



## COMUNE DI PISA

<b>TIPO ATTO <i>PROVVED. FIRMA DIGITALE (senza IMPEGNO)</i></b>	
<b>N. atto D-13 / 92</b>	<b>del 07/02/2007</b>
<b>Codice identificativo 350413</b>	

**PROPONENTE *DIREZIONE GENERALE***

<b>OGGETTO</b>	<b>LINEE OPERATIVE DI MIGLIORAMENTO DELL'ORGANIZZAZIONE, DELLA COMUNICAZIONE E DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AI CITTADINI.</b>
----------------	---

Impegno nr. /	Data esecutività
---------------	------------------

Istruttoria Procedimento	Data	Firma
Posizione Organizzativa responsabile	Data	Firma
Dirigente della Direzione	Data	Firma <b>SEGRETARIO - DIRETTORE GENERALE</b>

Pubblicazione Albo Pretorio	
Data pubblicazione	
Data scadenza pubblicazione	

## IL DIRETTORE GENERALE

### Provvedimento n. 92 del 7/02/2007

**Oggetto: Linee operative di miglioramento dell'organizzazione, della comunicazione e della qualità dei servizi ai cittadini. Approvazione.**

**Premesso:**

- che le ultime disposizioni legislative confermano l'obiettivo già contenuto nella finanziaria 2006 di riduzione delle spese di personale attraverso il contenimento della dinamica retributiva e occupazionale anche mediante processi di razionalizzazione delle strutture burocratico amministrative.
- che il raggiungimento di tale obiettivo di grande spessore e complessità è un obbligo per le pubbliche amministrazioni locali che debbono affrontare la sfida avvalendosi di scelte politiche di governo strategiche delle dinamiche organizzative, occupazionali e di spesa.
- che ferma restando l'obbligatorietà dell'obiettivo, alle pubbliche amministrazioni resta la libertà di adottare soluzioni anche mediante l'utilizzo di strumenti di innovazione amministrativa e tecnologica;

**Preso atto** della recente direttiva del Ministro per le Riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione sulla qualità che obbliga le amministrazioni ad individuare obiettivi di miglioramento continuo attraverso strumenti di autovalutazione delle prestazioni organizzative quale punto di partenza per percorsi di qualità, la quale prevede:

- a) Processi di autovalutazione condivisi che individuino punti di forza e punti di debolezza. Sulla base dell'esito del processo si predispongono piani di miglioramento.
- b) I piani di miglioramento devono utilizzare al meglio la tecnologia esistente anche al fine di misurare la percezione delle prestazioni da parte dei portatori di interesse (bilancio partecipato, *customer*, gestione reclami).
- c) Realizzare il monitoraggio costante dell'andamento attraverso i collegamenti con i sistemi di controllo interno.
- d) Ancorare il risultato dei dirigenti al raggiungimento di obiettivi di miglioramento attuando costanti processi formativi.
- e) Coinvolgere i cittadini nell'attuazione dei percorsi di miglioramento.

**Visto** il disegno di legge in materia di efficienza delle amministrazioni pubbliche il quale prevede:

- il risarcimento del danno in caso di ritardo doloso o colposo oltre ad una misura sanzionatoria per il semplice ritardo;
- disposizioni sui termini, sulla documentazione e sulla responsabilità di concludere il procedimento;
- l'obbligo per gli uffici di controllo interno di misurare i tempi di conclusione dei procedimenti e comunicare mediante rapporto annuale numero e tipologie dei procedimenti oltre termine. La misurazione avviene anche attraverso il **protocollo informatico** (*contiene altresì disposizioni per garantire l'attivazione a regime del protocollo informatico*);
- l'applicazione di una serie di misure a carico di gestori di pubblici servizi la cui inosservanza produce un indennizzo a favore degli utenti;
- la previsione della sanzione di non corresponsione del trattamento accessorio ai dirigenti in caso di gravi violazioni della legge sul procedimento amministrativo;
- misure finalizzate alla riduzione di oneri per i cittadini e le imprese.

**Vista** la propria relazione riguardante i settori organizzativi con particolari criticità;

**Dato atto** che, nelle more che venga definitivamente approvato il “Piano programma per il miglioramento dell’organizzazione e delle prestazioni, razionalizzazione e contenimento della spesa” si rende necessario individuare alcune linee di azione preliminari:

**1. linea di azione “ miglioramento dell’organizzazione”** e in attesa di una complessiva e più ampia definizione, le priorità di seguito riportate:

- Rilevazione dei processi attraverso la redazione di una mappa completa di tutti i processi di livello macro, affiancati dalla loro scomposizione in sottoprocessi elementari, relativi a:

- servizi demografici
- commercio e attività produttive (escluso SUAP)
- Refezione scolastica
- Polizia Municipale (alcuni servizi)
- Gestione reclami

con coordinamento dell’intervento da parte della Direzione Generale e con particolare riferimento alla gestione dei reclami.

**2. linea di azione “miglioramento della comunicazione e della qualità dei servizi ai cittadini”** e in attesa di una complessiva e più ampia definizione, le priorità di seguito riportate:

- Controllo e uso ottimale della tecnologia attraverso:

- la verifica dell’effettivo utilizzo degli strumenti informatici (gestione atti, flusso documentale, firma digitale, posta certificata)
- la creazione di un sistema di monitoraggio permanente con individuazione di un responsabile sull’effettivo e corretto utilizzo degli strumenti informatici anche tramite la produzione di *reports* periodici alla Direzione Generale con conseguente segnalazione degli usi non corretti .

Considerata, altresì, in questo ambito l’opportunità di dare un decisivo impulso nella gestione documentale automatizzata e nell’evoluzione dell’interoperabilità di protocollo, nell’ambito dei progetti di *e-government e dell’Information e Communication Technology* introducendo:

- l’estensione del procedimento informatico per la produzione di documenti amministrativi con apposizione della firma digitale (introdotta in fase sperimentale con atto di G.C n. 118 del 5/05/2005 e Determina del Direttore Generale n. 259 del 3/03/2006) a tutte le direzioni della struttura organizzativa con decorrenza 1/03/2007 in sostituzione della produzione dei documenti cartacei con sottoscrizione autografa;
- l’utilizzo della posta elettronica certificata per lo scambio di documenti e informazioni con le Pubbliche amministrazioni, con i cittadini e le imprese;
- la conferma del gruppo di lavoro intersettoriale per l’automazione della gestione documentale con composizione conforme alla struttura organizzativa dell’ente;
- standardizzazione dei canali della comunicazione interna per la definizione dei quali si fa riferimento ai documenti allegati *sub 1, 2 e 3*,

Vista la vigente normativa in materia di firma elettronica e di documento informatico,

**DISPONE**

1. Per i motivi espressi e nelle more che venga definitivamente approvato il “Piano programma per il miglioramento dell’organizzazione e delle prestazioni, razionalizzazione e contenimento della spesa”:

a) Di individuare nella **linea di azione “miglioramento della comunicazione e della qualità dei servizi ai cittadini”** e in attesa di una complessiva e più ampia definizione, **le priorità** di seguito riportate:

▪ Controllo e uso ottimale della tecnologia attraverso:

- la verifica dell’effettivo utilizzo degli strumenti informatici (gestione atti, flusso documentale, firma digitale, posta certificata)
- la creazione di un sistema di monitoraggio permanente sull’effettivo e corretto utilizzo degli strumenti informatici anche tramite la produzione di *reports* periodici alla Direzione Generale con conseguente segnalazione degli usi non corretti .

b) Di individuare nella **linea di azione “ miglioramento dell’organizzazione”** e in attesa di una complessiva e più ampia definizione, **le priorità** di seguito riportate:

▪ Rilevazione dei processi attraverso la redazione di una mappa completa di tutti i processi di livello macro, affiancati dalla loro scomposizione in sottoprocessi elementari, relativi a:

- servizi demografici
- commercio e attività produttive (escluso SUAP)
- Refezione scolastica
- Polizia Municipale (alcuni servizi)
- Gestione reclami

2. Di affidare alla Dott.ssa Elena Gemignani – componente della Direzione Generale il coordinamento dell’intervento di cui al punto b) con particolare riferimento alla gestione dei reclami, per la quale si rapporterà con il Gruppo di lavoro sulla Comunicazione .

3. Di affidare al Dott. Patrizio Geri la competenza connessa e anzi propedeutica alla responsabilità inerente l’Automazione flusso documentale, ad assicurare il monitoraggio permanente sull’uso e l’utilizzo degli strumenti informatici anche tramite la redazione di *reports* periodici alla Direzione Generale al fine di conseguire risultati di efficacia mediante, ove occorra, interventi sostitutivi e/o sanzionatori;

4. Di avviare in via definitiva il procedimento per la produzione di documenti amministrativi informatici (determinazioni e provvedimenti dirigenziali) con apposizione della firma digitale dal 1 marzo 2007 in sostituzione della produzione dei documenti cartacei con sottoscrizione autografa, con le modalità indicate nell’**allegato 1** comprensivo delle note tecniche e procedurali relative alla formazione dei documenti.

5. Di introdurre con le modalità indicate nell’**allegato 2** l’utilizzo della posta elettronica certificata per lo scambio di documenti e informazioni con le Pubbliche Amministrazioni, con i cittadini e le imprese e la standardizzazione dei canali di comunicazione interna.

6. Di confermare il gruppo di lavoro intersettoriale per l'automazione della gestione documentale così come individuato nell'**allegato 3** con composizione conforme alla struttura organizzativa dell'ente.

7. Di riservarsi nel breve termine di sottoporre il "Piano triennale per il contenimento della spesa, la riorganizzazione dei processi produttivi, l'ottimizzazione del sistema di erogazione dei servizi ai cittadini", del quale nel presente atto sono state indicate le linee generali e individuate le priorità, all'Amministrazione per la definitiva approvazione.

8. Di comunicare il presente provvedimento ai dirigenti e al personale interessato.

IL DIRETTORE GENERALE  
Dott.ssa Angela Nobile

Documento firmato digitalmente ai sensi del T.U. n. 445/2000, dell'art. 20 del D. Lgs. n. 82/2005 e norme collegate.  
Questo documento informatico è memorizzato digitalmente sul sito internet:  
"[https://secure.comune.pisa.it/ulisse/iride/bacheca/ir\\_bacheca174.asp](https://secure.comune.pisa.it/ulisse/iride/bacheca/ir_bacheca174.asp)"

## Allegato "1"

**OGGETTO:** NOTE TECNICHE E PROCEDURALI RELATIVE ALLA FORMAZIONE DI DOCUMENTI INFORMATICI DEL COMUNE DI PISA ATTRAVERSO IL SISTEMA APPLICATIVO DENOMINATO "IRIDE" CON APPOSIZIONE DELLA FIRMA DIGITALE

### Introduzione

Con l'inizio dell'anno è entrato in vigore il D.lgs. n.82/2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale" esteso con il D.lgs. n.159/2006 anche alle amministrazioni locali.

Il CAD prevede una serie di diritti per i cittadini che rappresentano adempimenti ed adeguamenti da parte delle PA. Tra questi la possibilità di accedere alle proprie pratiche/fascicoli in modalità telematica, l'accesso agli atti, l'utilizzo della posta elettronica certificata (raccomandata A/R elettronica) nello scambio di documentazione tra Pubblica amministrazione e cittadini/imprese.

Il Comune di Pisa in attuazione del DPR 445/2000 e del CAD ha avviato il servizio di protocollo informatico con la gestione del flusso documentale ed è uno dei comuni più all'avanguardia della Regione Toscana. Questo percorso è continuato nel corso dell'anno 2006 con l'estensione del procedimento di firma digitale degli atti amministrativi a tutte le direzioni della struttura, secondo il calendario programmato. Gli atti amministrativi informatici sono consultabili sulla rete civica del Comune di Pisa alla Bacheca (Banche dati on line – Atti).

### Definizioni tecniche

"IRIDE" procedura informatica sviluppata da una ditta specializzata ed utilizzata per la gestione dei atti e documenti amministrativi prodotti dal Comune di Pisa, già in uso presso l'Ente fin dal 1998;

"FIRMA DIGITALE": risultato di una procedura informatica basata su un sistema di codifica crittografica del documento che garantisce la corrispondenza tra il soggetto titolare di firma e il documento a cui è apposta o associata e soddisfa i requisiti di: Autenticazione – Integrità – Riservatezza – Non alterazione – Non ripudiabilità

"SMART CARD": supporto di memorizzazione utilizzato per l'apposizione della firma su cui risiede, in un'area protetta, il certificato digitale di firma

### Finalità e ambito di applicazione

Il procedimento ha per oggetto la produzione di documenti informatici con apposizione della firma digitale.

In particolare, le presenti note disciplinano le procedure riguardanti i seguenti documenti: determinazioni ed atti dirigenziali formati tramite l'utilizzo di IRIDE.

Il soggetto responsabile di ciascuna fase procedimentale potrà firmare digitalmente il testo del documento od i pareri ad esso allegati.

L'azione di firma, oltre a garantire la sottoscrizione da parte del titolare della firma digitale, renderà assolutamente statici e imm modificabili tutti i dati dell'atto in questione o di un suo allegato.

Rimangono escluse momentaneamente, sino ad espressa previsione, le delibere del consiglio comunale, le delibere della giunta comunale e gli altri atti non espressamente previsti dal presente atto.

### Modalità operative

#### Fase 1- Scrivania ufficio proponente

Predisposizione dell'atto e dei suoi allegati tramite "Iride" da parte dell'ufficio proponente ed invio alla "scrivania" Dirigente (o Posizione Organizzativa) responsabile per la sua approvazione.

Per la gestione delle determine con impegno di spesa, che necessitano di controllo preventivo di regolarità amministrativa, valgono le disposizioni del provvedimento della Direttrice Generale n. 343 del 03/03/2006, riportate in appendice.

Nel caso siano presenti degli allegati, considerati parte integrante e sostanziale dell'atto, procedere come segue :

Gestione degli allegati	
Tipologia	Metodologia operativa
Allegato in formato digitale possibile da inserire nell'atto	Inserire il documento testo o immagine nello stesso documento (file) – verrà poi sottoscritto digitalmente il file PDF corrispondente al merge dell'atto.
Allegato in formato digitale non possibile da inserire nell'atto – es. allegato grafico	Inserire il documento testo o immagine come altro file – verrà poi sottoscritto digitalmente il file PDF corrispondente al

	merge dell'atto e l'allegato. Entrambi i file dovranno avere spuntato il "flag" Pubblica, in modo da essere entrambi visibili da internet.
Allegato impossibile da acquisire digitalmente	Nell'atto si dovrà specificare dove è reperibile e consultabile l'allegato e i motivi per cui non è stato possibile allegarlo all'atto stesso.

In coda ad ogni atto, dopo l'indicazione del soggetto competente a firmare l'atto deve essere inserita la frase:

*"Documento firmato digitalmente ai sensi del TU n. 445/00, del D.Lgs 82/2005 e norme successive. Tale documento informatico è memorizzato digitalmente sul sito Internet [https://secure.comune.pisa.it/ulisse/iride/bacheca/ir\\_bacheca174.asp](https://secure.comune.pisa.it/ulisse/iride/bacheca/ir_bacheca174.asp)".*

#### Fase 2 – Scrivania Dirigente/Posizione organizzativa

Numerazione dell'atto, composizione del merge, conversione in PDF. Apposizione della firma digitale da parte del dirigente responsabile (o Posizione Organizzativa se delegata) sul file PDF dell'atto. Se è presente l'allegato in formato PDF separato dal testo dell'atto, anche questo deve essere firmato digitalmente.

Avvio, alla Direzione Finanze (se determinazione con impegno di spesa), alla Segreteria di Giunta (se Provvedimento senza impegno di spesa) .

#### Fase 3 – Ragioniere Capo

In caso di esito positivo dell'esame della determina, la Direzione Finanze dovrà allegare il documento, contenente il visto di regolarità contabile, su apposito file PDF che verrà firmato digitalmente dal Ragioniere Capo. L'atto verrà quindi avviato alla Segreteria di Giunta.

#### Ritorno dell'atto all'ufficio proponente per chiarimenti o variazioni

In caso di necessità di chiarimenti o variazioni dell'atto la Direzione Finanze potrà rinvviare il medesimo all'ufficio proponente, senza apporre alcuna firma digitale.

La Direzione Finanze, oltre ad inoltrare il documento digitale tramite Iride, inoltrerà alla Direzione proponente anche il documento cartaceo con le annotazioni necessarie. In questo caso le modifiche all'atto originario potranno essere effettuate soltanto sul file Word originario dopo l'eliminazione della firma digitale associata all'atto, l'eliminazione del file PDF e del merge.

Si precisa, come già indicato nell'atto n.343 del 22/03/2006, che l'eventuale rinvio dalla Direzione Finanze all'Ufficio Proponente, a seguito del rifiuto del visto di regolarità contabile, non determina, per gli atti sottoposti al controllo preventivo, la necessità di un nuovo passaggio dall'Ufficio Controlli.

Dopo l'effettuazione delle modifiche e quanto indicato nelle fasi 1 e 2, l'atto digitale sarà inviato nuovamente alla Direzione Finanze. Il documento cartaceo trasmesso dalla Direzione Finanze dovrà anch'esso essere ritrasmesso alla stessa Direzione Finanze, parallelamente alla trasmissione dell'atto digitale, per le necessarie verifiche.

#### Fase 4 – Segreteria di Giunta

La Segreteria di Giunta, ricevuto l'atto, ne controlla la correttezza e la completezza di tutti gli elementi, trasmette comunicazione alle Direzioni interessate dal provvedimento (partecipazione agli uffici) e trasmette l'atto al responsabile dell'Albo Pretorio per la pubblicazione.

#### Fase 5 – Albo Pretorio


Il responsabile dell'Albo Pretorio appone all'atto informatico il visto di pubblicazione firmato digitalmente. Pubblica l'atto informatico alla bacheca on line del Comune di Pisa e stampa copia conforme per l'affissione all'Albo Pretorio. Trascorso il periodo di pubblicazione l'atto termina l'iter.

#### **Conservazione dei documenti informatici e riproduzione cartacea**

La Segreteria di Giunta provvede periodicamente, a titolo di conservazione degli atti, a produrre supporto ottico per l'archiviazione sostitutiva, ai sensi della deliberazione CNIPA n.11/2005.

La Segreteria di Giunta provvede a rilasciare, a chi ne faccia richiesta, copia cartacea conforme al documento informatico originale.

Il titolare P.O. Automazione flusso documentale

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines, positioned above the text.



## Appendice

### Nota tecnica per la gestione delle determinate con impegno di spesa, con controllo preventivo di regolarità amministrativa

L'Ufficio Proponente registra l'atto in IRIDE (assegnazione numero identificativo e allegazione testo atto, in formato Word), la inoltra alla scrivania virtuale dell'Ufficio Controlli regolarità amministrativa (scrivania EXT-02); nel testo della determina è inserito il richiamo all'esito del controllo preventivo di regolarità amministrativa (di cui alle fasi seguenti). (Vedi figura 1-2 documento v.1)

#### 1) Caso di esito positivo del controllo:

- a) **Ufficio Controlli** rinvia alla scrivania virtuale dell'Ufficio Proponente copia (**con impronta** informatica) dell'atto dopo aver "flaggato" il testo come principale, contenente il modulo attestante tale esito, datato e firmato (scansione elettronica). (Vedi figura 1 documento v.2)
- b) **Ufficio Proponente** prosegue la procedura: invia alla scrivania virtuale del Dirigente, o Funzionario P.O. a seconda dei casi, l'atto, già controllato, contenente il modulo che attesta l'avvenuto controllo con esito positivo, per la relativa firma e prosegue l'iter previsto.

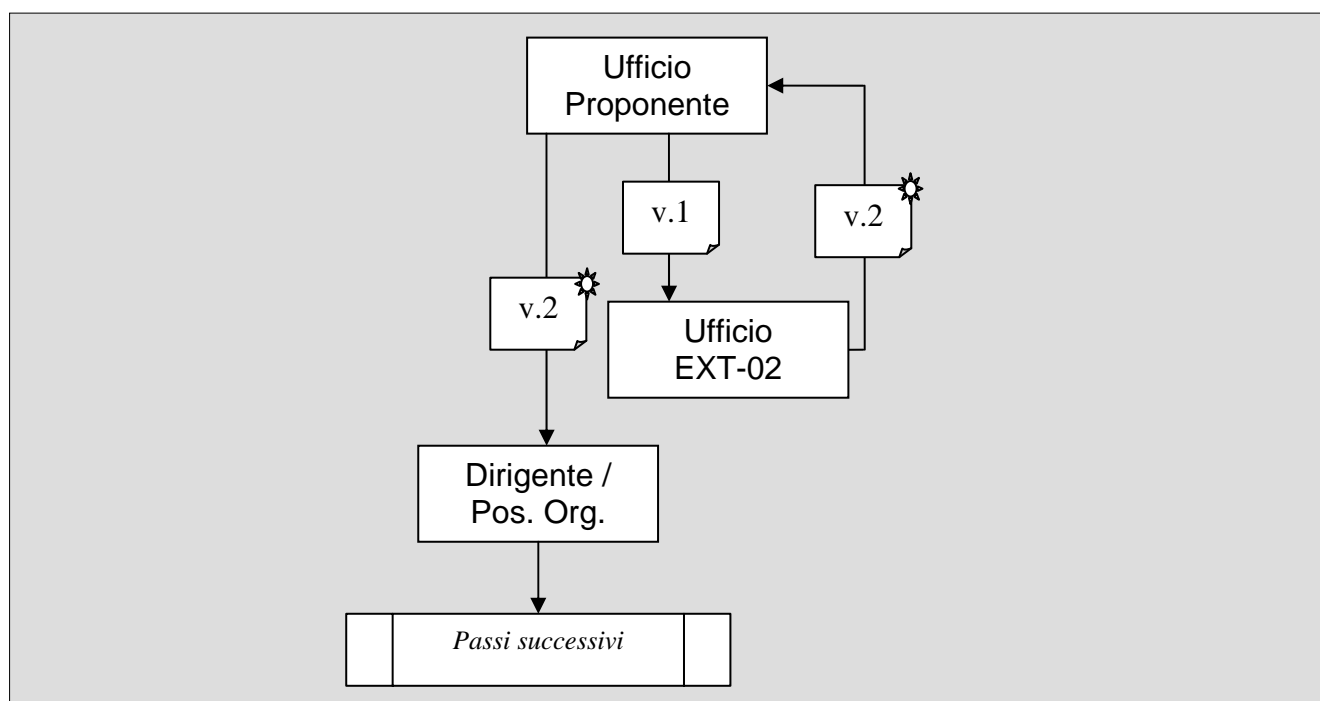


Figura 1

#### 2) Caso di esito negativo del controllo:

- a) **Ufficio Controlli** rinvia alla scrivania virtuale dell'Ufficio Proponente copia (**con impronta** informatica) dell'atto, nel quale è inserita una nota, datata e firmata (scansione elettronica) con osservazioni/ suggerimenti. (Vedi figura 2 documento v.2).
- b) **Ufficio Proponente** può adeguarsi alle osservazioni/suggerimenti, modificando e integrando l'atto (mediante copia dell'ultima versione), che viene rinvio alla scrivania virtuale dell'Ufficio Controlli EXT-02. (Vedi figura 2 documento v.3).
- c) **Ufficio Controlli** rinvia alla scrivania virtuale dell'Ufficio Proponente copia (**con impronta** informatica) dell'atto, nel quale è inserito, in calce, un modulo attestante tale esito, datato e firmato (scansione elettronica). (Vedi figura 2 documento v.4). Il passo può essere iterato.
- d) **Ufficio Proponente** può scegliere, già dopo la prima nota sfavorevole, di fare proseguire la procedura all'atto, senza recepire le osservazioni/suggerimenti: copia atto originario in nuovo atto,

nel quale inserisce la **motivazione delle ragioni per le quali non ritiene di dovere accogliere le osservazioni formulate**, e trasmette alla scrivania del Dirigente/ Funzionario P.O. competente per la firma. (Vedi figura 2 documento v.1)

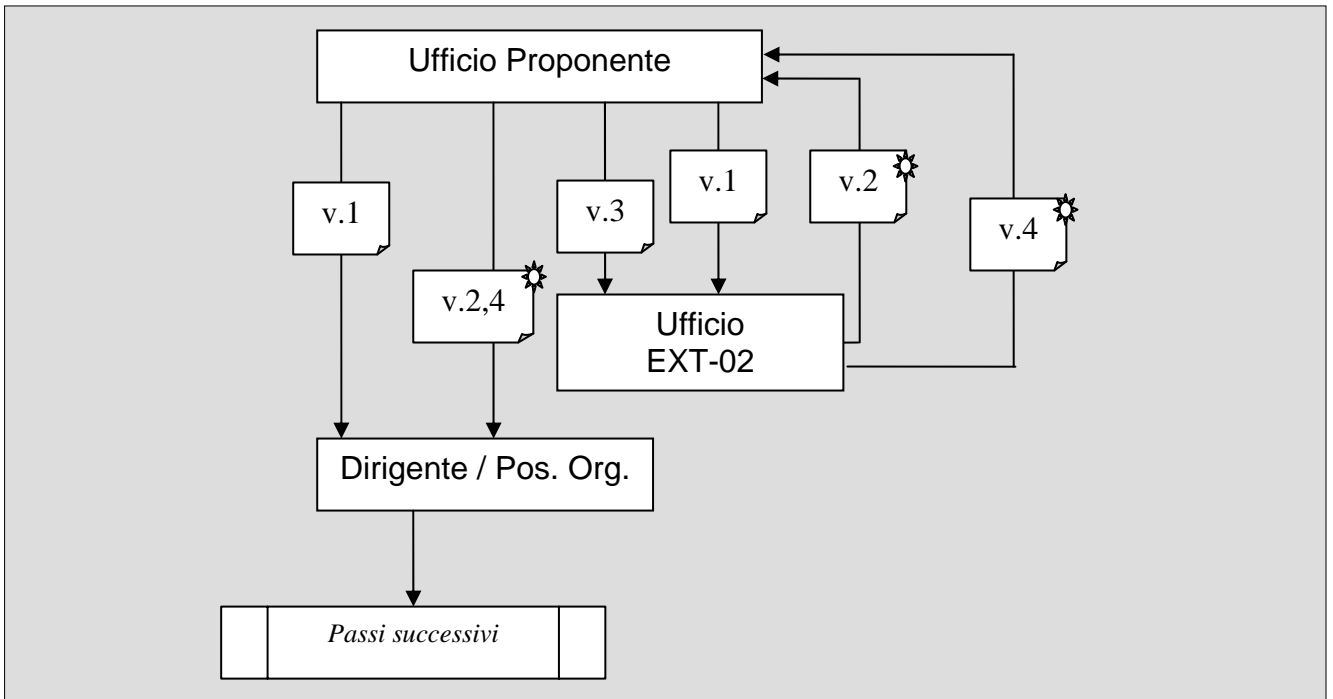


Figura 2

## **Allegato “2”**

**OGGETTO:** INTRODUZIONE DELLA PEC (POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA) PER LO SCAMBIO DI DOCUMENTI CON PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI, CITTADINI E IMPRESE E STANDARDIZZAZIONE DEGLI STRUMENTI INFORMATICI PER LA COMUNICAZIONE INTERNA

### **Introduzione**

1) Introduzione della PEC per flussi in entrata ed in uscita, verso l'esterno, di documenti informatici.

La Posta Elettronica Certificata (PEC) è un sistema di comunicazione nel quale viene inviata al destinatario documentazione elettronica con valenza legale. Il sistema di PEC attesta l'invio e la consegna di documenti informatici.

"Certificare" l'invio e la ricezione significa fornire al mittente, dal proprio gestore di posta, una ricevuta che costituisce prova legale dell'avvenuta spedizione del messaggio e dell'eventuale allegata documentazione. Allo stesso modo, quando il messaggio perviene al destinatario, il gestore invia al mittente la ricevuta di avvenuta (o mancata) consegna con precisa indicazione temporale.

La traccia informatica delle operazioni svolte, conservata per legge per un periodo di 30 mesi dal gestore, consente la riproduzione, con lo stesso valore giuridico, delle ricevute stesse.

Queste caratteristiche sono state definite nel DPR 11 febbraio 2005 n. 68, e nei collegati documenti tecnici "Regole tecniche per la formazione, la trasmissione e la validazione, anche temporale, della posta elettronica certificata" e "Circolare CNIPA del 24 novembre 2005 n.49".

2) Standardizzazione degli strumenti informatici per la comunicazione interna

Negli ultimi anni la comunicazione da strumento marginale sta diventando una componente indispensabile per il funzionamento delle organizzazioni e per il loro sviluppo. Questo mutamento è confermato dall'incremento di iniziative mirate al miglioramento delle relazioni di servizio con i cittadini.

Tuttavia, una efficace comunicazione esterna si fonda, a monte, su di un accurato processo comunicativo interno, che permetta di conoscere e condividere atti e ruoli interni alla vita dell'Ente.

L'amministrazione comunale, anche tramite il progetto "*Il Comune allo specchio*", ha effettuato una analisi degli attuali flussi di comunicazione interna e degli strumenti sviluppati a supporto dei flussi informativi.

### **Definizioni tecniche**

"PEC" Posta elettronica certificata

"IPA" Indice governativo delle Pubbliche amministrazioni – [www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it)

Nell'IndicePA è descritta la struttura organizzativa di ciascuna amministrazione accreditata. Per ciascuna unità sono disponibili gli indirizzi delle caselle di Posta Elettronica Certificata (P.E.C.) attive e di eventuali servizi applicativi resi disponibili on-line.

"SEGNATURA DI PROTOCOLLO" file da associare al documento elettronico in spedizione contenente i dati identificativi del messaggio per interoperare con altri sistemi di protocollo.

"PROTOCOLLO SSL" Protocollo di comunicazione in Internet nato al fine di garantire la privacy, prevenire le intrusioni, le manomissioni e le falsificazioni dei messaggi.

"DOCUMENTO INFORMatico" la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti

"MAIL ISTITUZIONALE" indirizzo e-mail dell'ufficio

### **Finalità e ambito di applicazione**

1) Comunicazione esterna

Il Comune di Pisa, nell'ambito del progetto di e-government della Regione Toscana denominato B2 "Interoperabilità di protocollo fra gli enti" ha attivato la casella di posta elettronica certificata.

Il nome della casella di posta elettronica certificata è: **comune.pisa@postacert.toscana.it**

L'accesso alla casella di Posta Elettronica Certificata, fornita dalla Infrastruttura a Chiave Pubblica di Regione Toscana, è basato sul sistema Legalmail di Infocamere e avviene con protocollo sicuro SSL.

Il Comune di Pisa ha pubblicato al sito governativo IPA tutte le informazioni necessarie per lo scambio di documentazione elettronica attraverso la PEC associata al sistema di protocollo informatico.

## 2) Comunicazione interna

Il Comune di Pisa ha un elevato livello di diversificazione degli strumenti utilizzati a supporto della comunicazione interna: indirizzi e-mail individuali, indirizzi e-mail di ufficio, mailing list, fax, intranet documentale, documenti digitali gestiti tramite l'applicativo "Iride", documenti cartacei.

Data l'eterogeneità degli strumenti informatici talvolta il flusso informativo risulta inefficace e inefficiente e può, pertanto, risultare utile la standardizzazione degli stessi.

### **Modalità per l'utilizzo della PEC nell'ambito del sistema "Iride"**

Il software applicativo per la gestione del protocollo informatico "Iride" consente di gestire in modo integrato la Posta Elettronica Certificata.

Di seguito vengono fornite le specifiche di massima del funzionamento nella spedizione/ricezione dei documenti tramite PEC.

### **FLUSSO DEL PROTOCOLLO IN USCITA**

La spedizione di documenti informatici tramite Posta elettronica certificata è consentito a tutti gli uffici direttamente dalla propria scrivania Iride.

1. Da ciascuna scrivania Iride deve essere protocollato il documento in partenza.
2. Associazione del file firmato al protocollo (deve essere associato alla registrazione di protocollo il file da spedire firmato digitalmente dal Responsabile del procedimento)
3. Spedizione del messaggio elettronico dopo l'apposizione della "segnatura di protocollo"
4. Acquisizione "Ricevuta di conferma di spedizione".  
Al ritorno della ricevuta di accettazione, il software Iride è in grado di trattare questo messaggio in modo automatico agganciandolo alla registrazione di protocollo che è stata oggetto di spedizione attraverso la posta certificata.
5. Acquisizione "Ricevuta di avvenuta consegna"  
Al ritorno della ricevuta di avvenuta consegna, il software Iride anche in questo caso aggancia alla registrazione di protocollo il messaggio in modalità automatica.

### **FLUSSO DEL PROTOCOLLO IN ENTRATA**

La ricezione dei documenti informatici tramite Posta elettronica certificata è consentito all'Ufficio Protocollo del Comune di Pisa.

1. L'ufficio Protocollo nella sezione "mail" della scrivania Iride ha accesso in lettura alla casella di PEC del Comune.
2. La protocollazione del messaggio in arrivo avviene da parte dell'ufficio Protocollo, a seguito della valorizzazione dei dati relativi a: Tipo documento, Classifica, In carico a (ufficio competente cui assegnare il procedimento).
3. A seguito dell'assegnazione l'ufficio competente può visionare, nella sezione "carico" della propria scrivania Iride, il messaggio con gli allegati per la gestione di propria competenza (visualizzazione, passi di iter, fascicolazione)

I dettagli operativi per la gestione dello scambio di documenti tramite PEC saranno forniti ai componenti del gruppo di lavoro intersettoriale sulla gestione documentale.

### **Modalità di standardizzazione degli strumenti tecnologici per la comunicazione interna**

Gli strumenti informatici per lo scambio di informazioni all'interno dell'Ente possono essere, sostanzialmente, ricondotti a due:

- 1) La posta elettronica.  
Separare le comunicazioni di carattere personale da quelle aventi per oggetto argomenti inerenti l'ufficio. Gli indirizzi e-mail individuali di ciascun dipendente (es. [m.bianchi@comune.pisa.it](mailto:m.bianchi@comune.pisa.it)) devono essere utilizzati per comunicazioni personali, mentre le comunicazioni riguardanti l'ufficio di competenza devono essere inviate all'indirizzo e-mail istituzionale dell'ufficio (es: [urp@comune.pisa.it](mailto:urp@comune.pisa.it))
- 2) Documenti informatici tramite l'applicativo "Iride".  
Tramite il software applicativo "Iride" il Comune di Pisa ha l'obiettivo di produrre documenti informatici con la validità giuridica del documento cartaceo sottoscritto con firma autografa ed eliminare la circolazione di documenti cartacei all'interno dell'Ente.  
La registrazione nell'applicativo "Iride" di un documento informatico (protocollato o non protocollato) con l'apposizione della firma digitale ha la stessa efficacia della forma scritta prevista dal Codice

Civile. Nell'ambito della registrazione il documento viene assegnato alla scrivania "Iride" competente del procedimento.

L'attivazione dello scambio di documenti informatici presuppone la consegna a tutti i Responsabili di procedimento della smart card di firma digitale.

### Allegato “3”

**Oggetto:** COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO INTERSETTORIALE PER L'AUTOMAZIONE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE PER L'ANNO 2007 – MODIFICA E PRESA D'ATTO.

A seguito della richiesta del responsabile U.O. automazione flusso documentale – Direzione Personale e Servizi Informativi, con la quale si evidenziava la necessità di confermare il gruppo di lavoro intersettoriale, i dirigenti del Comune di Pisa hanno trasmesso le note con le quali venivano individuati i dipendenti di ciascuna Direzione, come di seguito riportato:

SCRIVANIA DIREZIONE	DESCRIZIONE	RESPONSABILE	REFERENTE DIREZIONE
D-13	DIREZIONE GENERALE	NOBILE	GIANCARLO PENNISI
D-01	SEGRETERIA ORGANI ISTITUZIONALI	PESCATORE	MANUELA SCARAMELLI (Consiglio) FEDERICA MONNOSI (Giunta)
D-02	PERSONALE E SERVIZI INFORMATIVI	PAOLI	SILVESTRI ANTONELLA, CERRAI CLAUDIO (Ufficio Personale) CAPPELLINI ALBA (Formazione) SCARDIGLIA PAOLA (Arch. deposito) GAZZARRINI MARIA (Protocollo) MARRAPODI ANTONIO (Urp) PULIDORI DANIELA (Servizi Informativi)
D-03	FINANZE E POLITICHE TRIBUTARIE	SASSETTI	BRACALONI MICHELA PAPUCCI MARCO
D-04	PATRIMONIO/CONTRATTI	TANINI	PARDINI LUCIA (Contratti) CECCHI MONICA (Patrimonio)
D-05	DEMOGRAFICI E DECENTRAMENTO	BERNABO'	ANDREA TURBATI
D-06	SERVIZI SOCIALI E POLITICHE ABITATIVE	CANTISANI	GRAZIANO GIANNESI
D-07	AVVOCATURA CIVICA	CAPONI	MAZZONI SIMONETTA
D-08	POLIZIA MUNICIPALE	BORTOLUZZI	FAGIOLINI DANIELA
D-09	SERVIZI EDUCATIVI, SPORT	NASSI	CATERINA PARRA
D-10	CULTURA	CAMPUS	CASUBOLO CRISTINA
D-11	TURISMO E SERVIZI ISTITUZIONALI	BURCHIELLI	GUERRAZZI NADIA (Direzione) PISANELLO ROSARIA (Ufficio turismo)
D-12	CERIMONIALE, MANIFESTAZIONI STORICHE, SUPPORTI LOGISTICI	BERTI D.	TIRALONGO AURELIO
D-14	PREVENZIONE SICUREZZA E MANUTENZIONE EDIFICI COMUNALI	AIELLO M.	BENVENUTI ANTONELLA BERNARDINI SANTA
D-15	URBANIZZAZIONE PRIMARIA SERVIZI SPORTIVI E CIMITERIALI	MARTINI G.	LUPERI TIZIANA
D-16	AMBIENTE E PROTEZIONE CIVILE	BALLANTINI M.	STEFANI ALESSANDRA
D-20 (STAFF AREA AMBIENTE E INFRASTRUTTURE)	GARE	ANTONIO GRASSO	RIGOTTI SIMONETTA
	PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OO.PP		MELCHIONNA ANNAMARIA
D-17	EDILIZIA	GUERRAZZI	GHELLI LORELLA (Ed. Privata) MARINARI MANUELA (Ed. Pubblica)
D-18	URBANISTICA	BERTI G.	NATALINI CINZIA
D-19	ATTIVITA' ECONOMICHE	BALLANTINI L.	CERRAI MAURIZIO

<b>D-21 (STAFF AREA QUALITA' EDILIZIA E TRASFORMAZION E URBANA)</b>	SPORTELLO ATTIVITA' E MARKETING TERRITORIALE	M. PASQUALETTI	PAOLA TOGNETTI
	QUALITA' DELLA CITTA' E CONTROLLO DEL TERRITORIO		
	VERDE E ARREDO URBANO		
	EDILIZIA RESIDENZIALE		
<b>D-22</b>	MOBILITA'	GRECO	PAFFI STEFANIA
<b>D-23</b>	STATISTICA	RENZONI	RAFFAELE MARIA

Il gruppo di lavoro ha lo scopo di tenere linee operative comuni ed univoche e di gestire le continue innovazioni informatiche ICT. Le funzioni dei partecipanti sono quelle di coordinamento e di informazione, nelle direzioni di appartenenza, relativamente al protocollo informatico, alla gestione documentale automatizzata, alla firma digitale degli atti amministrativi e all' attivazione della posta elettronica certificata.

Il coordinamento del gruppo di lavoro, è individuata nel Titolare della Posizione Organizzativa "Automazione flusso documentale" Geri Patrizio della Direzione personale e servizi informativi.