

# FAQ: Guida Pratica alla Gestione Documentale – Comune di Cerda

Il presente documento è una guida completa alla gestione dei documenti, basata sul **Manuale di Gestione Documentale v.01** e i relativi allegati. Include istruzioni operative ed esempi pratici per risolvere i dubbi comuni.

---

## 1. Organizzazione e Figure Chiave

- **D: Qual è l'indirizzo ufficiale per il protocollo?**
  - **R:** L'unica casella PEC abilitata alla ricezione e registrazione è [protocollo@pec.comune.cerda.pa.it](mailto:protocollo@pec.comune.cerda.pa.it).
  - *Esempio pratico:* Se un cittadino invia una domanda di bando alla tua email personale, non è protocollata. Chiedi di inviarla alla PEC ufficiale o, se urgente, inoltrala tu al protocollo specificando il mittente originario.
- **D: Chi sono i responsabili del sistema?**
  - **R:** Il Responsabile della Gestione Documentale e della Conservazione è **Andrea Antonio Lo Nero**. Il Responsabile della Transizione Digitale (RTD) è **Vincenzo Lo Verde**.

## 2. Formazione e Formati dei Documenti

- **D: Quali formati devo usare per i documenti che creo?**
  - **R:** Il formato standard per la conservazione è il **PDF/A**.
  - *Esempio pratico:* Devi inviare una comunicazione ufficiale. Salva il file Word selezionando "Opzioni" -> "Conforme a PDF/A" durante il salvataggio. Evita file Excel (.xlsx) per documenti finali.
- **D: Cosa sono i "Documenti Informali"?**
  - **R:** Sono scambi di informazioni senza rilevanza giuridica (es. coordinamento interno).
  - *Esempio pratico:* Una mail "A che ora è la riunione?" è informale. Se invece un collega fornisce un parere tecnico necessario per una determina, quella mail va protocollata come documento formale.

## 3. Firme Elettroniche e Sigilli

- **D: Quando devo usare la Firma Digitale?**

- **R:** Su tutti gli atti che producono effetti esterni o che richiedono l'attestazione di volontà dell'Ente (determine, ordinanze, contratti).
- *Esempio pratico:* Se firmi in **PADES** (.pdf), il file è leggibile da chiunque. Se usi **CADES** (.p7m), il file è "imbustato" e il cittadino avrà bisogno di un software come ArubaSign per aprirlo.

## 4. Protocollo: Regole e Casi Particolari

- **D: Cosa succede se ricevo un documento per errore?**
  - **R:** Non ignorarlo. Se è digitale, rispedito al mittente segnalando l'errore. Se è cartaceo e aperto, protocollalo e rispedito con nota di accompagnamento.
- **D: Quali metadati sono obbligatori?**
  - **R:** Numero di protocollo, data, mittente/destinatario, oggetto e classificazione (Titolario).
  - *Esempio pratico:* Usa oggetti "parlanti". Non scrivere "Comunicazione", ma "Istanza di accesso agli atti - Sig. Mario Rossi - Rif. Pratica 123/2024".
- **D: Cosa NON devo protocollare?**
  - **R:** Bollettini, riviste, materiale pubblicitario, inviti a eventi e comunicazioni interne informali.
- **D: Ho sbagliato l'oggetto in un protocollo già salvato. Posso modificarlo?**
  - **R:** No, i metadati sono imm modificabili. Devi richiedere l'annullamento motivato al Responsabile e crearne uno nuovo.

## 5. Copie, Duplicati ed Email

- **D: Che differenza c'è tra un Duplicato e una Copia Informatica?**
  - **R:** Il **Duplicato** è il file identico all'originale (stessa sequenza di bit). La **Copia Informatica** è, ad esempio, la scansione di un documento cartaceo.
- **D: Come gestisco una mail ordinaria che arriva sulla email dell'ufficio?**
  - **R:** Salva la mail (.eml) e carica nel sistema di protocollo come allegato.
- **D: Posso accettare documenti su chiavetta USB?**
  - **R:** Solo in casi eccezionali (file pesanti) e previa verifica virus con l'antivirus dell'Ente.

## 6. Sicurezza e Privacy (GDPR)

- **D: Posso inviare documenti con dati sensibili via email ordinaria?**
  - **R:** No. I dati "particolari" (salute, dati giudiziari, ecc.) vanno inviati via PEC o sistemi sicuri.
  - *Esempio pratico:* Per un elenco di beneficiari di contributi, usa sempre la PEC e, se possibile, proteggi il file con una password comunicata separatamente.

## 7. Classificazione, Fascicolazione e Conservazione

- **D: Come uso il Titolare?**
  - **R:** Ogni documento deve avere una voce specifica (es. Verbali Polizia Locale -> Titolo 9, Classe 2).
- **D: Cos'è il fascicolo ibrido?**
  - **R:** Un fascicolo che contiene sia documenti digitali che originali cartacei non dematerializzabili (es. disegni tecnici giganti).
- **D: Posso cestinare il cartaceo dopo la scansione?**
  - **R:** No se è un "originale unico" (fideiussioni, atti notarili). Questi vanno conservati fisicamente in archivio secondo il massimario di scarto.

## 8. Accesso agli Atti e Allegati Pesanti

- **D: Posso consegnare subito un documento protocollato a chi lo richiede?**
  - **R:** No, l'utente deve presentare istanza formale di Accesso agli Atti (L. 241/90) per valutare eventuali controinteressati.
- **D: Cosa faccio se gli allegati superano i 50MB?**
  - **R:** Fraziona l'invio in più PEC (es. "Invio 1 di 2") o concorda con il Responsabile l'acquisizione tramite supporto fisico o cloud sicuro.

## 9. Gestione delle Emergenze e Supporto

- **D: Cosa faccio se il software di protocollo è offline?**
  - **R:** Attiva il **Protocollo di Emergenza** scrivendo sul registro cartaceo/Elettronico dedicato. Al rientro online, i dati andranno recuperati nel sistema.
- **D: A chi rivolgersi per dubbi non presenti in questa guida?**
  - **R:** Per problemi tecnici del software: Assistenza Informatica. Per dubbi su classificazione o annullamenti: **Ufficio del Responsabile Gestione Documentale (Lo Nero)**.