



COMUNE DI QUARTU SANT'ELENA – QUARTU SANT'ALENI

Provincia di Cagliari

**Settore Gabinetto e Affari Istituzionali, Pianificazione Strategica, Attuazione
Programma di Mandato**

**REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO
DEGLI STRUMENTI INFORMATICI E TELEMATICI
DEL COMUNE DI QUARTU SANT'ELENA**

(Approvato con Delibera di Giunta Comunale nr. 43 / 2014)

Publicato all'Albo Pretorio per gg. 15 dal 28/03/2014
Entrato in vigore il 29/03/2014

INDICE

CAPO I – GENERALITA'

- Art. 1 Premessa
- Art. 2 Oggetto e Finalità
- Art. 3 Ambito di Applicazione
- Art. 4 Definizioni
- Art. 5 Principi Generali
- Art. 6 Organizzazione e Strutture di Riferimento
- Art. 7 Sottosistema Informativo territoriale

CAPO II - RISORSE E STRUMENTI TECNOLOGICI

- Art. 8 Utilizzo del Personal Computer
- Art. 9 Accesso alle risorse del SIC, gestione utenti e account
- Art. 10 Utilizzo dei dispositivi di Firma Digitale
- Art. 11 Apparecchi telefonici
- Art. 12 Stampanti, Fax, Fotocopiatrici

CAPO III - COMUNICAZIONI

- Art. 13 Navigazione Internet
- Art. 14 Utilizzo della Posta Elettronica
- Art. 15 Intranet

CAPO IV - ASSISTENZA SUL SIC

- Art. 16 Procedura di Assistenza – Sistema Gestione Ticket

CAPO V - NORME FINALI

- Art. 17 Responsabilità, Controlli e Sanzioni
- Art. 18 Diffusione e Revisione del Regolamento

CAPO I - GENERALITA'

Art. 1 – Premessa

Il Comune di Quartu Sant'Elena fa ampio uso delle tecnologie informatiche che costituiscono oggi, per tutti, strumenti imprescindibili di lavoro alla base di tutti i processi interni e dei rapporti con i Cittadini, le imprese e le altre Pubbliche Amministrazioni;

Art. 2 – Oggetto e Finalità

- 1) Il presente Regolamento ha per oggetto la disciplina delle condizioni per l' utilizzo degli strumenti informatici e telematici dell'Ente e disciplina nello specifico:
 - le modalità di accesso agli strumenti informatici e telematici nell'ambito dello svolgimento dell'attività lavorativa ed il corretto utilizzo degli stessi;
 - le modalità di utilizzo della posta elettronica, della firma digitale, di internet e della intranet comunale;
 - le misure tecniche, informatiche, organizzative necessarie per garantire un livello adeguato di assistenza agli utenti del SIC, ispirata a criteri di economicità ed efficienza;
 - le modalità di effettuazione dei controlli e le conseguenze della violazione delle disposizioni del presente regolamento.
- 2) Il presente Regolamento intende perseguire l'obiettivo del corretto utilizzo degli strumenti informatici e telematici in condizioni di Sicurezza Informatica così come prefigurata dall'Amministrazione ai sensi del D.Lgs. 196/03 (Codice delle Privacy) e del D.Lgs 235/10 (Codice dell'Amministrazione Digitale), in particolare l'art. 50 bis;

Art. 3 – Ambito di Applicazione

Il presente Regolamento si applica a tutti gli utenti, interni ed esterni all'Ente, senza distinzione di ruolo e/o livello e tipologia di rapporto contrattuale, segnatamente: amministratori, dirigenti, dipendenti a tempo indeterminato e determinato, collaboratori, che, nelle diverse modalità, utilizzano gli strumenti informatici assegnati;

Art. 4 – Definizioni

- **Amministrazione (denominata anche Comune o Ente):** il Comune di Quartu Sant'Elena, con sede in via Eligio Porcu e articolazioni decentrate;
- **Anagrafe Patrimonio Immobiliare:** banca dati interna al Sistema Informativo Comunale (SIC), cui altri sottosistemi informativi fanno riferimento, a supporto di tutti i settori interni all'ente;

- **Backup:** copia di sicurezza di un disco o parte di esso, di uno o più file o programmi su supporti di memorizzazione diversi da quello in uso. Creata per salvaguardare file di valore da eventuali perdite qualora la copia originale dovesse venire danneggiata o distrutta;
- **Banca dati:** qualsiasi complesso organizzato di dati, ripartito in una o più unità dislocate in uno o più siti;
- **Codice ecografico:** si tratta di un identificativo univoco che individua tutte le unità immobiliari presenti sul territorio comunale. Il codice ecografico è indipendente dalla codifica catastale dell'immobile ma è legato a questo tramite l'anagrafe immobiliare;
- **D.Lgs. 30.06.2003 n. 196:** Codice in materia di protezione dati personali;
- **Dato territoriale:** qualunque informazione geograficamente localizzata (Art. 59 D. Lgs. 82/2005, c. 1);
- **File di log:** file che contiene le registrazioni delle operazioni che l'utente compie durante la sua sessione di attività, riferite sia alle risorse utilizzate che all'accesso ai dati ed alle banche dati dell'Ente;
- **File:** insieme omogeneo (archivio) di dati disponibile per gli utenti del sistema;
- **Hardware (HW):** insieme delle risorse fisiche informatiche;
- **Misure di Sicurezza:** Misure obbligatorie, minime e idonee, disciplinate dal "Codice" volte ad assicurare la sicurezza dei dati e dei sistemi per ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita anche accidentale dei dati, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.
- **Rete:** è l'insieme di mezzi connessi tra di loro allo scopo di condividere le risorse hardware e software, nonché consentire lo scambio di dati.
- **Risorse informatiche:** dispositivi hardware, software e servizi di collegamento e comunicazione in rete;
- **Risorse Telefoniche:** dispositivi di telefonia fissa e mobile, apparati e infrastrutture;
- **Sistema Informativo Comunale (SIC):** insieme degli strumenti hardware, software, dei servizi, delle connessioni telematiche, degli utilizzatori, del personale tecnico, dei processi e delle regole, compresi i profili e le autorizzazioni, che consentono una gestione unitaria ed omogenea delle attività informatiche del Comune e l'accesso e la fruibilità dei servizi di rete Internet ed Intranet ;
- **Sistema Informativo Integrato :** in esecuzione alla Delibera di Giunta nr.150/12, il sistema informatico gestionale web, costituito da procedure e tecnologie integrate a copertura delle esigenze di automazione delle diverse aree e settori dell'Ente, in ambito sia amministrativo che tecnico;
- **Sistema di autorizzazione:** è l'ambito di accesso alle risorse, allo scopo di limitare l'accesso ai soli dati e servizi necessari all'attività dell'utente.
- **Software (SW):** sinonimo di programma o insieme di programmi in grado di funzionare su un elaboratore;
- **Strumenti Informatici:** insieme delle risorse informatiche comunali, costituito dalle risorse infrastrutturali (hardware e software) e dal patrimonio informativo digitale (insieme delle banche dati

digitali, dei documenti e dei processi prodotti tramite l'utilizzo delle risorse infrastrutturali).

- **GIS (Geographic Information System):** strumento tecnologico avanzato per la gestione delle mappe e degli oggetti territoriali. Mediante i GIS i dati territoriali vengono rappresentati in una mappa che ne definisce la loro posizione in sistemi di riferimento locali o globali.
- **Utenti:** tutti coloro ai quali è assegnato un sistema di autorizzazione attraverso il quale hanno titolo ad accedere ed utilizzare le risorse informatiche e telefoniche del Comune;

Art. 5 – Principi generali

I principi cardine ai quali si uniforma tutto il personale dell'Ente di ogni ordine e grado ed il personale esterno specificatamente autorizzato sono i seguenti:

- 1) gli strumenti informatici e telematici che il Comune mette a disposizione degli utenti al fine di usufruire dei servizi del SIC sono utilizzati solo ed esclusivamente per esigenze di lavoro, nel pieno rispetto della vigente normativa in materia e delle norme contenute nel presente Regolamento;
- 2) i principi e le regole di carattere generale e specifico contenuti nel presente Regolamento costituiscono precetti in forza delle vigenti leggi in materia di Sicurezza Informatica, fermo restando che ulteriori e più articolati indirizzi potranno essere forniti in applicazione del D.Lgs 235/10;
- 3) il Comune è titolare di tutte le risorse informatiche utilizzate all'interno dell'Ente. Il personale dipendente e/o assimilato, è costantemente informato, oltrechè attraverso il presente Regolamento, mediante la Intranet comunale che viene tenuta costantemente aggiornata, su quali siano gli usi consentiti e vietati di tali risorse;
- 4) ogni infrazione alle regole per l'uso corretto delle risorse tecnologiche costituisce, in ogni caso, una violazione della Sicurezza Informatica ed espone l'utente alle conseguenze di cui ai successivi paragrafi;
- 5) l'accesso alle risorse del SIC è assicurato compatibilmente con la potenzialità delle infrastrutture disponibili;
- 6) i dipendenti e collaboratori, sono tenuti a contattare, in ordine alle disposizioni contenute nel presente Regolamento, il dirigente del Settore di appartenenza prima di intraprendere qualsiasi iniziativa, al fine di evitare prassi o attività in contrasto con gli standard, le procedure interne e le regole di sicurezza informatica stabilite nel presente documento;
- 7) il Servizio Informatico e Reti Telematiche (SI) è la Unità Organizzativa cui è demandato, in via diretta, l'emanazione e l'aggiornamento delle norme contenute nel presente Regolamento nonché il controllo sulla corretta osservanza delle stesse da parte di tutti gli utenti e la conseguente applicazione degli opportuni interventi correttivi;
- 8) la Intranet Comunale è lo strumento principale di riferimento attraverso il quale viene veicolata la conoscenza e la diffusione delle norme contenute nel presente Regolamento, nonché tutte le comunicazioni e informazioni relative a processi e fatti aziendali, persone e documenti utili alla vita

dell'Ente e al personale nella sua globalità o parti di esso;

Art. 6 – Organizzazione e Strutture di Riferimento

- 1) L'applicazione del presente Regolamento, compreso il periodico aggiornamento, è affidata al SI.
- 2) Al SI è anche demandato il coordinamento delle azioni di sviluppo e gestione del SIC Integrato di cui alle Delibere di Giunta nr. 2 e nr. 150 del 2012 ;
- 3) Il SI si avvale delle seguenti strutture interne o esterne all'Ente:
 - personale Interno al Servizio preposto a specifici compiti;
 - referenti di settore, di cui al successivo punto 7);
 - ditte esterne in possesso di idonei requisiti ;
- 4) Il SI opera nel rispetto dei principi di organizzazione interna specificati con provvedimenti del dirigente del Settore Gabinetto, AA.III, Pianificazione Strategica, Attuaz.e Programma Mandato;
- 5) Le risorse informatiche centralizzate del SIC (hardware e software) sono soggette a periodici interventi di manutenzione programmata secondo piani definiti dal SI, che comportano preordinate sospensioni delle attività degli uffici;
- 6) I dirigenti, al fine di assicurare la massima efficacia e tempestività all'azione amministrativa, possono individuare e nominare all'interno di ciascun settore, una o più (in caso di struttura articolata e complessa) figure di referenti Informatici;
- 7) I referenti di settore sono figure dotate di idonee caratteristiche professionali con il compito di supportare il dirigente sotto l'aspetto informatico e filtrare, al primo livello, le richieste di assistenza provenienti dagli uffici del settore. Essi operano, per tale specifico compito, sotto il coordinamento tecnico del SI, con cui collaborano nella supervisione sul corretto utilizzo delle risorse informatiche. Sono, se nominati, figure abilitate a inoltrare le richieste di assistenza al SI, in caso di validazione delle stesse sul sistema informatico di "Gestione Ticket" (art.16);
- 8) In assenza dei referenti, i compiti e le funzioni di validazione delle richieste di assistenza informatica da parte degli uffici, sono direttamente assolti dai dirigenti;

Art. 7 - Sottosistema Informativo Territoriale

- 1) Nell'ambito del SIC Integrato si generano, a cura degli utenti, informazioni di tipo territoriale, strutturabili per gruppi tematici in funzione del contesto che in cui vengono create: Anagrafe, Toponomastica, Tributi, Patrimonio Immobiliare, Pratiche Edilizie, Attività produttive e SUAP, etc
- 2) L'unità di base delle informazioni di tipo territoriale è costituita dalla cosiddetta "unità ecografica", ovvero un codice numerico univoco che identifica ogni singola unità immobiliare. Le unità ecografiche sono poste in relazione attraverso tale codice alle unità immobiliari provenienti dagli archivi catastali con le informazioni relative. L'insieme delle informazioni convergenti sulle unità ecografiche costituisce

il PIM ovvero l'anagrafe di patrimonio immobiliare esistente nel territorio del comune.

- 3) Ogni edificio presente nel territorio comunale è quindi censito e rilevabile attraverso diversi dati che su esso convergono in quanto provenienti dalle banche dati integrate di toponomastica, catasto, anagrafe dei residenti, tributi e anagrafe dei contribuenti, concessioni e autorizzazioni edilizie, SUAP, commercio ecc.
- 4) Il SIC Integrato ingloba al proprio interno un sistema cartografico di visualizzazione di base dei dati territoriali. Ma attraverso il codice univoco ed ecografico ognuna di queste informazioni tra loro aggregate può essere riportata (con modalità di interrogazione SQL standard delle basi di dati gestite dai diversi settori) su qualsiasi sistema cartografico di visualizzazione più o meno complesso che sia maggiormente utile alla rappresentazione tematica delle informazioni attraverso layer sovrapposti e strati di visualizzazione grafica multilivello;
- 5) Il SI coordina e supervisiona i processi di gestione condivisa delle risorse di tipo territoriale generate nell'ambito del SIC Integrato. Le risorse sono rese disponibili e quindi fruibili a tutti gli uffici comunali per usi diversi in relazione ai compiti assegnati;
- 6) Ulteriori e più complesse elaborazioni di dati territoriali anche svincolate dai dati gestionali del SIC Integrato sono effettuate dai competenti uffici tecnici con l'ausilio di avanzati strumenti tecnologici di tipo GIS adeguati alle necessità;
- 7) Gli uffici tecnici quando utilizzano i dati provenienti dal SIC Integrato, opera in stretto coordinamento con il SI, ai fini della individuazione delle corrette strutture dati, degli strumenti hardware e dei software più idonei allo scopo.

CAPO II - RISORSE E STRUMENTI TECNOLOGICI

Art. 8 – Utilizzo del Personal Computer

- 1) Il Personal Computer, desktop o portatile è uno strumento di lavoro;
- 2) I Personal Computer, in via preventiva alla inventariazione e consegna, a cura del competente servizio comunale, sono configurati dal SI (eventualmente coadiuvato da ditte esterne o referenti di settore), ai fini della messa in Sicurezza Informatica ai sensi del D.Lgs 196/03 e del D.Lgs 235/10;
- 3) Gli utenti si attengono alle disposizioni contenute nel presente Regolamento, evitando comportamenti che possono mettere a rischio la sicurezza dei dati e dei sistemi, In particolare hanno cura di spegnere il computer ed ogni altro dispositivo a fine giornata e non impedirne l'accesso, in caso di necessità, in modo non conforme alla vigente normativa;
- 4) Non è consentita l'alterazione, in nessuna forma, delle configurazioni dei sistemi e dei programmi atti a preservare la sicurezza Informatica installati dal SI (in modo particolare la rimozione dell'antivirus centralizzato), e/o la riconfigurazione dei parametri di rete;

- 5) Il SI può rimuovere d'ufficio, dandone comunicazione al dirigente della struttura di riferimento per i provvedimenti conseguenti, qualsiasi file, ritenuto pericoloso per la sicurezza dei dati e dei sistemi del Comune;
- 6) Per qualsiasi problema inerente l'utilizzo del PC da parte degli uffici, sotto l'aspetto hardware o software, è competente in prima istanza, il referente di settore, ove individuato, che provvede sempre alla registrazione degli interventi sul sistema di Gestione Ticket;
- 7) Massima cura e diligenza deve essere posta nell'utilizzo dei dispositivi portatili che per caratteristiche proprie possono essere utilizzati anche al di fuori delle sedi istituzionali di lavoro;
- 8) I dati sensibili, eventualmente contenuti sui PC, devono essere trattati con la massima cautela al fine di evitare perdite o trafugamenti.

Art. 9 - Accesso alle risorse del SIC, gestione utenti e account

- 1) Accedono alle risorse del SIC solo gli utenti preventivamente autorizzati;
- 2) Ai fini della autorizzazione è necessaria una preventiva comunicazione del dirigente, inoltrata attraverso il sistema di Gestione Ticket, contenente tutti gli elementi utili a consentire l'attribuzione delle credenziali necessarie per gli specifici compiti;
- 3) Le credenziali consistono in senso generale, in una coppia di parole chiave, costituite da una login e da una password cui è associato un profilo autorizzativo per svolgere un determinato compito;
- 4) La password per legge deve essere cambiata ogni 6 mesi (3 mesi per i dati sensibili), ai sensi dell'art. 34 del D.Lgs 196/03, non è cedibile nè divulgabile e deve essere conservata con cura.
- 5) In casi di perdita della password è necessario darne comunicazione al SI attraverso il sistema di Gestione Ticket al fine di consentirne la rigenerazione;
- 6) Il SI ha facoltà di sospendere o revocare le autorizzazioni all'accesso ai servizi del SIC nei casi in cui ravvisi pericolosità immediata, dandone successiva comunicazione al Dirigente;
- 7) Il personale esterno di società ospiti negli uffici dell'Ente può avere accesso ai servizi del SIC previa richiesta in tal senso, attraverso il sistema di Gestione Ticket, a cura del dirigente di struttura. Il personale esterno diventa a tutti gli effetti utente del SIC ed è soggetto al presente Regolamento;
- 8) L'accesso agli uffici del SI è soggetto alle restrizioni previste dal D.Lgs 196/03. In particolare l'accesso alla Server Farm che ospita le infrastrutture centralizzate è consentito solo ed esclusivamente al personale del SI che ne dispone nell'ambito delle funzioni assegnate;
- 9) Al fine di consentire il regolare aggiornamento delle credenziali e dei profili di abilitazione ai diversi servizi del SIC, i dirigenti trasmettono con regolarità al SI, tramite il sistema di Gestione Ticket le informazioni e relative modifiche sulle posizioni lavorative dei dipendenti, Amministratori e collaboratori esterni;

Art. 10 - Utilizzo dei dispositivi di firma digitale

- 1) La Firma Digitale è utilizzata all'interno dall'Ente quale strumento per la sottoscrizione di documenti informatici nell'ambito delle attività istituzionali dei soggetti abilitati e nel rispetto dei poteri di firma derivanti dalla legge o dai regolamenti interni;
- 2) Il dispositivo di Firma Digitale è assegnato al sindaco, al segretario generale, ai dirigenti, ai funzionari ed agli impiegati individuati con provvedimento del dirigente;
- 3) La Firma Digitale è personale e non può essere, in nessun caso, utilizzata da soggetti diverse da quelli ai quali è stata assegnata;
- 4) Il titolare della Firma Digitale è responsabile della tenuta e del periodico rinnovo della carta ove ne sussistano le condizioni;
- 5) Si provvede alla revoca della carta nei casi previsti dalla legge o qualora non sussistano più i presupposti di fatto e di diritto che ne hanno determinato la concessione;
- 6) Ai titolari spetta l'onere di assicurare la piena funzionalità del dispositivo di firma, ivi compresa la scadenza del certificato. In particolare i dirigenti individuano all'interno del proprio settore una postazione ausiliaria di firma da utilizzare secondo necessità, anche a beneficio di altri dipendenti preventivamente autorizzati;
- 7) Presso l'Ufficio Movimento Deliberativo sono attive 2 (due) postazioni di firma digitale, a disposizione della dirigente del settore Affari Generali e di altri dirigenti nei casi di necessità.

Art. 11 - Apparecchi telefonici

- 1) Il telefono fisso in dotazione all'utente è uno strumento di lavoro, di norma abilitato alle sole chiamate urbane. Eventuali ulteriori abilitazioni sono concesse in ragione della tipologia della funzione svolta. Non sono in ogni caso consentite comunicazioni a carattere personale se non in casi limitati e di comprovata necessità e urgenza;
- 2) Il telefono cellulare aziendale assegnato in dotazione è uno strumento di lavoro. L'assegnatario è responsabile dell'utilizzo e della custodia. Si applicano le stesse regole del telefono fisso. L'eventuale uso promiscuo, lavorativo e personale, è consentito solo in presenza di una specifica regolamentazione in tal senso da parte del Comune.

Art. 12 - Stampanti, fax, fotocopiatrici

- 1) Per la stampe, si provvede di norma, tramite dispositivi multifunzione di rete che consentono di ottenere significativi risparmi economici, fatto salvo l'utilizzo di stampanti per singolo posto di lavoro, a fronte di specifica comprovata necessità, da parte degli uffici;
- 2) In questa ultima specifica eventualità l'utente è tenuto a verificare regolarmente il livello di scorta dei consumabili e segnalare per tempo ogni eventuale necessità di approvvigionamento all'Ufficio

Economato;

- 3) E' vietato l'utilizzo di fax e fotocopiatrici per fini personali;

CAPO III - COMUNICAZIONI

Art. 13 – Navigazione Internet

- 1) Internet è una risorsa di fondamentale importanza per l'Ente che la tutela e ne consente e favorisce l'accesso ai dipendenti di ogni ordine e grado o personale esterno preventivamente autorizzato;
- 2) L'accesso ad Internet, per motivi di Sicurezza, avviene unicamente attraverso specifici profili di accesso, secondo predefinite regole applicate dal SI a fronte di specifiche disposizione di legge, politiche dell'Amministrazione o richieste motivate dei dirigenti;
- 3) Gli utenti utilizzano il collegamento ad Internet, nei limiti di cui al punto precedente, esclusivamente per motivi legati all'esecuzione della prestazione lavorativa;
- 4) L'Amministrazione, nel rispetto dei principi di cui alle premesse, può memorizzare e conservare i dati relativi alla navigazione in internet e al traffico telematico dei dipendenti e collaboratori per il tempo strettamente necessario agli adempimenti di natura tecnica o relativi alla sicurezza e comunque giustificati dall'adempimento a precise disposizioni normative, e in ogni caso per un periodo definito dalla legge.
- 5) E' fatto divieto di azioni tese ad eludere le politiche di filtraggio introdotte di Comune;
- 6) Nel rispetto del principio della prevenzione degli abusi, l'Amministrazione si riserva il diritto di eliminare o sospendere in qualsiasi momento l'accesso a determinati siti Internet, mediante sistemi di blocco automatico o simili, ovvero a limitare l'accesso ai soli siti istituzionali riconducibili all'attività lavorativa, così come di bloccare la ricezione di files sospetti allegati a messaggi di posta elettronica aziendale;

Art. 14 – Utilizzo della Posta Elettronica

- 1) La Posta Elettronica è una risorsa di fondamentale importanza per l'Ente che ne consente e favorisce l'utilizzo ai dipendenti di ogni ordine e grado;
- 2) La Posta Elettronica è lo strumento di lavoro di norma utilizzato per le comunicazioni di tipo non strutturato all'interno e verso l'esterno dell'Ente. E' di natura personale e, come tale, va utilizzato secondo criteri di diligenza e correttezza, nonché sulla base delle prescrizioni del presente articolo;
- 3) Gli utenti sono tenuti a consultare quotidianamente la Posta Elettronica, strumento imprescindibile di comunicazione all'interno e all' esterno dell'Ente;
- 4) Il Comune riconosce e diffonde l'uso di 3 differenti tipologie di posta elettronica :
 - posta interna (nome.cognome@posta), per le comunicazioni informali all'interno dell'Ente;
 - posta esterna (inizialenome.cognome@comune.quartusantelena.ca.it) oppure

[ufficio@comune...](#)), per le comunicazioni informali o anche formali, a determinate condizioni, verso l'esterno;

- posta certificata (PEC)

- 5) L'assegnazione degli account di posta elettronica, interna ed esterna, avviene di norma a cura del SI e comporta l'obbligo di utilizzo di tale mezzo di comunicazione solo per lo svolgimento della propria attività lavorativa. In via preferenziale per le comunicazioni interne si utilizza la Posta Elettronica Interna. Tutte le comunicazioni di cui sopra non necessitano di numero di protocollo, generale o interno. E' fatto obbligo svuotare periodicamente le email personali interne o esterne;
- 6) E' consentito in via del tutto eccezionale l'utilizzo di caselle di posta personali sui domini diversi da quello istituzionale. Per esse, però, non è garantita la piena funzionalità in tutte le condizioni di esercizio;
- 7) La posta elettronica certificata (PEC) è un sistema di posta utilizzata in contesti nei quale sia necessario avere prova opponibile dell'invio e della consegna di un documento elettronico. Il Comune utilizza la casella di PEC protocollo@pec.comune.quartusantelenaca.it per le comunicazioni ufficiali, soggette a registrazione di Protocollo, con l'esterno verso privati e altre PA. Tutti gli uffici del Comune si avvalgono della suddetta casella di PEC per la trasmissione e ricezione della corrispondenza per via telematica.
- 8) Il Comune può disporre di ulteriori PEC, oltre quella di cui al punto precedente, per specifiche funzioni assegnate dalla Legge oppure scopi particolari e specifici. La responsabilità delle caselle sono poste in capo ai Dirigenti ed ai quali risultano assegnate;
- 9) La Casella è di norma nominativa, riferibile ad un soggetto univocamente individuato. Ove riferita ad una struttura (ufficio o funzione), non è ammesso l'uso promiscuo in quanto viola il principio della paternità e della riconoscibilità. Ogni diversa azione al riguardo deve essere preventivamente concordata con l'Amministrazione;
- 10) E' buona norma evitare di trasmettere attraverso la posta elettronica allegati di dimensioni eccessive , file con estensione exe, bat (eseguibili), che potrebbero essere classificati dai sistemi antivirus, come spam e svuotare periodicamente la casella di posta. Sulla Intranet è sempre possibile consultare lo stato dell'arte relativo a tali argomenti, continuamente mutevole;
- 11) Si provvede alla creazione o rimozione degli account previa comunicazione del dirigente di struttura;
- 12) Per la posta interna il Comune conserva la tracciatura. I contenuti non sono consultabili se non dietro specifica richiesta delle autorità competenti. Per la posta esterna provvede il provider a sensi di legge;
- 13) Le caselle di Posta sono anche gestibili dalle rispettive pagine web o per comodità dai client di Posta (Outlook, Mozilla, etc).

Art. 15 – Intranet

- 1) Il Comune utilizza la Intranet, quale principale strumento per veicolare ogni tipo di informazione, notizia, comunicazione relativa a fatti aziendali, persone e documenti utili alla vita dell'Ente e al personale nella sua globalità o parte di esso;
- 2) Alla Intranet si ha accesso attraverso apposite credenziali;
- 3) La Intranet è impostata come home page su tutti i computer dell'Ente;
- 4) La Intranet può essere a disposizione anche di gruppi per l'esercizio delle attività;
- 5) Al fine di favorire nuovi modelli comunicativi, all'interno della Intranet sono a disposizione dei dipendenti spazi di discussione e di condivisione di conoscenze. Gli utenti della comunità virtuale sono responsabili del contenuto dei propri messaggi e rispondono dell'eventuale violazione delle regole di utilizzo, preventivamente stabilite dagli amministratori, nelle sedi competenti;
- 6) La Intranet è anche strumento di autoformazione e aggiornamento continuo.

CAPO IV – ASSISTENZA SUL SIC

Art. 16 – Procedura di Assistenza – Sistema Gestione Ticket

- 1) L'assistenza sul SIC viene erogata secondo principi di economicità, efficienza e funzionalità;
- 2) Oggetto di assistenza sono gli strumenti hardware e software comunali, sia centralizzati che periferici, in dotazione agli Uffici, la infrastruttura di rete fonia-dati, le procedure e i processi informatiche e tutte le informazioni ad esse correlate;
- 3) L'assistenza sul SIC viene erogata dal SI attraverso il proprio personale tecnico e i referenti di settore, e ove necessario, con il supporto di ditte esterne;
- 4) Le richieste di assistenza, di qualunque tipo e natura, al fine di poter essere prese in carico ed evase, sono fatte pervenire al SI attraverso il sistema telematico di "Gestione Ticket" disponibile sulla Intranet Comunale;
- 5) Attraverso il sistema unificato di Gestione Ticket sono fatte pervenire le seguenti tipologie di richieste (elenco non esaustivo):
 - creazione/modifica/eliminazione account sistema
 - rigenerazione /sblocco password:
 - problemi e anomalie funzionamento hardware / software di base / software di produttività individuale;
 - creazione, spostamento PDL rete fissa;
 - problemi e anomalie funzionamento procedure del SIC Integrato;
 - anomalie internet, intranet, posta elettronica, posta certificata;

- problemi connessi alla sicurezza informatica;
- 6) Le richieste sono caricate sul sistema e, a seconda delle tipologia, validate dal dirigente (o referente) di riferimento, prima di esser prese in carico da parte del SI. Tutti i soggetti di tale processo operano sul sistema informatico preventivamente autenticati (tramite login e password);
 - 7) Le richieste sono evase, di norma, secondo un criterio cronologico, e per ciascuna di esse si provvede a dare informazione all'utenza sullo stato di avanzamento della stessa, tramite la stessa procedura, in modalità di consultazione;

CAPO VI - NORME FINALI

Art. 17 – Responsabilità, Controlli, e Sanzioni

- 1) L'utente si impegna a non rivelare ad alcuno le proprie credenziali di autenticazione per l'accesso alle risorse del SIC. L'utente è il solo ed unico responsabile della conservazione e della riservatezza delle proprie credenziali di autenticazione e, conseguentemente, rimane il solo ed unico responsabile per tutti gli usi ad essa connessi o correlati, (ivi compresi danni e conseguenze pregiudizievoli arrecati all'ente e/o a terzi) siano dal medesimo utente autorizzati ovvero non autorizzati;
- 2) L'utente si impegna a comunicare immediatamente al SI l'eventuale furto, smarrimento o perdita delle credenziali di cui sopra. In particolare, in caso di furto, l'utente si impegna a modificare tempestivamente tale password utilizzando le procedure automatiche a sua disposizione.
- 3) I dirigenti sono tenuti a:
 - adempiere a tutti gli obblighi inerenti la titolarità loro affidata in materia di trattamento di dati personali gestiti dall'Amministrazione Comunale, in applicazione del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i., con particolare riferimento al Decreto Sindacale nr. 23/09; informare il personale sulle disposizioni in merito all'uso consentito delle risorse del sistema informativo dell'Ente;
 - assicurare che il personale a loro assegnato si uniformi alle regole ed alle procedure descritte nel presente Regolamento;
 - concordare in via preventiva con il SI e fornire tempestiva comunicazione all'Amministrazione, con riferimento al punto precedente, sulle necessità derivanti dall'osservanza degli adempimenti di legge in ordine alle condizioni da rispettare per assicurare il corretto funzionamento e la continuità operativa dei sistemi informatici loro affidati.
- 4) I dipendenti comunali e i collaboratori sono personalmente e direttamente responsabili per ciò che concerne il rispetto delle regole di cui al presente regolamento;
- 5) ogni uso che venga fatto delle attrezzature informatiche e delle credenziali (account, passwords, user Id) assegnategli, fatto salvo l'eventuale uso improprio degli stessi derivante da fatto non imputabile al dipendente;
- 6) Tutti gli utenti del SIC, di ogni ordine e grado, sono tenuti a consultare quotidianamente la Intranet

Comunale;

- 7) L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, per l'uso improprio di Internet, per la violazione di accessi protetti, per il mancato rispetto delle norme sul copyright e sulle licenze d'uso.
- 8) L'Amministrazione, attraverso il competente SI, provvede a monitorare e verificare l'attuazione delle disposizioni del presente Regolamento, anche attraverso direttive tecniche rivolte a tutto o parte del personale di ogni ordine e grado, nonché di effettuare tutti i necessari controlli per verificare la funzionalità e sicurezza del sistema, nel pieno rispetto della normativa vigente in tema di Privacy, di tutela della dignità del lavoratore, nonché del principio di gradualità dei controlli di cui alle Linee Guida del Garante in materia;
- 9) I controlli normalmente effettuati dal SI, hanno carattere anonimo ed hanno oggetto dati aggregati, riferiti a Settori o Servizi. Nei casi di sospetta violazione delle norme di cui al presente regolamento, il SI provvede a fornire idonea ed opportuna comunicazione tramite comunicati e avvisi generalizzati, contenenti indicazioni e istruzioni da osservare scrupolosamente;
- 10) In presenza di persistenti anomalie, possono essere inviati avvisi a gruppi di utenti ovvero a singoli utenti. In difetto di rispetto delle previsioni di cui agli avvisi, sono consentiti controlli e ispezioni su postazioni individuali;
- 11) Qualsiasi utilizzo non conforme alle disposizioni del presente Regolamento e/o alle leggi vigenti è riconducibile ad esclusiva responsabilità dell'utente, salvo che la violazione non dipenda da fatto non imputabile all'utente medesimo;
- 12) L'inosservanza delle disposizioni contenute nel presente Regolamento potrà comportare conseguenze sul piano disciplinare, civile, penale e patrimoniale. Il Comune si riserva di denunciare alle autorità competenti l'utente trovato ad utilizzare il servizio per attività illegali. Le violazioni del presente regolamento comportano altresì responsabilità disciplinare del dipendente;
- 13) Il personale del SI può cambiare le credenziali di accesso di un utente per effettuare un accesso ai dati o alle risorse hardware in dotazione, nel caso di una sua prolungata assenza o impedimento e nei casi in cui l'intervento sia indispensabile ed indifferibile per operatività e sicurezza del sistema;
- 14) Le credenziali di un utente vengono disattivate dal personale del SI nel caso in cui vengano perse le qualità che gli consentono l'accesso alle risorse del sistema informativo comunale ed in ogni caso automaticamente entro sei mesi di mancato utilizzo;

Art. 18 – Diffusione e Revisione del Regolamento

- 1) Ai sensi dell'art. 8, comma 2 dello Statuto Comunale, il presente regolamento, dichiarato urgente e immediatamente eseguibile, entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione, per gg. 15, all'Albo Pretorio Comunale on line;
- 2) Con l'entrata in vigore del presente Regolamento tutte le disposizioni in precedenza adottate in materia,

in qualsiasi forma comunicate, sono abrogate e sostituite;

- 3) Copia del presente Regolamento è pubblicata permanentemente, sul sito web istituzionale e in chiara evidenza sulla Intranet Comunale, affinché chiunque possa visionarlo, così da consentirne la massima diffusione, conoscenza e corretta applicazione.