficiali smistati)

FASCICOLO DI PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO

Il fascicolo di procedimento amministrativo conserva i documenti relativi ad una pluralità di **atti** tra loro autonomi, scanditi nel tempo e **destinati** allo stesso fine, cioè alla **emanazione di un provvedimento finale** (es. concorso istruttore direttivo)



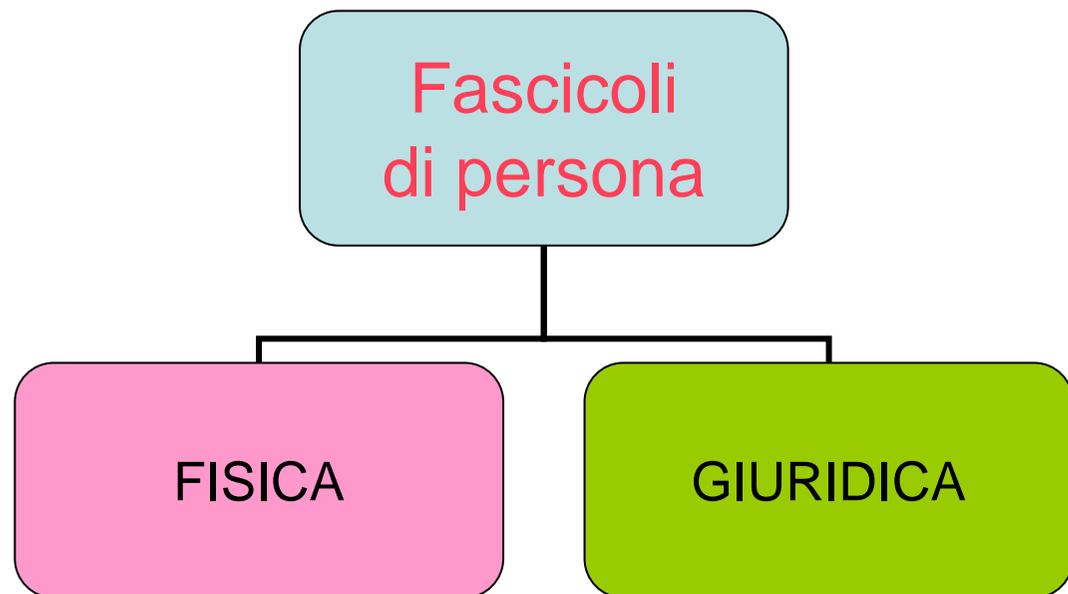
I fascicoli di persona

FASCICOLO DI PERSONA FISICA

inteso come complesso dei documenti relativi ad una persona fisica (ad es. un dipendente)

FASCICOLO DI PERSONA GIURIDICA

Il fascicolo di persona giuridica conserva i documenti relativi ad una persona giuridica (associazione, impresa, fondazione, etc.).





Come si procede all'annullamento di una o più registrazioni di protocollo informatico?

L'annullamento può essere effettuato esclusivamente **in casi eccezionali** in presenza di **errori evidenti nella protocollazione**, (ad esempio un documento che per sbaglio viene protocollato più volte o che non doveva in alcun modo essere inserito nel sistema di protocollo informatico). In questo caso è necessaria l'indicazione nell'apposito campo della **motivazione** della richiesta di annullamento. L'annullamento deve essere **autorizzato dal responsabile della gestione documentale**.

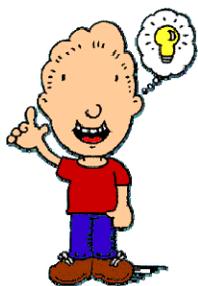
Accesso al Sistema e Responsabilità

Ogni utente ha una **"login"** o **"userid"** ed una **"password"** d'accesso

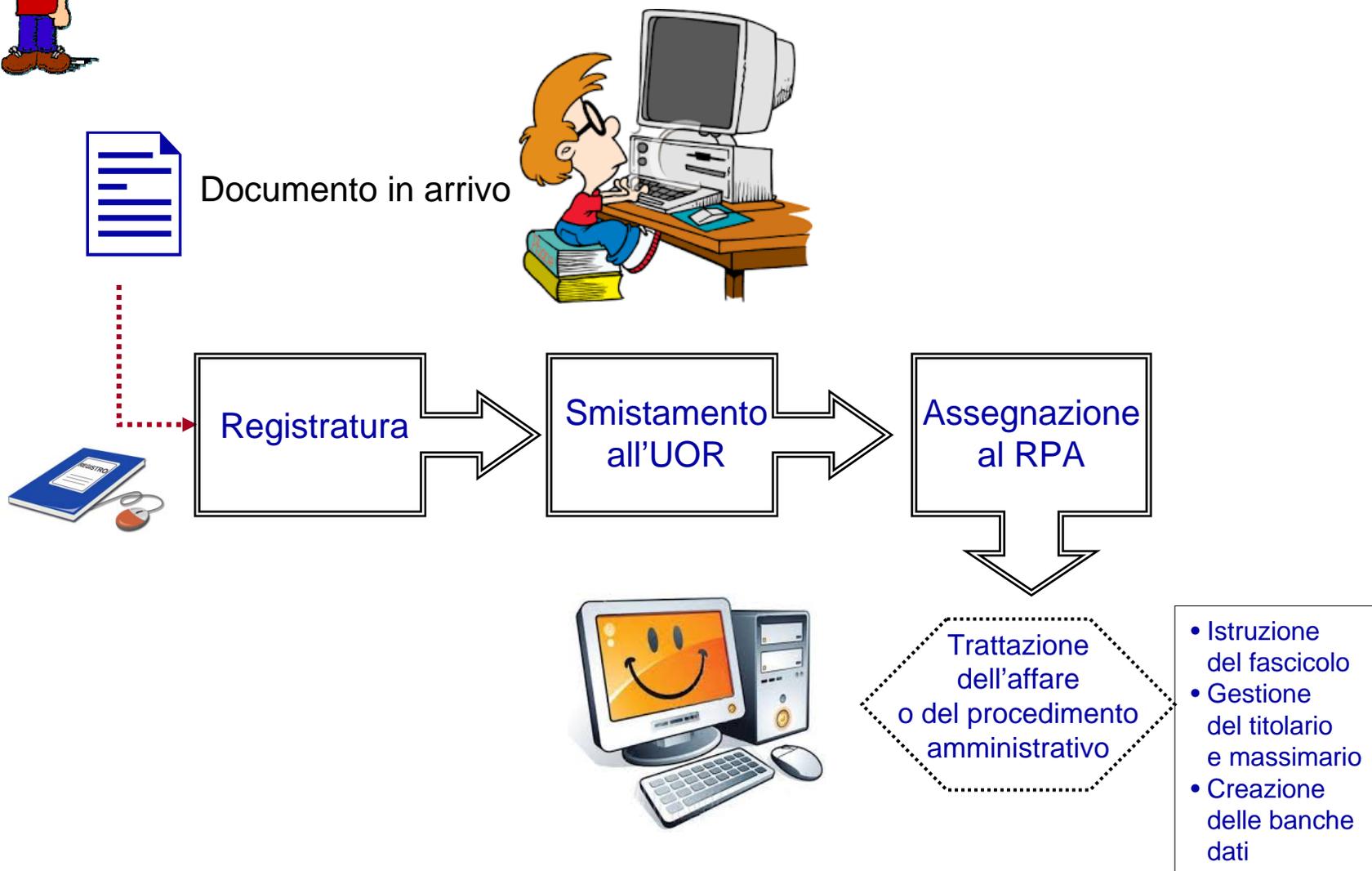
Login o userid e password sono personali e non cedibili



Ogni utente è responsabile della corrispondenza tra i dati del documento protocollato con quelli immessi nel programma di protocollo.

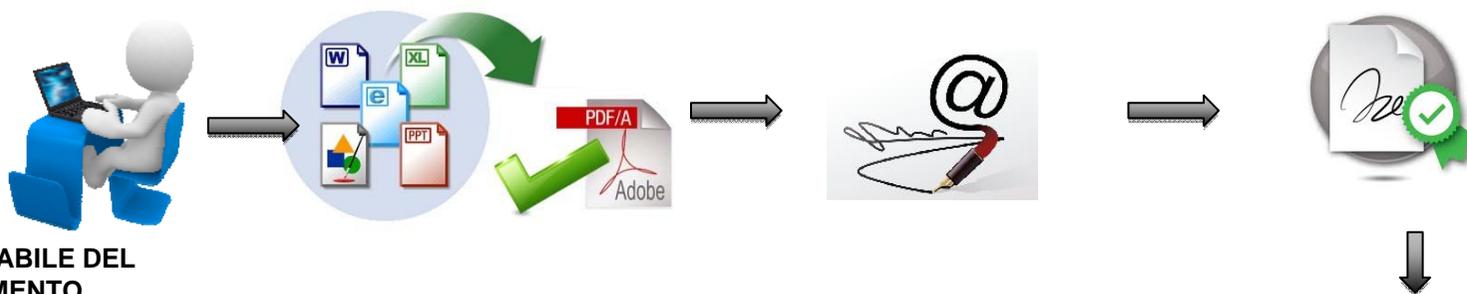


POSTA IN ARRIVO: flusso ottimale





POSTA IN PARTENZA: flusso ottimale

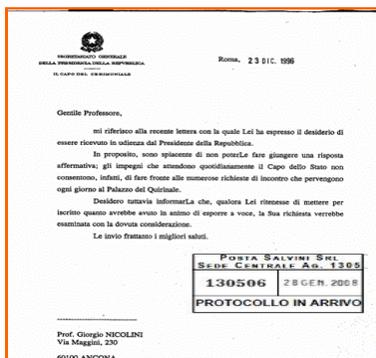
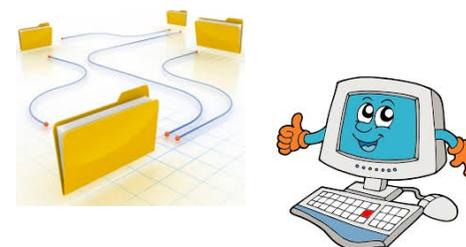


RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

PROTOCOLLAZIONE
CLASSIFICAZIONE
ACQUISIZIONE DEL DOCUMENTO
FASCICOLAZIONE INFORMATICA



INVIO TRAMITE POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA



STAMPA E INVIO CARTACEO

Se il documento inviato deve avere la stessa efficacia probatoria dell'originale deve essere autenticato

La PEC - quadro normativo

NORMA PRIMARIA Legge 59/97, c.d. "Bassanini": "Gli atti, dati e documenti formati dalla pubblica amministrazione e dai privati con strumenti informatici o telematici, i contratti stipulati nelle medesime forme, nonché la loro archiviazione e trasmissione con strumenti informatici, sono validi e rilevanti a tutti gli effetti di legge" (art. 15, comma 2)

D.P.R. 28/12/2000, n. 445 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa - la trasmissione del documento informatico per via telematica, con modalità che assicurino l'avvenuta consegna, equivale alla notificazione per mezzo della posta nei casi consentiti dalla legge (art. 14, comma 3)

D.P.R. 11 febbraio 2005, n. 68, "Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3.", che disciplina l'utilizzo della PEC non solo nei rapporti con la PA, ma anche tra privati

D.M. 2 novembre 2005, "Regole tecniche per la formazione, la trasmissione e la validazione, anche temporale, della posta elettronica certificata", che specifica tutti i requisiti tecnico-funzionali che devono essere rispettati dalle piattaforme utilizzate dai Gestori accreditati per erogare il servizio

D.Lgs. 07/03/2005, n. 82
CODICE DELL'AMMINISTRAZIONE DIGITALE.

Che cos'è la PEC ed a che cosa serve

Come statuito dall'art.1, lettera v-bis del CAD, la posta elettronica certificata è un **sistema di comunicazione.**



Esso è composto da un insieme di infrastrutture tecnologiche, di norme e di regole tecniche in grado di **attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili a terzi.**

L'art. 48, commi 1 e 2, del CAD equipara la posta elettronica certificata alla **notifica a mezzo posta.**



La Posta Elettronica Certificata, **se sia il mittente che il destinatario sono in possesso di PEC**, consente **l'invio di messaggi la cui trasmissione è valida agli effetti di legge.**

Avviso di consegna PEC



Ricevuta di ritorno RACCOMANDATA

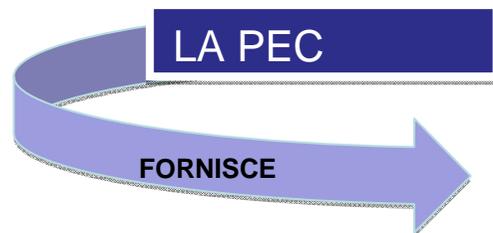


entrambe rendono efficace la notifica/recapito del documento

La PEC e la posta tradizionale

VANTAGGI DELLA PEC

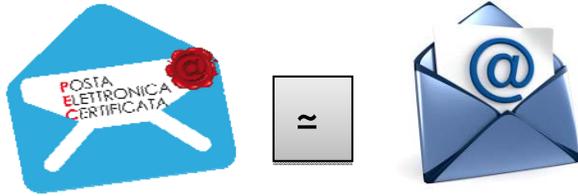
- minima **onerosità** (con possibilità di invio multiplo senza costi aggiuntivi)
- velocità di **comunicazione**
- facilità di **condivisione** e **archiviazione**
- assoluta **trasparenza**
- tempi di **ricerca** contenuti
- riduzione della possibilità di errore, smarrimento ed altre **inefficienze**
- totale **riservatezza** in ordine al contenuto delle comunicazioni, grazie ai sistemi di crittografia
- possibilità di **consultazione** dei messaggi e delle ricevute da qualsiasi computer connesso alla rete.



- attestazione dell'**ORARIO** esatto di spedizione
- **CONOSCIBILITÀ** certa della casella **MITTENTE** e quindi del titolare, mentre non è tracciato colui che spedisce una raccomandata
- possibilità di **LEGARE** in maniera certa ed opponibile la **TRASMISSIONE** con il **DOCUMENTO** trasmesso, tale possibilità è preclusa con la raccomandata.

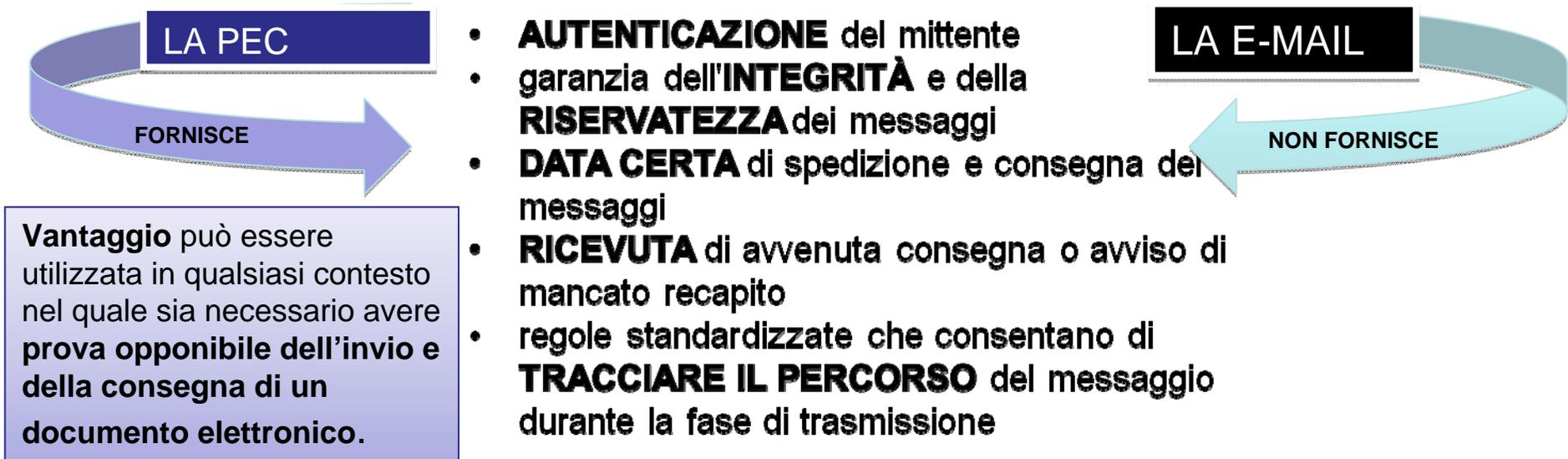


La PEC e la e-mail



La Posta Elettronica Certificata è, dunque, **un** sistema di “trasporto” di documenti informatici del tutto **SIMILE** alla posta elettronica tradizionale, che ha in aggiunta alcune peculiarità, in grado di superare le “debolezze” di quest’ultima

La PEC come la posta elettronica tradizionale o e-mail è, infatti, un mezzo di comunicazione in forma scritta via Internet. I messaggi possono includere testo, immagini, audio, video o qualsiasi tipo di file.



La PEC è un documento informatico

Il messaggio di posta elettronica è, a tutti gli effetti, **un documento informatico** e che esso deve essere conservato ai sensi del [DPCM 3 dicembre 2013](#) in materia di sistemi di conservazione.



L'art. 45 del CAD precisa che la trasmissione in via telematica è di per sé sufficiente e **non deve essere seguita dall'originale** del documento se la modalità di trasmissione consente la certezza sulla fonte di provenienza.

I gestori di posta certificata

Il gestore di Posta Elettronica Certificata è il soggetto che presta servizi di trasmissione dei documenti informatici mediante la posta elettronica certificata.

L'elenco dei gestori di posta elettronica certificata



Agenzia per l'Italia Digitale
Presidenza del Consiglio dei Ministri

I Gestori di posta elettronica certificata devono essere iscritti in un apposito elenco pubblico presso l'Agenzia per l'Italia Digitale, che svolge anche attività di vigilanza e controllo nei confronti dei gestori PEC. L'iscrizione avviene a richiesta e previa verifica del possesso dei requisiti previsti dalla norma.

Un gestore di posta elettronica certificata può essere

- una Pubblica Amministrazione (le Regioni Basilicata e Marche)
- una società di capitale (ad es. ARUBA e INFOCERT).



Un gestore di posta elettronica certificata deve:

- possedere i requisiti di onorabilità
- essere in possesso delle capacità tecniche e del personale competente per svolgere il servizio di PEC in piena affidabilità e sicurezza
- adottare tutte le misure per garantire integrità e sicurezza del servizio PEC
- prevedere servizi di emergenza che assicurino in ogni caso il completamento della trasmissione

Gli elenchi degli indirizzi PEC

La funzionalità della comunicazione tra pubbliche amministrazioni, imprese e cittadini attraverso la posta elettronica certificata si fonda sulla disponibilità di un elenco completo degli indirizzi PEC.

La normativa vigente, al fine di garantirne la conoscibilità e quindi l'utilizzo, contempla i seguenti indici degli indirizzi PEC.

1

l'indice degli indirizzi della Pubblica Amministrazione e Gestori di pubblici servizi (La gestione dell'Indice è affidata all'[Agenzia per l'Italia Digitale](#). (art.57-bis del CAD).



Indicepa.gov.it

IPA Indici delle Pubbliche Amministrazioni

2

l'indice nazionale degli indirizzi PEC delle imprese e dei professionisti (INI-PEC) che raccoglie tutti gli indirizzi di PEC delle Imprese e dei Professionisti presenti sul territorio nazionale. L'indice è alimentato (e aggiornato puntualmente) con le informazioni contenute negli elenchi di indirizzi PEC costituiti presso il registro delle imprese e gli ordini o collegi professionali. L'INI-PEC è realizzato in formato aperto, conformemente alle disposizioni di legge. L'accesso all'INI-PEC è libero, gratuito e non necessita di autenticazione o programmi aggiuntivi.
(istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico, in attuazione dell'obbligo contenuto nel D.L. 179/2012)



3

l'Anagrafe nazionale della popolazione residente (ANPR), che raccoglie, tra l'altro, il domicilio digitale dei cittadini, ove disponibile. L'anagrafe è accessibile a tutte le PA.

A fini di conoscibilità degli indirizzi PEC le pubbliche amministrazioni sono, inoltre, tenute alla **pubblicazione nella pagina iniziale del proprio sito istituzionale** di un indirizzo di posta elettronica certificata al quale il cittadino possa rivolgersi, oltre all'elenco completo delle caselle di posta elettronica certificata (ex art. 54 del CAD).

A.N.P.R.

Anagrafe Nazionale
Popolazione Residente



**UNICA BANCA DATI CENTRALIZZATA
DEI DATI ANAGRAFICI DI TUTTA LA
POPOLAZIONE**

a cui le principali Pubbliche Amministrazioni e i gestori di pubblico servizio possono accedere per consultazioni ed estrazioni di dati.

Da gennaio 2016 coinvolge **50 Comuni Pilota**, di diverse dimensioni, che hanno partecipato alla fase di sperimentazione dell'Anagrafe Unica Digitale.

Già in questa prima fase sono coinvolti **oltre 6,5 milioni** di abitanti.

Il cronoprogramma prevede il completamento della transizione ed il coinvolgimento di tutti i Comuni italiani **entro la fine del 2016**.

L'anagrafe unica, una volta a regime, consentirà **piena interoperabilità e standardizzazione dei dati anagrafici** e permetterà il passaggio dalle oltre 8000 banche dati anagrafiche dei comuni italiani ad un'unica banca dati centralizzata.



Vantaggi

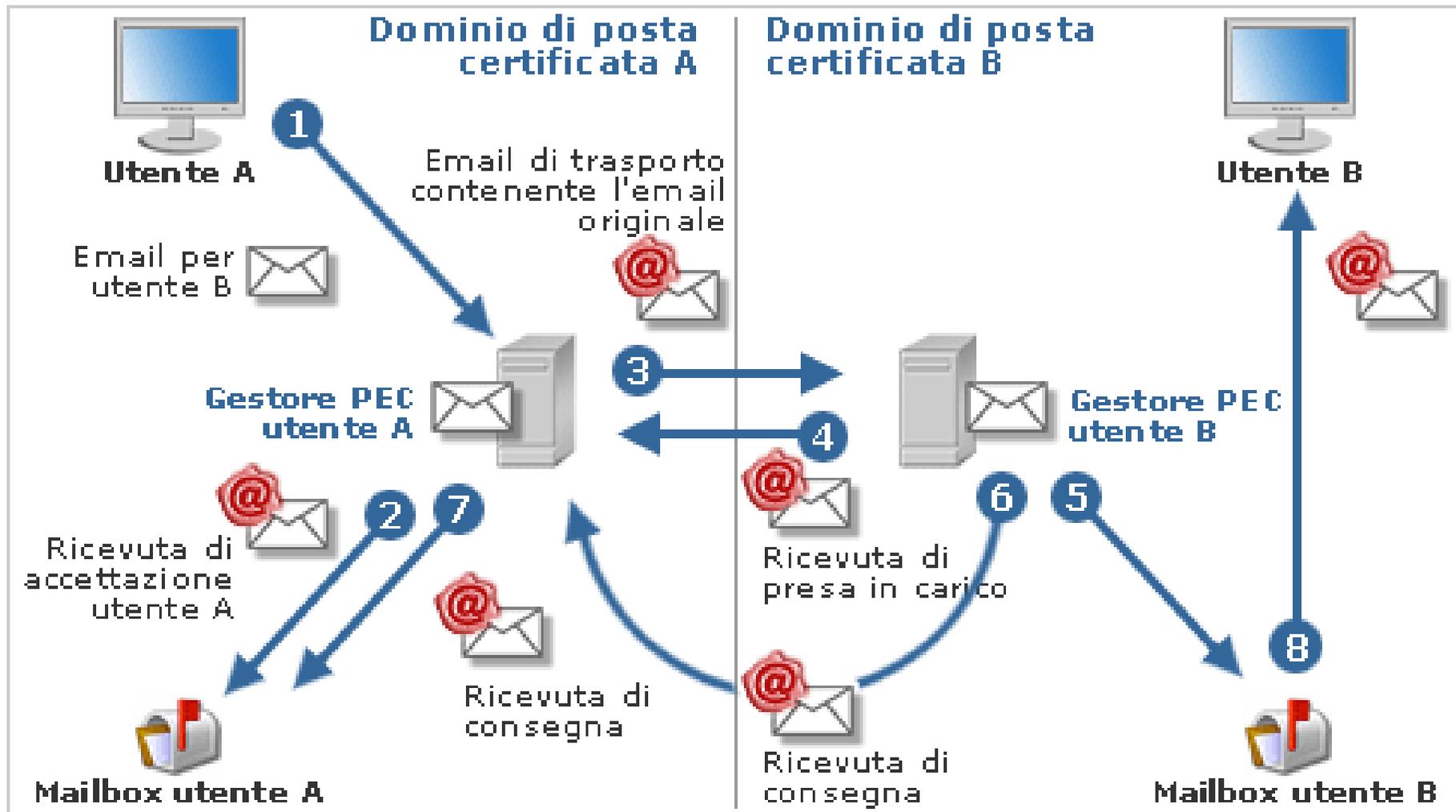
PER LA P.A.

- evitare **uplicazioni** di comunicazione tra comuni e PA
- dare "**certezza**" ad un dato anagrafico, la cui titolarità è ora del Ministero dell'Interno e dei Sindaci, in qualità di ufficiali del Governo, per quanto di propria competenza.
- **semplificazione** di operazioni (cambio di residenza, censimenti, statistiche, interscambio dei dati anagrafici, ecc.), in cui sono coinvolti i Comuni e anche altri enti (es. ISTAT ed ASL)

PER I CITTADINI

- i certificati di stato di famiglia e di residenza verranno rilasciati a prescindere dal Comune di residenza su tutto il territorio nazionale
- il cittadino potrà consultare i propri dati anagrafici anche tramite sito web dell'ANPR, in modalità diretta e sicura, e previa identificazione informatica", quindi a breve con credenziali SPID.

Come funziona la PEC





Le ricevute

RICEVUTA DI ACCETTAZIONE (contenente: data e ora dell'invio, mittente, destinatario, oggetto del messaggio) è **prova legale dell'avvenuta spedizione** del messaggio.

Ciò in virtù di quanto disposto dall'art. 45, comma 2, del CAD, che nella prima parte così reca: *"Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende spedito dal mittente se inviato al proprio gestore ... omissis ..."*.

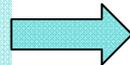
BUSTA DI TRASPORTO (contenente il messaggio del mittente, firmata digitalmente dal gestore del mittente), consente di certificare ufficialmente la **provenienza e l'inalterabilità** del messaggio

RICEVUTA DI AVVENUTA CONSEGNA alla casella del mittente, con indicazione di data ed ora. Tale ricevuta costituisce **prova legale dell'avvenuta ricezione del messaggio**.

Ciò in virtù di quanto disposto dall'art. 45, comma 2, del CAD, che nella seconda parte così reca: *"Il documento informatico trasmesso per via telematica ... omissis ... si intende consegnato al destinatario se reso disponibile all'indirizzo elettronico da questi dichiarato, nella casella di posta elettronica del destinatario messa a disposizione dal gestore"*.

Quando il messaggio non perviene nella casella del destinatario, il relativo gestore di PEC invia al mittente una **ricevuta di mancata consegna**, con l'indicazione di data ed orario

Il processo si conclude anche se il destinatario non ha ancora letto il messaggio di posta. Quindi **un qualunque documento informatico si ritiene recapitato se si dispone della ricevuta di avvenuta consegna** a prescindere dalla apertura e/o visualizzazione del messaggio da parte del destinatario



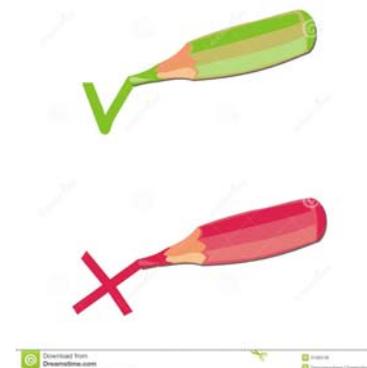
La PEC non certifica la lettura del messaggio da parte del destinatario. La certificazione, analogamente alla ricevuta di ritorno per le raccomandate ordinarie, riguarda l'invio e la consegna nella casella di PEC del destinatario del messaggio inviato. Anche in questo caso, infatti, si fa ricorso alla presunzione di conoscenza di cui all'art. 1335 del Codice Civile il quale stabilisce che *"La proposta, l'accettazione, la loro revoca e ogni altra dichiarazione diretta a una determinata persona si reputano conosciute nel momento in cui giungono all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato, senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia"*.

Nel caso in cui il mittente smarrisca le ricevute, **la traccia informatica** delle operazioni svolte viene conservata - in base al D.P.R. 68/2005 - **per 30 mesi in un apposito registro informatico custodito dai gestori stessi**: tale registro ha lo **stesso valore giuridico delle ricevute**.

Attenzione: possono verificarsi ipotesi di mancata consegna del messaggio!

- Avviso di non accettazione

per eccezioni formali ovvero per virus informatici



- Avviso di mancata consegna

per superamento dei tempi massimi previsti ovvero per rilevazione di virus informatici ovvero quando la casella PEC del destinatario risulta satura e pertanto non vi è più spazio ovvero ancora quando quell'indirizzo PEC non risulta più attivo (ad esempio perché l'indirizzo PEC non è stato rinnovato).



La ricevuta di consegna

ESISTONO 3 TIPI DIVERSI DI RICEVUTA DI AVVENUTA CONSEGNA:

1) RICEVUTA COMPLETA DI AVVENUTA CONSEGNA

contiene in allegato i **dati di certificazione** del gestore certificato del destinatario ed il **messaggio originale**.

2) RICEVUTA BREVE DI AVVENUTA CONSEGNA

contiene in allegato i **dati di certificazione** del gestore certificato del destinatario ed il **testo del messaggio originale**.
Eventuali file allegati risulteranno 'sintetizzati' nei rispettivi **hash**.

3) RICEVUTA SINTETICA DI AVVENUTA CONSEGNA

contiene in allegato soltanto i **dati di certificazione** del gestore certificato del destinatario del messaggio.

ESEMPIO DI
RICEVUTA
COMPLETA DI
AVVENUTA
CONSEGNA

The screenshot shows an email client window titled 'CONSEGNA: prova'. The interface includes a menu bar (File, Modifica, Visualizza, Strumenti, Messaggio) and a toolbar with icons for 'Rispondi', 'Rispondi a...', 'Inoltra', 'Stampa', 'Elimina', 'Precedente', 'Successivo', and 'Rubrica'. The email header shows: 'Da: destinatario@dominiocertificato.xx', 'Data: lunedì 20 novembre 2006 11:57', 'A: destinatario@dominiocertificato.xx', 'Oggetto: CONSEGNA: prova', and 'Allega: postacert.eml (675 byte), daticert.xml (877 byte)'. The 'Protezione' section indicates 'Firma digitale e verifica'. The main body of the email contains a receipt text: '-- Ricevuta di avvenuta consegna del messaggio indirizzato a destinatario@dominiocertificato.xx "posta certificata" --'. The text describes the message delivery on 20/11/2006 at 11:57:51 (+0100) to the recipient, including the sender's address (mittente@pec.nomedominio.xx) and the message identifier (pec200_20061X2X1157472CX65.0X1.6@pec.aruba.it). Annotations with red boxes and arrows point to specific elements: 'Indirizzo email del gestore certificato del destinatario' points to the 'Da:' field; 'Firma digitale del gestore di posta' points to the user icon; 'Messaggio originale' points to the 'postacert.eml' attachment; 'Dati certificazione' points to the 'daticert.xml' attachment; 'Indirizzo del destinatario' points to the recipient's email address in the receipt text; and 'Identificativo Messaggio' points to the message identifier in the receipt text.

L'invio tramite PEC e la sottoscrizione elettronica dei documenti

L'invio delle istanze ad un'amministrazione attraverso la **PEC** è da considerarsi **valido, a tutti gli effetti di legge**, anche in assenza di firma digitale (e di altri strumenti di identificazione, es. copia del documenti di identità), quando le **relative credenziali di accesso siano state rilasciate, previa identificazione del titolare, e ciò sia attestato dal gestore del sistema nel messaggio o in un suo allegato.**

(ex art. 65 comma 1 lettera c-bis) del CAD)



solo se il messaggio perviene alternativamente da:

- una casella CEC-PAC gratuita per il cittadino [1]
- da caselle PEC-ID conformi al D.P.C.M. 27 settembre 2012[2]



[1] il servizio di Postacertificat@ (CEC-PAC), dedicato esclusivamente alle comunicazioni tra cittadini e pubblica amministrazione, di cui diremo più oltre, che, però, è stato progressivamente sospeso.

[2] c.d. PEC ID le relative credenziali di accesso sono state rilasciate previa identificazione del titolare e ciò è attestato dal gestore del sistema nel messaggio o in un suo allegato.

L'invio tramite caselle di CEC-PAC/PEC-ID, effettuato richiedendo la **ricevuta completa**, sostituisce la **firma elettronica avanzata** nei confronti della Pubblica Amministrazione.

(ex art. 61 del D.P.C.M. 22 febbraio 2013)

INATTUATA



PRESUPPOSTI DI VALIDITÀ delle istanze e delle dichiarazioni DIGITALI presentate alle PP.AA. da CITTADINI

(art. 38 D.P.R. 445/2000)

- alla richiesta è apposta una **firma digitale** o la **firma elettronica qualificata**, il cui certificato sia stato rilasciato da un **certificatore accreditato**
- **l'autore è identificato dal sistema informatico** con l'uso della carta d'identità elettronica (CIE) o della carta nazionale dei servizi (CNS) o con il Sistema Pubblico per l'Identità Digitale (SPID)
l'utilizzo dei documenti di identità elettronici - oltre a permettere l'accesso in rete ai servizi - costituisce già di per sé firma elettronica avanzata, per cui l'istanza presentata via web è assolutamente valida a tutti gli effetti

ISTITUZIONE DI UNA CASELLA PEC

**O
B
B
L
I
G
O**

Tutte le **AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE** sono tenute ad istituire una casella di posta certificata per ciascun registro di protocollo e darne comunicazione all'[Agenzia per l'Italia Digitale](#) per la successiva pubblicazione sull'Indice degli [Indirizzi della Pubblica Amministrazione e dei Gestori di Pubblici Servizi](#)

Le **IMPRESE** (**individuali** o in **forma societaria**) iscritte al Registro delle imprese, o all'Albo delle imprese artigiane, hanno l'obbligo di istituire una PEC e comunicarla all'ufficio competente



I **PROFESSIONISTI** iscritti in albi ed elenchi istituiti con legge dello Stato, che devono comunicare ai rispettivi ordini o collegi il proprio indirizzo di posta elettronica certificata

FACOLTA'



I **CITTADINI** hanno la facoltà (e non l'obbligo) di eleggere un proprio domicilio digitale a cui è correlato l'obbligo della P.A. di comunicare con i cittadini che si siano avvalsi di tale facoltà esclusivamente tramite il suddetto domicilio.

OBBLIGO DI COMUNICAZIONE IN VIA TELEMATICA

O
B
B
L
I
G
O

TRA LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI *OBBLIGO* **posta elettronica o cooperazione applicativa**; esse sono valide ai fini del procedimento amministrativo a condizione che ne sia verificata la provenienza. (art. 47 comma 1, del CAD)

TRA PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI E DIPENDENTI *OBBLIGO* **posta elettronica o altri strumenti informatici di comunicazione**, nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali e previa informativa agli interessati in merito al grado di riservatezza degli strumenti utilizzati. (art. 47 comma 3, del CAD)

Il Decreto Semplifica Italia (Decreto-legge 9 febbraio 2012, n. 5 coordinato con la legge di conversione 4 aprile 2012, n. 35) all'art. 6, rubricato "comunicazione di dati per via telematica tra amministrazioni", individua, in particolare, alcune fattispecie (in **materia elettorale, di anagrafe e di stato civile**), ribadendo per esse l'obbligo di procedere esclusivamente in modalità telematica.

TRA PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI E IMPRESE/PROFESSIONISTI *OBBLIGO* **RECIPROCO** di utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ed in particolare della PEC, salvo che sia prevista diversa modalità) in sede di presentazione di istanze, dichiarazioni, dati e lo scambio di informazioni e documenti, anche a fini statistici. Con le medesime modalità le amministrazioni pubbliche adottano e comunicano atti e provvedimenti amministrativi nei confronti delle imprese. (art. 5 bis del CAD, art. 1, comma 1, e art. 3, comma 2, DPCM 22 luglio 2012)

RAPPORTI TRA P.A. E CITTADINI E VICEVERSA

FACOLTA'

TRA P.A. E CITTADINI: *le PP.AA. possono comunicare via PEC con i cittadini che:*



abbiano comunicato il proprio domicilio digitale all'anagrafe nazionale della popolazione residente

indichino, in sede di presentazione di ogni singola istanza, secondo le modalità stabilite dal Codice stesso, un proprio indirizzo di Posta elettronica certificata da utilizzare ai fini della trasmissione e ricezione di comunicazioni.

L'art. 6, comma 1, del CAD stabilisce, infatti, che la dichiarazione dell'indirizzo di posta elettronica certificata rappresenta espressa accettazione dell'invio, da parte della P.A., attraverso tale mezzo di atti e provvedimenti che riguardano colui che tale indirizzo ha dichiarato.

OBBLIGO DI COMUNICAZIONI DIGITALI TRA CITTADINI E PA

**MISSION
IMPOSSIBILE**

Dal 1° gennaio 2014, le pubbliche amministrazioni utilizzano **esclusivamente** i canali e i servizi telematici, ivi inclusa la posta elettronica certificata, per:

- l'utilizzo dei propri servizi, anche a mezzo di intermediari abilitati
- la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze e atti e garanzie fideiussorie
- l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi
- la richiesta di attestazioni e certificazioni
- per gli atti, le comunicazioni o i servizi resi.

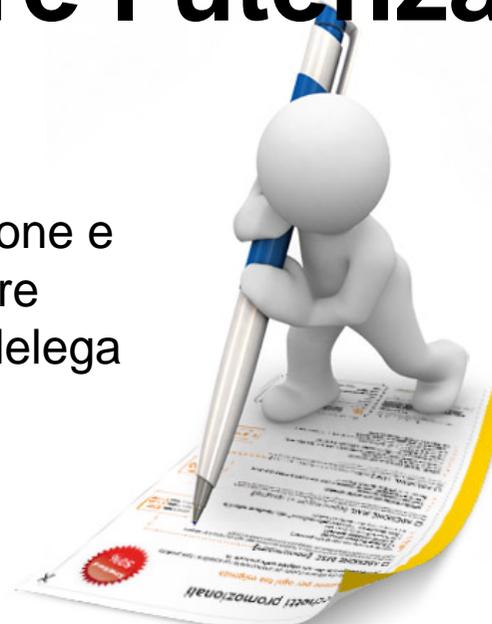
(art. 63 commi 3-bis, 3-ter e 3-quater del CAD)



Misure atte ad agevolare l'utenza

Il cittadino può **DELEGARE** ad altri soggetti la formazione e la presentazione di istanze, progetti, dichiarazioni e altre attestazioni nonché per il ritiro di atti e documenti. La delega deve essere sottoscritta e corredata del documento di identità del delegante.

(ex art.38, comma 3 bis D.P.R. 445/2000)



Le PP.AA. possono stipulare convenzioni con i patronati per attività di informazione, di istruttoria, di assistenza e di invio di istanze dei cittadini

(Decreto del Ministero del lavoro e delle politiche sociali del 28 settembre 2015)



Misure volte a favorire la diffusione della PEC

CEC-PAC - Comunicazione
Elettronica Certificata tra Pubblica
Amministrazione e Cittadino



servizio di comunicazione elettronica gratuito
attraverso cui ogni cittadino poteva comunicare
con gli uffici pubblici

QUANDO: attivato nel 2010 nell'ambito del più ampio piano del Governo denominato "E-Gov 2012", inerente la digitalizzazione della pubblica amministrazione. Dal 18 settembre 2015 però tale servizio è stato definitivamente chiuso perché eccessivamente oneroso e sottoutilizzato.



FINE: favorire un canale agevolato di accesso dei cittadini all'uso della tecnologia in esame

LIMITI: Il servizio forniva tutte le garanzie delle caselle di posta elettronica certificata (PEC) ma poteva essere utilizzato solo per comunicare con le pubbliche amministrazioni (cioè con gli indirizzi di posta certificata delle Pubbliche Amministrazioni).

Comunicare con...

	PEC	CEC PAC
Pubblica amministrazione	✓	✓
Aziende	✓	✗
Professionisti	✓	✗
Privati	✓	✗

Ad oggi, quindi, i cittadini che vogliono munirsi di un indirizzo PEC devono utilizzare i canali "ordinari", comunque già attivi da anni, rivolgendosi ai [gestori autorizzati dall'Agenzia per l'Italia digitale](#), pubblici e privati.

Rivolgendosi ai privati il servizio è a pagamento. L'indirizzo ottenuto può essere utilizzato nei rapporti con la pubblica amministrazione come nei rapporti con soggetti privati.

Rivolgendosi agli enti pubblici si ottengono indirizzi con caratteristiche base-standard, generalmente in modo gratuito, che possono però essere utilizzati solo nei rapporti con la pubblica amministrazione.

La PEC può/deve essere utilizzata per:

- per la trasmissione di istanze di partecipazione ai concorsi pubblici o a procedimenti ad evidenza pubblica per la stipula di contratti di lavoro autonomo (ad es. per il conferimento di incarichi ad esperti esterni)

Circolare n. 12/2010 del 3 settembre 2010 della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica (recante chiarimenti e criteri interpretativi sull'utilizzo della PEC nelle procedure concorsuali pubbliche)

- per la notifica di ordinanze ingiunzione, verbali di accertamento di sanzioni amministrative e di cartelle di pagamento

Ministero dello Sviluppo Economico DIREZIONE GENERALE PER IL MERCATO, LA CONCORRENZA, IL CONSUMATORE, LA VIGILANZA E LA NORMATIVA TECNICA Divisione XXI – Registro delle Imprese, con parere n. 149353 del 28 agosto 2014

- per invio delle fatture elettroniche da parte di soggetti forniti di una casella di Posta Elettronica Certificata attraverso il Sistema di Interscambio.

Legge 24 dicembre 2007, n. 244 – art. 1 commi da 209 a 214, Decreto Ministeriale 3 aprile 2013, numero 55

- per operare nel sistema AVCPASS da parte del RUP, del Presidente della Commissione e dei Commissari di gara, nonché da parte dell'operatore economico

Decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, art. 6-bis

- Per comunicazioni giudiziarie

- per automatizzare i flussi informativi e documentali tra utenti esterni (avvocati e ausiliari del giudice) e uffici giudiziari relativamente ai **processi civili e amministrativi**
- per le **notifiche** di atti propri o di terzi (ad es. del Giudice) da parte di un avvocato (che assume così la veste di ufficiale giudiziario) verso qualunque soggetto terzo (e non solo tra avvocati)
- per le comunicazioni e le notificazioni delle **cancellerie dei tribunali**.

Legge 24.12.2012 n. 228 - D.M. 48 del 3 aprile 2013.

L'utilizzo della pec ed i vantaggi ottenuti dall'ASL cn2

Nell'anno 2014 presso l'ASL CN2 si è registrata una flessione della spesa postale nella misura del 25% rispetto all'anno precedente.



A tale riduzione della spesa postale è corrisposto un incremento dell'utilizzo della PEC (medio del 7,88%)



Le azioni aziendali di contenimento della spesa postale – avviate già dal 2013 (con l'assegnazione di un budget di spesa agli ordinatori) – si sono, quindi, dimostrate efficaci, a fronte di una spesa già significativamente compressa e, comunque, incomprimibile al di sotto di una certa misura, tenuto conto dell'impossibilità di utilizzare tale sistema sull'intero arco dei destinatari di corrispondenza ASL trattandosi spesso di privati, per i quali la PEC, come detto, non è obbligatoria.

I DIRITTI DEI CITTADINI ED I DOVERI DELLA P.A.

STRUMENTO PER MIGLIORARE L'EFFICIENZA

una pubblica amministrazione di qualità, costi meno e riduca il carico della burocrazia per i cittadini e le imprese



STRUMENTO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI PARTECIPAZIONE E DEI DIRITTI DIGITALI DEI CITTADINI:

DIRITTO ALL'USO DELLE TECNOLOGIE (art. 3)



DIRITTI SPECIFICI IN MATERIA DI COMUNICAZIONI

- Cittadini → domicilio digitale del cittadino (art. 3 bis)
- Imprese → comunicazione telematica con le PP.AA. (art. 5 bis)
- PEC → diritto alla comunicazione mediante PEC. (art. 6)

DIRITTI LEGATI AL PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO

- DIRITTO alla partecipazione al procedimento amministrativo informatico ed all'accesso ai documenti amministrativi in via telematica (art. 4)
- DIRITTO a trovare on line moduli e fac-simili (art. 35, comma 1, lett. d) e comma 2 D.Lgs. 33/2013)
- DIRITTO ai pagamenti on line (art. 5)
- DIRITTO ai servizi on line, alla loro qualità ed alla misura della soddisfazione (art. 7)
- DIRITTO a rifiutare l'esibizione di documenti già in possesso della P.A. (artt. 50, 58, 63, c.3, e 72) → utilizzo dell'ITC

DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE DEMOCRATICA ELETTRONICA (art. 9)

DIRITTO AD UN SITO WEB ACCESSIBILE E COMPLETO (artt. 54 e 57)

LE SANZIONI PER IL MANCATO RISPETTO DEI DIRITTI DI CITTADINI /IMPRESE

art. 12, c. 1
ter

L'inosservanza delle disposizioni sull'uso delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni nell'azione amministrativa espone **il DIRIGENTE** a:

- RESPONSABILITA' DIRIGENZIALE
- RESPONSABILITA' DISCIPLINARE
- RESPONSABILITÀ PENALE
- RESPONSABILITÀ CIVILE
- RESPONSABILITÀ CONTABILE
- DECURTAZIONI DELLA RETRIBUZIONE DI RISULTATO

L'attuazione delle disposizioni rilevante ai fini della misurazione e valutazione della performance organizzativa ed individuale dei dirigenti

art. 57 bis

La mancata comunicazione degli elementi necessari al completamento dell'indice degli indirizzi delle pubbliche amministrazioni e del loro aggiornamento espone **il DIRIGENTE** a:

- RESPONSABILITA' DIRIGENZIALE
- DECURTAZIONI DELLA RETRIBUZIONE DI RISULTATO

Art. 47

L'inosservanza della disposizione che obbliga alla trasmissione dei documenti attraverso la posta elettronica tra le pubbliche amministrazioni espone **tutti i PUBBLICI DIPENDENTI** a:

- RESPONSABILITÀ PER DANNO ERARIALE
- RESPONSABILITÀ DISCIPLINARE
- RESPONSABILITÀ DIRIGENZIALE (nel caso di dirigenti)

artt. 65, c. 1
ter

Il mancato avvio del procedimento da parte del **TITOLARE DELL'UFFICIO COMPETENTE** a seguito di istanza o dichiarazione inviate per via telematica comporta

- RESPONSABILITÀ DISCIPLINARE
- RESPONSABILITÀ DIRIGENZIALE (nel caso di dirigenti)

LE PRIME CONDANNE



TAR Trento, sez. Unica, sentenza 12 marzo – 15 aprile 2015, n. 149

La P.A. è responsabile del funzionamento informatico di una sua piattaforma e le risposte informatiche della stessa costituiscono provvedimenti amministrativi anche impliciti. Le risposte del sistema informatico sono oggettivamente imputabili all'amministrazione e, quindi, alle persone che ne hanno la responsabilità

La responsabilità non cade solo in capo a chi ha predisposto il funzionamento del sistema informatico, senza considerare eventuali conseguenze di anomalie nel funzionamento dello stesso, ma anche in capo al dipendente, che tempestivamente informato ha ommesso di svolgere tutte quelle attività volte a soddisfare le legittime pretese dell'istante.

Il TAR ha puntualizzato che l'informatica costituisce sicuramente, per la pubblica Amministrazione, uno strumento ormai doveroso e imprescindibile, puntualmente disciplinato dall'ordinamento (d. lgs. 7 marzo 2005, n. 82, e relative norme attuative) al fine di raggiungere crescenti obiettivi di efficienza e efficacia dell'azione amministrativa.

Corte dei Conti, sez. giur. Lazio, 2 febbraio 2015 n. 81

La violazione degli obblighi di pubblicità e trasparenza è causa di responsabilità erariale.

Un ente locale, negli anni 2009, 2010 e 2011 non aveva adempiuto agli obblighi normativi di pubblicità, omettendo di costituire sul proprio sito istituzionale l'apposito link dedicato alla pubblicazione degli incarichi conferiti a personale interno ed a soggetti esterni.

Tra gli obiettivi strategici assegnati per quegli stessi anni alle strutture dirigenziali dell'ente vi era anche "l'innalzamento del livello di trasparenza delle funzioni di amministrazione del personale".

Tale obiettivo, nonostante la carenza indicata in precedenza, veniva considerato come raggiunto ed ai dirigenti veniva erogata l'indennità di risultato.

La suddetta erogazione a fronte del palese mancato raggiungimento dell'obiettivo è illegittima e causa di responsabilità erariale. La valutazione dei risultati non può, infatti, ridursi ad un semplice pro forma.



Principio «innanzitutto digitale» (digital first)

Semplificazioni amministrative, carta della cittadinanza digitale, norme per la semplificazione e accelerazione dei procedimenti amministrativi, autotutela amministrativa, revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, riorganizzazione dell'amministrazione dello Stato, deleghe per la semplificazione normativa... Sono alcuni dei temi affrontati nella Legge Madia.



La Legge Madia

Legge n. 124 del 7 agosto 2015, in vigore dal 28 agosto 2015.

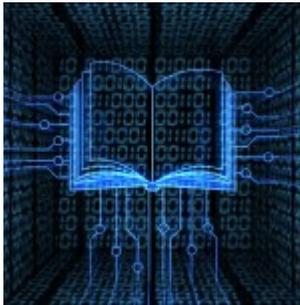
Publicata nella G.U. n. 187/2015 la norma che contiene le Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche. In sostanza è la c.d. "Riforma della P.A."



Fine ultimo del digitale: far operare e cooperare le PA Centrali e locali in modo più snello, riducendo tempi e costi di gestione delle pratiche, semplificando accessi e scambi di documenti, razionalizzando gli spazi degli archivi con la riduzione del cartaceo e facilitando, infine, la tracciabilità dei documenti.



Il Capo I della Legge in esame si occupa della “Semplificazioni Amministrative”.
Il primo articolo tratta della “**Carta della cittadinanza digitale**”, delegando il Governo ad adottare, entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore della legge (**vale a dire entro il 28 agosto 2016**), con invarianza delle risorse, uno o più decreti legislativi volti a modificare e integrare, anche disponendone la delegificazione, **il Codice dell’Amministrazione Digitale**, c.d. «CAD», nel rispetto dei principi e criteri direttivi elencati nella norma.



Il CAD conterrà esclusivamente principi di carattere generale. Le disposizioni di dettaglio saranno contenute in atti regolamentari.
Il Governo è delegato a coordinare formalmente e sostanzialmente il testo delle disposizioni vigenti anche contenute in provvedimenti diversi dal CAD e nella disciplina europea in materia di identificazione elettronica, apportando semplificazioni in ordine al linguaggio utilizzato, indicando espressamente le norme abrogate.

FINE:

- garantire ai cittadini e alle imprese, anche attraverso l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, **il diritto di accedere a tutti i dati, i documenti e i servizi di loro interesse in modalità digitale**
- garantire la **semplificazione nell'accesso ai servizi alla persona**, riducendo la necessità dell'accesso fisico agli uffici pubblici





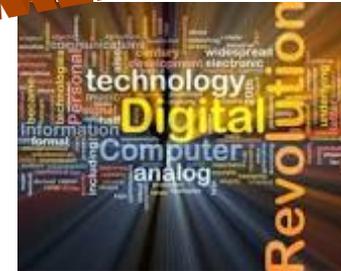
L A R I F O R M A

POTENZIAMENTO DI:

- servizi on line delle amministrazioni pubbliche;
- procedimenti amministrativi digitalizzati e partecipazione con modalità telematiche ai processi decisionali delle istituzioni pubbliche nonché digitalizzazione del processo di misurazione e valutazione della performance
- banda larga e ultralarga e accesso alla rete internet presso gli uffici pubblici
- open data: accesso e riuso gratuiti di tutte le informazioni prodotte e detenute dalle amministrazioni pubbliche in formato aperto
- alfabetizzazione digitale
- sistemi di pagamento elettronico mezzo principale per i pagamenti dovuti nei confronti della pubblica amministrazione e degli esercenti servizi di pubblica utilità
- strumenti di identificazione, comunicazione e autenticazione in rete
- domicilio digitale da parte di cittadini e imprese ai fini dell'interazione con le amministrazioni, anche mediante sistemi di comunicazione (attraverso anche la lingua italiana dei segni) non ripudiabili, diversi da quelli che richiedono un adeguato livello di alfabetizzazione informatica
- software open source.

E' in atto una

RIVOLUZIONE DIGITALE



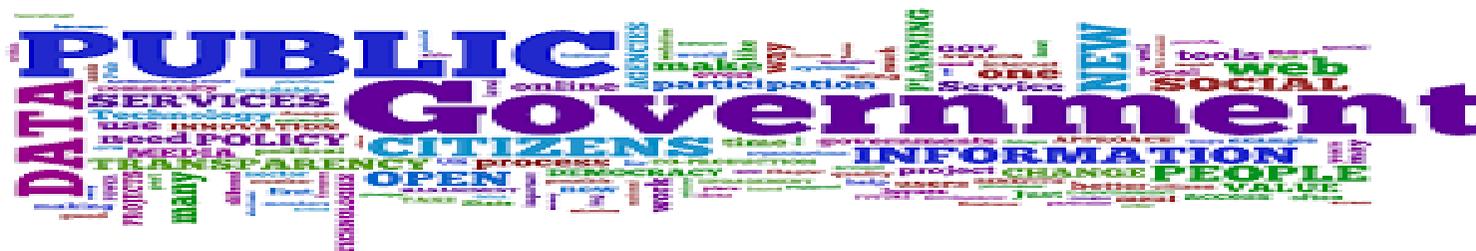
di portata epocale maggiore di quella che è stata la rivoluzione industriale, per la sua capacità di espansione nel tempo e nello spazio

L'e-government

Traduzione letterale: governo elettronico, dove "e" sta per elettronico

Significato: uso nei processi amministrativi delle tecnologie informatiche (più in generale le tecnologie dell'ICT, Information Communication Technology).

L'e-government è una nuova modalità di approccio, in ambito pubblico, ad una pluralità di aspetti (erogazione dei servizi, partecipazione, governance) e rapporti (sia interni che esterni alla P.A.) da realizzarsi attraverso le **tecnologie dell'informazione, internet ed i nuovi mezzi di comunicazione di massa**



Visione CITTADINO CENTRICA

Uno dei principi cardine dell'e-gov è **quello della centralità del cittadino** (cui è ispirata la Legge 241/1990)



IL CITTADINO dovrebbe rappresentare, con le sue esigenze, il riferimento per l'azione della P.A. e dovrebbe, pertanto, essere coinvolto nella progettazione e nell'erogazione dei servizi (c.d. sussidiarietà orizzontale)



Il cittadino non solo potrà accedere ai dati della P.A. ma entrerà a far parte del sistema

Evoluzione

Accesso procedimentale

art. 10 e art. 22 e sg. L. 241/**1990**

Non può essere preordinato ad un controllo diffuso della P.A. È azionabile solo da cittadini titolari di situazioni giuridicamente rilevanti. È limitato agli atti procedurali.

Accesso civico

art. 5 D.Lgs. n. 33/**2013**

È limitato alla sola possibilità di richiedere che quanto oggetto di pubblicazione obbligatoria venga pubblicato. È riconosciuto a chiunque.

FOIA (Freedom Of Information Act)

art. 7, comma , lett. h) L. n. 124/**2015**

È preordinato ad un controllo diffuso della P.A. È azionabile da chiunque. È riferito a tutte le informazioni della P.A. (salvo quelle coperte da segreto e nel rispetto dei limiti di tutela degli interessi pubblici e privati).

GLI STRUMENTI DELL'E-GOV.

- **protocollo informatico**

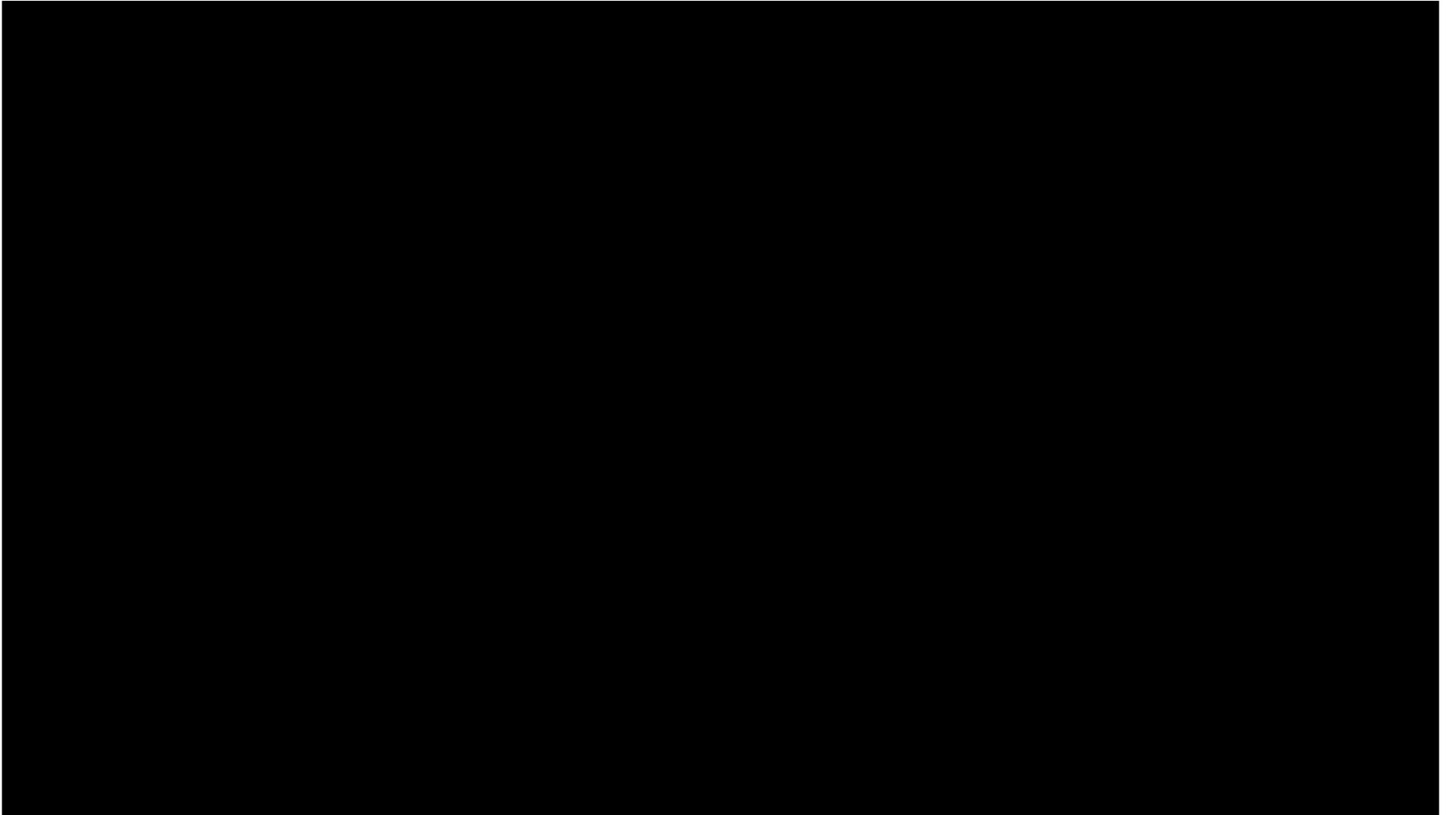
funzionale al procedimento amministrativo digitalizzato

- **strumenti di identificazione, autenticazione e di comunicazione in rete del CITTADINO**

- **strumenti di comunicazione della P.A.**

funzionali alle esigenze di trasparenza informativa

S.P.I.D.





I siti internet della PA

Ai fini della comunicazione con i cittadini grande rilievo hanno i siti delle Pubbliche Amministrazioni, che rappresentano, ove correttamente gestiti ed aggiornati, una sorta di **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) virtuale**.

Molte norme sono intervenute in materia prevedendo un nucleo minimo di informazioni obbligatorie. Di seguito alcune di esse.



L'art. 32 della L. 18/06/2009, n. 69[1] ha istituito l'**Albo Pretorio on line**, sancendo, a partire dal 1° gennaio 2011, il passaggio da un regime di pubblicità legale mediante affissione degli atti in un luogo fisico (ad es. l'Albo pretorio) ad uno virtuale (il sito istituzionale).



L'Art. 9 del D.Lgs. 14/03/2013, n. 33[2], ai fini della piena accessibilità delle informazioni pubblicate, ha previsto nella home page dei siti istituzionali un'apposita sezione denominata «**Amministrazione trasparente**», al cui interno sono contenuti i dati, le informazioni e i documenti per i quali è fatto obbligo di pubblicazione ai sensi della normativa vigente, strutturati secondo uno schema predefinito.

Comunicazione MULTICANALE

E-gov

E sta per Eletronic



Servizi fruibili dall'utente tramite **IL WEB 2.0**



T-gov

T sta per Terrestrial Digital Video Broadcasting

Servizi fruibili dall'utente tramite la **TELEVISIONE DIGITALE TERRESTRE**

SICILIA		A SPASSO PER... 400
101 ULTIM'ORA	103 PRIMA	200 CALCIO
499 LA REGIONE	500 ISTITUZIONI	431-432 PALERMO
400 TURISMO E TEMPO LIBERO	420 TRASPORTI	433 AGRIGENTO CALTANISSETTA
160 TELEVISIONE	520 SOCIETA'	434 CATANIA
407 CARNET	770 NON UUDENTI	301 SPORT
		401 METEO
		150 TEATRI
		690 FARMACIE
761 Classica in TV		

M-gov

M sta per Mobile

Servizi fruibili dall'utente tramite la **TELEFONIA MOBILE**



I NUMERI

- 240 siti governativi
- 50.000 siti delle pubbliche amministrazioni nazionali e locali
- 100.000 modalità di accesso diverse ai servizi on line

L'Italia è agli ultimi posti
IN Europa nell'utilizzo dei
servizi digitali offerti dalla
P.A.

ENTRO IL 2020:

Un unico sito di servizi

Un posto dove poter conoscere la propria posizione fiscale, pensionistica, pagare le multe, leggere la cartella clinica, conoscere le scadenze e così via. Un portale accessibile anche attraverso delle app per i dispositivi mobile.

Il Governo ha già stabilito un piano da 750 milioni di euro per realizzare il progetto entro il 2020. Denaro recuperato dai 4,6 miliardi di fondi europei per il digitale.

Il sogno di Italia Login. Ogni cittadino al centro del Sistema

Login.italia.it = gov.uk

Non saranno più i cittadini e le imprese a seguire lo Stato, ma sarà lo Stato a raggiungerli con gli strumenti per loro più comodi e accessibili

E PER CONCLUDERE

BISOGNA RIMBOCCARSI
LE MANICHE, TIRAR FUORI
LE UNGHIE, STRINGERE
I DENTI E FARCI
UN CULO COSÌ.

DIO, CHE
ORRORE!

