

MAIL POLICY DEL COMUNE DI FERRARA

Approvata con Orientamento di Giunta Comunale il 21/5/2019 – P.G. 63361/19

Inviata in consultazione alle OO.SS. in data 3/6/2019

Riferimenti normativi principali

Linee guida del Garante per la protezione dei dati personali per posta elettronica e internet
(G.U. n. 58 del 10/3/2007)

Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE) n. 2016/679

Assegnazione di un account Google comprendente il servizio di posta elettronica

Google è il provider che fornisce all'Amministrazione il servizio di posta elettronica e altri servizi collegati.

Gli account vengono creati, modificati o eliminati sulla base di richieste scritte dei Settori/Servizi di riferimento inviate al Servizio Sistemi Informativi sotto la responsabilità del Dirigente firmatario della richiesta. La responsabilità del loro utilizzo è del titolare dell'account.

In riferimento alla normativa vigente in materia di sicurezza dei Sistemi Informatici è necessario che i responsabili dei Settori/Servizi di riferimento segnalino tempestivamente con comunicazione scritta al Servizio Sistemi Informativi tutte le variazioni verificatesi negli indirizzi disponibili (pensionamenti, licenziamenti, termine del periodo di attività per collaboratori temporanei, cessazione dell'utilizzo di una casella non nominale, ecc.) per consentire l'immediata cancellazione delle autorizzazioni all'accesso.

Per contenere le spese vanno richiesti solo gli account strettamente necessari

Quando viene creato un account vengono associati i seguenti servizi:

casella di posta elettronica Gmail, Contatti, Gcalendar, Gdrive, Sites, Gruppi

Proprietà della posta elettronica

La posta elettronica messa a disposizione dall'Amministrazione è da considerarsi facente parte dei normali strumenti di lavoro e di relazione. L'accesso alla casella di posta è regolato in modo da fornire le opportune tutele di riservatezza di cui ha diritto ogni singolo utilizzatore.

L'utilizzatore stesso non è tuttavia titolare di un diritto alla proprietà o all'utilizzo esclusivo della posta elettronica aziendale, la quale è a tutti gli effetti un asset aziendale e come tale va gestita.

Gestione delle caselle di posta elettronica

L'utente:

- non deve divulgare la password di accesso e cambiarla periodicamente almeno ogni 3 mesi; sono attivi automatismi per questa funzione
- deve garantire l'apertura regolare, almeno quotidiana, dei messaggi ricevuti;
- deve, almeno settimanalmente, controllare l'etichetta denominata SPAM per prestare attenzione a eventuali messaggi che siano stati erroneamente considerati tali dal sistema automatico antispam
- deve inserire la risposta automatica con indicazione di un referente alternativo per periodi di assenza a qualsiasi titolo superiori a 5 giorni, nonché in caso di cessazione dal servizio per qualsiasi motivo (es. pensionamento o dimissioni)
- deve porre tutta la cura possibile per mantenere efficiente il proprio sistema di posta elettronica
- non deve attivare inoltri automatici della corrispondenza verso account esterni all'Ente, configurandosi in tal caso un'uscita di informazioni potenzialmente riservate
- non deve esportare la posta o backup di essa alla cessazione dei rapporti con l'Ente, essendo escluso qualsiasi presupposto di proprietà della posta stessa da parte dell'utilizzatore. Ciò si intende valido sia per caselle attive che per caselle cessate o in via di cessazione.

Chiusura o trasferimento di un account di posta elettronica

Un account di posta elettronica viene disattivato quando, per qualsiasi ragione, cessa il rapporto di lavoro o l'incarico politico con l'Amministrazione Comunale.

Per il personale dipendente la mail aziendale @comune.fe.it o @edu.comune.fe.it viene normalmente disabilitata ad una settimana dalla cessazione dal servizio (divenendo quindi non utilizzabile né accessibile) al fine di consentirgli l'eliminazione di eventuali comunicazioni personali, e successivamente eliminata (con conseguente cancellazione dei contenuti della posta, di Google Drive e di tutti i servizi connessi) 3 mesi dopo la data della cessazione del rapporto di lavoro. Nel caso il responsabile della struttura a cui appartiene la persona che cessa il rapporto di lavoro ritenga strategico per l'Amministrazione mantenere i contenuti della casella di posta della persona cessata, ne farà richiesta al Servizio Sistemi Informativi il quali provvederà a non disabilitare l'account fino a nuove indicazioni, tenendo conto che sulla casella di posta continueranno a gravare

i costi contrattualmente previsti a carico dell'Ente. Per l'eventuale accesso ai dati contenuti nella casella disabilitata verranno seguite procedure in linea con la normativa privacy vigente con l'ausilio degli Amministratori di Sistema designati.

Per i soggetti appartenenti agli organi politici ai quali è stata fornita una mail @comune.fe.it l'account viene eliminato (con conseguente cancellazione dei contenuti della posta, di Google Drive e di tutti i servizi connessi) a 3 mesi dalla cessazione del mandato. Per i membri del Consiglio Comunale vale quanto enunciato nell'art. 14 del Regolamento del Consiglio stesso: "Per l'espletamento del mandato e limitatamente alla sua durata a ciascun consigliere è assegnato, su richiesta, un indirizzo di posta elettronica istituzionale".

Accesso agli account di posta elettronica da parte di terzi

Il titolare di un account può delegare un altro lavoratore (fiduciario) in caso di assenze prolungate, a leggere i messaggi di posta e ad inoltrare al titolare stesso quelli ritenuti rilevanti per l'attività lavorativa. Di tale attività va redatto un apposito verbale e informato il lavoratore interessato.

In caso di assenze non programmate (ad es. per malattia), qualora il lavoratore non possa attivare la procedura di delega descritta il datore di lavoro può incaricare altro personale (ad es. l'amministratore di sistema) di gestire la posta del lavoratore, avvertendo l'interessato e i destinatari.

Agli amministratori di sistema è comunque vietato accedere a messaggi di posta elettronica che, ad esempio dall'oggetto, possano far prefigurare un contenuto riconducibile a informazioni personali non connesse all'attività lavorativa che, in tale sede, devono ricevere la dovuta tutela.

Tipologia delle comunicazioni da inviare tramite e- mail

- Tutte le comunicazioni interne dell'Amministrazione Comunale.
- Documenti protocollati da inserire in allegato al messaggio per i quali non è necessario inviare anche il cartaceo (l'originale cartaceo viene conservato nel fascicolo a cura del mittente).
- In caso di anticipazione o di ampia diffusione di documenti protocollati inviati in forma cartacea al destinatario titolare del fascicolo.

Cosa non trasmettere

- Comunicazioni riservate.
- Eventuali catene di solidarietà, pubblicità, annunci vari, richieste generiche di informazioni .
- Messaggi che richiedono una convalida cartacea dell'avvenuta ricezione o l'invio dell'originale cartaceo ad un unico destinatario.
- Comunicazioni personali che direttamente o indirettamente traggano qualche vantaggio dal fatto di essere inviate da un indirizzo istituzionale dell'Amministrazione (art. 10 del Codice di Comportamento dei Pubblici Dipendenti).

Indicazioni per l'invio di comunicazioni mediante posta elettronica

La spedizione via posta elettronica è effettuata direttamente dall'autore del documento o dal collaboratore individuato, mediante utilizzo della propria casella

Nell'oggetto del messaggio deve essere indicato il medesimo oggetto del documento che è trasmesso in allegato e l'autore del documento allegato, qualora l'invio non sia effettuato direttamente dall'autore (es. "Si trasmette nota del dott. XXXX avente ad Oggetto YYY).

Nel testo va riportata:

- una breve sintesi/indicazione del contenuto della comunicazione allegata ed eventualmente il numero di protocollo (es. "Si trasmette nota P.G..... avente ad Oggetto"..."); privilegiare testi brevi, preferibilmente che non superino le 10-15 righe, visibili in un'unica schermata ed evitare l'utilizzo eccessivo di formattazioni particolari (es. maiuscolo, grassetto, colori) nella redazione dei testi, utilizzandoli solamente per sottolineare punti importanti o titoli (l'uso delle maiuscole fuori dai titoli è definito URLARE).
- un nominativo cui fare riferimento (es. "Per informazioni contattare ...) oppure nome di colui che spedisce il messaggio, se è lui il referente. Evitare ove possibile l'utilizzo di file immagine con firme scansionate.
- Da parte del ricevente il messaggio va stampato e archiviato in forma cartacea nel fascicolo di riferimento solo nel caso in cui abbia un contenuto di particolare rilievo per l'avanzamento della pratica.
- Negli altri casi, i messaggi possono essere conservati all'interno del programma di posta elettronica anche utilizzando il sistema di creazione di etichette personali.

Formato degli allegati:

- I documenti protocollati, inseriti in allegato al messaggio, devono essere realizzati in un formato non riscrivibile (PDF), evitando l'utilizzo di file in formato immagine di firme, soluzione che non conferisce al documento nessun valore formale aggiunto. In ogni caso va scritto sempre nell'oggetto della mail e nel testo del messaggio un riferimento sintetico al contenuto del documento allegato, evitando diciture tipo "Si trasmette l'atto avente P.G. XXX" che nulla dicono sul contenuto dell'allegato.
- Gli allegati che devono essere riutilizzati per inserimento di dati o informazioni devono essere redatti in formati riscrivibili (TXT, DOC, RFT, XLS).
- Controllare sempre la dimensione degli allegati prima di inviarli e se necessario trattare preventivamente i documenti con sw specifici al fine di ridurre il peso in Kb (vedi intranet...<http://intranet.ssi.fe/index.phtml?id=818>). L'Amministrazione dispone di un sistema in grado di trasmettere allegati molto ingombranti, ma non è detto che lo stesso valga per il sistema di posta del ricevente.
- Creare PDF compressi
- Non utilizzare lo scanner per creare PDF quando si dispone già del formato digitale ad esempio in Word; la creazione del PDF si effettua attraverso la stampa su file con sw come PDF Creator disponibili nella intranet all'indirizzo <http://intranet.ssi.fe/index.phtml?id=630>,
- Quando si scansionano documenti cartacei con la multifunzione Kyocera, non utilizzare il colore e alte risoluzioni di scansioni se non strettamente necessario, nella fase di scaricamento del file attraverso il browser selezionare la voce "PDF ad alta compressione" per generare file di dimensioni contenute.
- Per evitare l'invio di allegati troppo "pesanti" che potrebbero rallentare le funzionalità di rete, si consiglia di adottare formati compressi (ZIP), o di effettuare più spedizioni dividendo i file da allegare in più messaggi. Per lo scambio di file di dimensioni rilevanti si consiglia comunque l'utilizzo della funzionalità DRIVE.
- L'invio di messaggi contenenti grossi allegati a numerosi destinatari deteriora il rendimento complessivo della rete. Si raccomanda di effettuare queste operazioni solo quando effettivamente necessarie, limitando la quantità dei dati inviati ed identificando i destinatari effettivamente interessati.

Gestione e utilizzo delle caselle di posta elettronica non nominative

In caso di necessità è possibile attivare caselle di posta elettronica di gruppo; si tratta di caselle con nomi simbolici (es. gruppoXXX@comune.fe.it), le quali però devono avere "dietro" una o più caselle reali, a cui vengono automaticamente rilanciate le mail.

L'attivazione della casella di gruppo è richiesta dal dirigente al Servizio Sistemi Informativi e nella richiesta viene comunque indicato un nominativo che di fatto svolgerà il ruolo di Responsabile della casella e che sarà comunque titolare di una delle caselle "reali" a cui viene rinviata la posta.

Il Responsabile della casella (o i suoi collaboratori) garantisce l'apertura quotidiana della posta elettronica e la gestione dei messaggi in arrivo, nonché le eventuali risposte che partono da tale casella di gruppo.

Alcune note sul buon utilizzo della posta elettronica ("netiquette" della mail)

Ogni comunicazione effettuata mediante posta elettronica deve tener conto delle modalità di buon utilizzo della posta elettronica di seguito riportate:

- Ogni messaggio deve essere sintetico e descrivere in modo chiaro e diretto il problema.
- Quando possibile inviare a un solo destinatario il messaggio (il "destinatario principale") e ridurre il numero dei destinatari in copia a quelli strettamente necessari.
- Evitare l'invio di messaggi in copia nascosta.
- Se si risponde ad un messaggio, evidenziare i passaggi rilevanti del messaggio originario, allo scopo di facilitare la comprensione da parte di coloro che non lo hanno letto, ma non riportare mai sistematicamente l'intero messaggio originale.
- Non condurre "guerre di opinione" pubbliche sulla rete a colpi di messaggi e contro-messaggi: se ci sono diatribe personali, è meglio risolverle via posta elettronica in corrispondenza privata tra gli interessati.
- Non pubblicare mai, senza l'esplicito permesso dell'autore, il contenuto di messaggi di posta elettronica.
- Non divulgare indirizzi di email di altri quando non è necessario.

- Non trasmettere messaggi che semplicemente prendono le parti dell'uno o dell'altro fra i contendenti in una discussione. Leggere sempre le FAQ (Frequently Asked Questions) relative all'argomento trattato prima di inviare nuove domande.
- Non inviare tramite posta elettronica messaggi pubblicitari o comunicazioni che non siano stati sollecitati in modo esplicito.
- Non essere intolleranti con chi commette errori sintattici o grammaticali. Chi scrive, è comunque tenuto a migliorare il proprio linguaggio in modo da risultare comprensibile alla collettività.
- La rete è utilizzata come strumento di lavoro da molti degli utenti. Nessuno di costoro ha tempo per leggere messaggi inutili o frivoli o di carattere personale, e dunque non di interesse generale.
- Qualunque attività che appesantisca il traffico sulla rete, quale per esempio il trasferimento di archivi voluminosi, deteriora il rendimento complessivo della rete. Si raccomanda pertanto di effettuare queste operazioni in orari diversi da quelli di massima operatività (per esempio di notte), tenendo presenti le eventuali differenze di fuso orario.
- È vietato violare la privacy di altri utenti della rete, leggendo o intercettando la posta elettronica loro destinata.
- I passaggi per la chiusura efficace di una comunicazione via mail dovrebbero essere tre:
 - io scrivo,
 - tu rispondi,
 - io confermo
- Nel caso di ricezione di una mail inviata a più destinatari, è bene rispondere solo al mittente e non a tutti a meno che non sia strettamente necessario. Questo per diminuire il numero delle mail inviate.
- Per consentire al destinatario di conoscere il contenuto del messaggio prima della sua apertura, utile soprattutto se si consulta occasionalmente la posta da dispositivi mobili, riassumilo brevemente nella casella "Oggetto".