

Ordine dei Farmacisti della Provincia di Matera

Gestione del protocollo informatico e dell'archivio digitale dei documenti con OrdineP-NET

Manuale gestore

<p>DT-Manuale gestore Gestione del protocollo informatico e documenti con OrdineP-NET</p>	<p>VERSIONE3.0 del 29/07/2016</p>
--	--

1. Premesse	4
1.1. Ambito di applicazione del manuale	4
1.2. Definizioni	4
1.3. Riferimenti normativi	5
1.4. Modello organizzativo di gestione	5
1.5. Sistema di conservazione elettronica	6
1.6. Firma digitale	6
1.7. Tutela dei dati personali	6
1.8. Posta elettronica	7
2. Piano di sicurezza	7
2.1. Sicurezza infrastruttura server OrdineP-NET	8
2.2. Sicurezza applicazione OrdineP-NET	8
2.3. Sicurezza servizio di conservazioni elettronica	8
2.4. Conservazione del registro giornaliero di protocollo	9
2.5. Conservazione delle fatture elettroniche	Errore. Il segnalibro non è definito.
3. Documento amministrativo	9
3.1. Documento ricevuto	9
3.2. Documento inviato	10
3.3. Documento interno formale	10
3.4. Documento interno informale	10
3.5. Formazione di documenti	11
3.6. Firma (sottoscrizione) elettronica del documento informatico	11
3.7. Documento amministrativo informatico	11
3.8. Documento amministrativo analogico - cartaceo	12
4. Sistema di gestione e protocollazione dei documenti	12
4.1. Caratteristiche del protocollo informatico	12
4.1.1. Univocità dell'identificativo di protocollo	12
4.1.2. Registrazione di protocollo	12
4.1.3. Segnatura di protocollo	13
4.2. Annullamento registrazione di protocollo	13
4.3. Regole di protocollazione per i documenti particolari	13
4.4. Protocolli urgenti	14

4.5.	Errata ricezione di documenti	14
4.6.	Protocollazione fatture elettroniche fornitori (AUTOMATICA) Errore. Il segnalibro non è definito.	
4.7.	Registro fatture elettroniche (AUTOMATICO) Errore. Il segnalibro non è definito.	
4.8.	Produzione e conservazione delle registrazioni di protocollo (AUTOMATICA)	14
5.	Sistema di classificazione, fascicolazione e conservazione dei documenti	14
5.1.	Classificazione e titolare	14
5.2.	Gestione della fascicolazione	17
5.3.	Documenti inclusi nella registrazione del protocollo	17
5.4.	Documenti esclusi dalla registrazione del protocollo	18

1. Premesse

Questo documento illustra le modalità di gestione del protocollo informatico e dell'archivio digitale dei documenti presso gli Ordini dei Farmacisti che utilizzano il sistema OrdineP-NET ed hanno attivato il servizio **CDI-Esteso**, che integra tutte le funzionalità richieste per la gestione elettronica dei documenti dell'Ordine ed il relativo servizio di conservazione elettronica.

In questo documento si descrivono gli elementi, le procedure e le regole organizzative che determinano la gestione del protocollo e dei documenti gestiti dall'Ordine.

Nel documento allegato "Manuale utente per protocollo informatico e archivio digitale dei documenti con OrdineP-NET" viene descritta l'operatività per l'utilizzatore del sistema.

1.1. Ambito di applicazione del manuale

Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 recante le "Regole tecniche per il protocollo informatico", all'articolo 3, comma 1, lettera d), prevede l'adozione del "Manuale di gestione del protocollo informatico, dei documenti e dell'archivio" per tutte le amministrazioni di cui all'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, Codice dell'Amministrazione Digitale.

Il manuale di gestione, redatto secondo quanto previsto dal successivo art. 5, comma 1, del suddetto DPCM, "descrive il sistema di gestione anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi". In questo ambito è previsto che ogni amministrazione pubblica individui una o più Aree Organizzative Omogenee, all'interno delle quali sia nominato un responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'articolo 50 del Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa (decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 28 dicembre 2000).

Il presente manuale di gestione del protocollo, dei documenti e degli archivi è adottato ai sensi dell'articolo 3, comma 1, lettera d) del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 3 dicembre 2013 recante le "Regole tecniche per il protocollo informatico".

Esso descrive le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione ed archiviazione dei documenti dell'Ordine dei Farmacisti della Provincia di Matera.

Il protocollo informatico e la gestione elettronica dei documenti realizza le condizioni operative per una più efficiente gestione del flusso informativo e documentale interno dell'amministrazione grazie alla dematerializzazione dei documenti, anche ai fini dello snellimento delle procedure e della trasparenza dell'azione amministrativa. Il protocollo fa fede, anche con effetto giuridico, dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento.

Dato l'utilizzo da parte dell'Ordine della piattaforma software OrdineP-NET, si farà costante riferimento a tale sistema e le modalità e specifiche di gestione sono riferite agli utilizzatori di tale strumento.

1.2. Definizioni

TERMINE	DEFINIZIONE
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
AOO	Area Organizzativa Omogenea. Un insieme di funzioni e di strutture, individuate dalla amministrazione, che opera su

	tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato ai sensi dell'articolo 50, comma 4, del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445
Conservatore accreditato	Soggetto, pubblico o privato, che svolge attività di conservazione al quale sia stato riconosciuto, dall'Agenzia per l'Italia digitale, il possesso dei requisiti del livello più elevato, in termini di qualità e di sicurezza, dall'Agenzia per l'Italia digitale
OrdineP-NET	Sistema software di gestione dei dati, del protocollo e degli archivi documentali dell'Ordine
RsP	Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi
Integrità	Insieme delle caratteristiche di un documento informatico che ne dichiarano la qualità di essere completo ed inalterato
Leggibilità	Insieme delle caratteristiche in base alle quali le informazioni contenute nei documenti informatici sono fruibili durante l'intero ciclo di gestione dei documenti
Registro di protocollo	Registro informatico di atti e documenti in ingresso e in uscita che permette la registrazione e l'identificazione univoca del documento informatico all'atto della sua immissione cronologica nel sistema di gestione informatica dei documenti
Responsabile della gestione documentale o responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi	Dirigente o funzionario, comunque in possesso di idonei requisiti professionali o di professionalità tecnico archivistic, preposto al servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'articolo 61 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, che produce il pacchetto di versamento ed effettua il trasferimento del suo contenuto nel sistema di conservazione
Testo unico	Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, e successive modificazioni

1.3. Riferimenti normativi

Di seguito i principali riferimenti normativi a cui si riferisce il presente documento:

- documento AgID del 1-10-2015 "Produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo"
- circolare AgID del 23-1-2013 "Formato e definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie associate ai messaggi scambiati tra le pubbliche amministrazioni"
- decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 contenente le *Regole tecniche in materia di protocollo informatico*
- decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000 n. 445 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
- decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000 - Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al DPR 20 ottobre 1998, n. 428;
- decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 – Codice dell'amministrazione digitale

1.4. Modello organizzativo di gestione

Per la gestione dei documenti, l'Ordine ha individuato un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) denominata ORDINE a cui è assegnato il compito della tenuta del protocollo informatico,

della gestione dei flussi documentali e degli archivi e che utilizza un unico sistema di protocollazione.

Alla guida del suddetto servizio è posto il Responsabile del Servizio di Protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi (di seguito RSP).

Egli è funzionalmente individuato alle dirette dipendenze del dr. Marco Lauria appartenente alla AOO ORDINE nominato con atti numero 383 del 29 agosto 2003 e numero 503 del 28 dicembre 2012.

All'interno della AOO è adottato il protocollo unico, secondo il quale si utilizza una sequenza numerica unica di protocollazione per i documenti in entrata ed uscita.

1.5. Sistema di conservazione elettronica

Nell'ambito del servizio di gestione informatica del protocollo, al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, il contenuto del registro informatico di protocollo, al termine della giornata lavorativa viene riversato automaticamente tramite OrdineP-NET, nel rispetto della normativa vigente, in un sistema esterno di conservazione elettronica la cui gestione è demandata alla società SIA S.p.A. che svolge il ruolo di responsabile della conservazione in base al contratto con essa stipulato dall'Ordine.

Le procedure di riversamento e custodia sono descritte nel documento allegato al contratto con la SIA S.p.A., conservatore accreditato dall'Agenzia per l'Italia digitale.

1.6. Firma digitale

Per l'espletamento delle attività istituzionali e per quelle connesse all'attuazione delle norme di gestione del protocollo informatico, di gestione documentale e di archivistica, l'amministrazione fornisce la firma digitale o elettronica qualificata ai soggetti da essa delegati a rappresentarla.

1.7. Tutela dei dati personali

L'amministrazione titolare dei dati di protocollo e dei dati personali - comuni, sensibili e/o giudiziari - contenuti nella documentazione amministrativa di propria pertinenza dà attuazione al dettato del decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 con atti formali aventi rilevanza interna ed esterna.

Relativamente agli adempimenti interni specifici, gli addetti autorizzati ad accedere al sistema di protocollo informatico e a trattare i dati di protocollo veri e propri, sono stati incaricati dal titolare dei dati, l'Ordine Provinciale e dal responsabile del protocollo.

Relativamente agli adempimenti esterni, l'amministrazione si è organizzata per garantire che i certificati ed i documenti trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni riportino le sole informazioni relative a stati, fatti e qualità personali previste da leggi e regolamenti e strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono acquisite.

In relazione alla protezione dei dati personali trattati al proprio interno l'amministrazione dichiara di aver ottemperato a quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, con particolare riferimento:

- al principio di necessità nel trattamento dei dati;

- al diritto di accesso ai dati personali da parte dell'interessato;
- alle modalità del trattamento e ai requisiti dei dati;
- all'informativa fornita agli interessati ed al relativo consenso quando dovuto;
- alla nomina degli incaricati del trattamento;
- alle misure minime di sicurezza.

Il sistema di protocollo informatico OrdineP-NET assicura:

- l'univoca identificazione ed autenticazione degli utenti;
- la protezione delle informazioni relative a ciascun utente nei confronti degli altri;
- la garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati;
- la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantirne l'identificazione;
- controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun Ordine.

Nono sono consentite modifiche dei dati della registrazione di protocollo successivamente alla data stessa di protocollazione, ad esclusione della procedura di annullamento.

1.8. Posta elettronica

Come da Circolare AgID numero 60 del 23 Gennaio 2013 relativamente a "*Trasmissione dei documenti informatici scambiati tra le PA tramite posta elettronica*" viene specificato che "*Le caselle di posta elettronica istituzionale associate alle AOO delle amministrazioni, ai registri informatici di protocollo, agli altri registri e repertori informatici definiti nell'ambito dei sistemi di gestione documentale e protocollo informatico e utilizzate per lo scambio di messaggi tra AOO sono caselle di posta elettronica "ordinaria" e, per le comunicazioni che necessitano di una ricevuta di invio e di una ricevuta di consegna, caselle di posta elettronica "certificata"*".

L'Ordine è dotato di una casella di Posta Elettronica Certificata istituzionale per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita, pubblicata sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA).

Il servizio di posta elettronica certificata (PEC) è strettamente correlato all'Indice della Pubblica Amministrazione (IPA), dove sono pubblicati gli indirizzi istituzionali di posta certificata associati alle AOO.

L'utilizzo della posta elettronica certificata (PEC) consente di:

- conoscere in modo inequivocabile la data e l'ora di trasmissione;
- garantire l'avvenuta consegna all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dal destinatario.

Il documento informatico trasmesso per via telematica PEC si intende inviato e pervenuto al destinatario se trasmesso all'indirizzo elettronico da questi dichiarato. La data e l'ora di formazione, di trasmissione o di ricezione di un documento informatico, redatto in conformità alla normativa, vigente e alle relative regole tecniche sono opponibili ai terzi. La trasmissione del documento informatico per via telematica, con una modalità che assicuri l'avvenuta consegna (PEC), equivale, nei casi consentiti dalla legge, alla notifica per mezzo della posta.

2. Piano di sicurezza

Il presente capitolo riporta le misure di sicurezza per la gestione del protocollo, anche in relazione alle norme sulla protezione dei dati personali.

Il piano di sicurezza è stato redatto in collaborazione con il responsabile del sistema informativo OrdineP-NET ed il responsabile del trattamento dei dati personali e/o altri esperti di sua fiducia.

Il piano di sicurezza definisce:

- Le caratteristiche di sicurezza dell'infrastruttura server dove risiedono i dati e l'applicazione OrdineP-NET
- Le caratteristiche di sicurezza del sistema del conservatore certificato dove risiedono i documenti di registro di protocollo conservati per conto dell'Ordine
- Le caratteristiche di sicurezza dell'applicativo OrdineP-NET per la gestione del protocollo

2.1. Sicurezza infrastruttura server OrdineP-NET

La descrizione delle caratteristiche di sicurezza di tale componente sono definite nel "DPS- Documento Programmatico Sicurezza per i sistemi OrdineP-NET" fornito unitamente al presente documento.

2.2. Sicurezza applicazione OrdineP-NET

La sicurezza nell'applicativo OrdineP-NET relativamente alle funzionalità di gestione del protocollo e di accesso agli archivi documentali si basa sui seguenti meccanismi principali:

- Accesso utente in base a identificativo univoco e password fornito su richiesta dell'Ordine dal servizio di assistenza di OrdineP
- Gestione personalizzazione della password e scadenza periodica. In caso di inutilizzo prolungato l'accesso viene automaticamente disabilitato. La riattivazione prevede la richiesta formale (anche via email) da parte dell'Ordine al gestore del servizio
- I dati sensibili per l'accesso sono criptati all'interno del database di OrdineP-NET con un algoritmo di cifratura.

2.3. Sicurezza servizio di conservazioni elettronica

Per l'archiviazione elettronica dei registri di protocollo e dei documenti è utilizzato il servizio esterno fornito dalla società SIA S.p.A. integrato nella piattaforma OrdineP-NET.

Ogni giorno il sistema OrdineP riversa automaticamente tutti i nuovi documenti soggetti a conservazione nel sistema di conservazione.

Il responsabile della conservazione digitale:

- adotta le misure necessarie per garantire la sicurezza fisica e logica del sistema preposto al processo di conservazione digitale e delle copie di sicurezza dei supporti di memorizzazione, utilizzando gli strumenti tecnologici e le procedure descritte nell'Allegato 2;
- assicura il pieno recupero e la riutilizzazione delle informazioni acquisite con le versioni precedenti in caso di aggiornamento del sistema di conservazione;
- definisce i contenuti dei supporti di memorizzazione e delle copie di sicurezza;
- verifica periodicamente, con cadenza non superiore ai cinque anni, l'effettiva leggibilità dei documenti conservati provvedendo, se necessario, al riversamento del contenuto dei supporti.

La descrizione delle caratteristiche di sicurezza di tale componente sono definite nell'allegato al contratto con il conservatore.

2.4. Conservazione del registro giornaliero di protocollo

Il registro giornaliero di protocollo è trasmesso automaticamente da OrdineP al sistema di conservazione, entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto.

3. Documento amministrativo

Prima di entrare nel merito, occorre caratterizzare l'oggetto di scambio: il documento amministrativo.

Nell'ambito del processo di gestione documentale, il documento amministrativo, in termini operativi, è classificabile in:

- inviato;
- ricevuto;
- interno formale;
- interno informale.

Il documento amministrativo, in termini tecnologici, è classificabile in:

- informatico;
- analogico.

3.1. Documento ricevuto

La corrispondenza in ingresso può essere acquisita dall'Ordine con diversi mezzi e modalità in base alla tecnologia di trasporto utilizzata dal mittente.

Un documento informatico può essere recapitato:

- a mezzo posta elettronica convenzionale o certificata;
- su supporto rimovibile quale, ad esempio, *CD ROM, DVD, floppy disk, tape, pen drive*, etc, consegnato direttamente alla UOP o inviato per posta convenzionale o corriere.

Un documento analogico può essere recapitato:

- a mezzo posta convenzionale o corriere;
- a mezzo posta raccomandata;
- per telefax o telegramma;
- con consegna diretta da parte dell'interessato o consegnato tramite una persona dallo stesso delegata alle UOP e/o agli UOR aperti al pubblico. •

A fronte delle tipologie descritte, ne esiste una terza, denominata "ibrida", composta da un documento analogico (lettera di accompagnamento) e da un documento digitale.

Quando il documento cartaceo viene consegnato direttamente dal mittente o da altra persona incaricata e venga richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, chi lo riceve fotocopierà la prima pagina del documento, appone il timbro dell'Ordine con la data di consegna e la sigla del ricevente e gli estremi della segnatura se contestualmente alla ricezione avviene anche la protocollazione.

3.2. **Documento inviato**

I documenti informatici, compresi di eventuali allegati, anch'essi informatici, sono inviati, di norma, per mezzo della posta elettronica convenzionale o certificata se la dimensione del documento non supera la dimensione massima prevista dal sistema di posta utilizzato dall'Ordine.

In caso contrario, il documento informatico viene riversato, su supporto digitale rimovibile non modificabile e trasmesso con altri mezzi di trasposto al destinatario.

Un messaggio protocollato, creato ed inviato dall'Ordine è una struttura logica composta, che può aggregare diverse parti:

- . a) un documento informatico *primario*;
- . b) un numero qualsiasi di documenti informatici *allegati*;
- . c) una *segnatura informatica*.

Il documento informatico primario può coincidere con il messaggio stesso tuttavia deve essere riferito ad un unico procedimento amministrativo.

I documenti informatici primari e/o i documenti informatici allegati che compongono il messaggio protocollato scambiato tra le AOO possono, eventualmente, essere sottoscritti.

Ciascuna amministrazione indica nel manuale di gestione le tipologie di documenti informatici per i quali è prevista l'apposizione di una firma digitale e/o qualificata e quelle per le quali non è prevista sottoscrizione.

Le tipologie di documenti informatici per i quali è prevista l'apposizione di una firma digitale e/o qualificata e quelle per le quali non è prevista sottoscrizione per consentirne la protocollazione in uscita sono indicati nell'apposito capitolo. Per i documenti per cui è prevista la sottoscrizione è anche indicata la lista dei ruoli amministrativi che hanno facoltà di firma.

Il controllo della validità amministrativa del documento informatico, effettuato prima della sua protocollazione in uscita, è di responsabilità dell'amministrazione mittente.

Un messaggio protocollato può contenere riferimenti esterni a documenti informatici reperibili per via telematica, ovvero a documenti cartacei inviati parallelamente al messaggio protocollato con strumenti tradizionali. Tali riferimenti esterni possono riguardare sia il documento primario che i documenti allegati.

3.3. **Documento interno formale**

I documenti interni sono formati con tecnologie informatiche e lo scambio può aver luogo con i mezzi tradizionali all'interno dell'Ordine. In questo caso il documento viene prodotto con strumenti informatici, firmato digitalmente o stampato e sottoscritto in forma autografa sia sull'originale che sulla minuta e successivamente protocollato.

3.4. **Documento interno informale**

Per questa tipologia di corrispondenza vale quanto illustrato nel paragrafo precedente ad eccezione della obbligatorietà dell'operazione di sottoscrizione e di protocollazione.

3.5. Formazione di documenti

I documenti dell'Ordine sono prodotti con sistemi informatici come previsto dalla vigente normativa. Ogni documento formato per essere inoltrato all'esterno o all'interno in modo formale:

- tratta un unico argomento indicato in maniera sintetica ma esaustiva a cura dell'autore nello spazio riservato all'oggetto;
- è riferito ad un solo protocollo;

Il documento deve consentire l'identificazione dell'amministrazione mittente attraverso le seguenti informazioni:

- la denominazione e il logo dell'amministrazione;
- l'indicazione completa dell'Ordine che ha prodotto il documento;
- l'indirizzo completo dell'Ordine (via, numero, CAP, città, provincia);
- il numero di telefono dell'Ordine;
- il numero di fax dell'Ordine;
- il codice fiscale dell'Ordine.

Il documento deve inoltre recare almeno le seguenti informazioni:

- luogo di redazione del documento;
- la data, (giorno, mese, anno);
- il numero degli allegati, se presenti;
- l'oggetto del documento;
- firma digitale se richiesto dalla tipologia di documento

I documenti dell'Ordine sono prodotti con l'ausilio di applicativi di videoscrittura o *text editor*.

Prima della loro lavorazione nelle fasi successive (sottoscrizione, ove prevista, e protocollazione) sono convertiti in uno dei formati standard previsti dalla normativa vigente in materia di archiviazione al fine di garantirne l'immodificabilità, la leggibilità, l'interscambiabilità. Si adottano pertanto preferibilmente i formati PDF, XML e TIFF.

3.6. Firma (sottoscrizione) elettronica del documento informatico

La sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni dettate dalla normativa vigente. L'amministrazione si avvale dei servizi di una autorità di certificazione accreditata iscritta nell'elenco pubblico dei certificatori accreditati.

3.7. Documento amministrativo informatico

Il documento informatico è la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti; l'art. 20 del decreto legislativo del 7 marzo 2005, n. 82, recante "Codice dell'amministrazione digitale" e successive modificazioni prevede che:

1. Il documento informatico da chiunque formato, la registrazione su supporto informatico e la trasmissione con strumenti telematici sono validi e rilevanti a tutti gli effetti di legge, se conformi alle disposizioni del presente codice ed alle regole tecniche di cui all'articolo 71.
2. Il documento informatico sottoscritto con firma elettronica qualificata o con firma digitale soddisfa il requisito legale della forma scritta se formato nel rispetto delle regole tecniche stabilite ai sensi dell'articolo 71 che garantiscano l'identificabilità dell'autore e l'integrità del documento.

3. Le regole tecniche per la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione temporale dei documenti informatici sono stabilite ai sensi dell'articolo 71; la data e l'ora di formazione del documento informatico sono opponibili ai terzi se apposte in conformità alle regole tecniche sulla validazione temporale.
4. Con le medesime regole tecniche sono definite le misure tecniche, organizzative e gestionali volte a garantire l'integrità, la disponibilità e la riservatezza delle informazioni contenute nel documento informatico.

3.8. Documento amministrativo analogico - cartaceo

Di seguito faremo riferimento ad un documento amministrativo cartaceo che può essere prodotto sia in maniera tradizionale (come, ad esempio, una lettera scritta a mano o a macchina), sia con strumenti informatici (ad esempio, una lettera prodotta tramite un sistema di videoscrittura o text editor) e poi stampata.

In quest'ultimo caso si definisce "originale" il documento cartaceo, nella sua redazione definitiva, perfetta ed autentica negli elementi sostanziali e formali comprendente tutti gli elementi di garanzia e di informazione del mittente e destinatario, stampato su carta intestata e dotato di firma autografa.

Un documento analogico può essere convertito in documento informatico tramite opportune procedure di conservazione sostitutiva, descritte nel seguito del Manuale.

4. Sistema di gestione e protocollazione dei documenti

Il presente capitolo fornisce indicazioni sulle attività previste per lo svolgimento dei flussi di lavorazione dei documenti dell'Ordine.

4.1. Caratteristiche del protocollo informatico

In questo capitolo sono riepilogate le caratteristiche generali del protocollo informatico, che riguardano sia protocolli in ingresso che in uscita o altre tipologie adottate dall'Ordine.

4.1.1. Univocità dell'identificativo di protocollo

L'identificativo di protocollo risulta univoco in assoluto negli anni all'interno del sistema di protocollazione utilizzato dall'Ordine.

La numerazione si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo.

Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo.

Il numero di protocollo è costituito da almeno 9 cifre numeriche di cui le prime 4 indicano l'anno e le altre (compresi gli "0" di riempimento) il numero progressivo nell'anno.

4.1.2. Registrazione di protocollo

Su ogni documento ricevuto o spedito dall'Ordine è effettuata una registrazione di protocollo con il sistema di gestione del protocollo informatico, consistente nella memorizzazione dei dati obbligatori.

Tale registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità, per l'operatore, di inserire le informazioni in più fasi successive.

Ciascuna registrazione di protocollo contiene, almeno, i seguenti dati obbligatori:

- il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- il mittente che ha prodotto il documento;
- i destinatari del documento
- l'oggetto del documento

I dati della registrazione di protocollo non sono modificabili successivamente al loro inserimento, se non durante la giornata stessa di inserimento.

4.1.3. **Segnatura di protocollo**

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo.

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.

Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

4.2. **Annullamento registrazione di protocollo**

La necessità di modificare - anche un solo campo tra quelli obbligatori della registrazione di protocollo, registrate in forma non modificabile - per correggere errori verificatisi in sede di immissione manuale di dati o attraverso l'interoperabilità dei sistemi di protocollo mittente e destinatario, comporta l'obbligo di annullare l'intera registrazione di protocollo.

Le informazioni relative alla registrazione di protocollo annullata rimangono memorizzate nel registro informatico del protocollo per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura, ivi comprese le visualizzazioni e le stampe, nonché la data, l'ora e l'autore dell'annullamento e gli estremi dell'autorizzazione all'annullamento del protocollo rilasciata dal RSP. In tale ipotesi, la procedura riporta la dicitura "annullato" in posizione visibile e tale da consentire la lettura di tutte le informazioni originarie. Il sistema registra l'avvenuta rettifica, la data ed il soggetto che è intervenuto.

4.3. **Regole di protocollazione per i documenti particolari**

Di seguito si definiscono le regole di protocollazione per la gestione di tipologie di documenti particolari, che non ricadono nella gestione ordinaria.

- *Circolari e disposizioni generali*
- *Documenti cartacei in uscita con più destinatari*
- *Documenti cartacei ricevuti a mezzo telegramma*
- *Domande di partecipazione a concorsi, avvisi, selezioni, corsi e borse di studio*
- *Assegni e altri valori di debito o credito*

- *Fatture (se non si utilizza il sistema PharmalInvoice integrato in OrdineP)*
- *Documenti inerenti gare di appalto confezionate su supporti cartacei*
- *Documenti riservati o personali*
- *Documenti anonimi*
- ...

4.4. Protocolli urgenti

Nel caso si debba protocollare urgentemente per necessità indifferibile e di tipo straordinario un documento, si esegue la protocollazione del documento con la massima tempestività a partire dal momento della disponibilità del documento digitale o cartaceo. Tale procedura è osservata sia per protocolli su documenti in arrivo che in partenza. Per questi ultimi, non possono essere anticipati protocolli per documenti non in partenza lo stesso giorno.

4.5. Errata ricezione di documenti

Nel caso in cui pervengano documenti cartacei o, sulla casella di posta dell'Ordine (certificata o convenzionale), messaggi dal cui contenuto si rilevi che sono stati erroneamente ricevuti, l'operatore rispedisce il messaggio al mittente con la dicitura "Messaggio pervenuto per errore - non di competenza di questo Ordine". Il documento se già protocollato, è annullato.

Nella circostanza in cui venga erroneamente aperta una lettera destinata ad altri soggetti, questa viene richiusa e rispedita al destinatario, scrivendo sulla busta la dicitura "Corrispondenza pervenuta ed aperta per errore dall'Ordine".

4.6. Produzione e conservazione delle registrazioni di protocollo (AUTOMATICA)

Il sistema OrdineP-NET genera ogni giorno automaticamente il file del registro giornaliero di protocollo e lo manda al servizio di conservazione integrato nella piattaforma OrdineP-NET.

Il file di registro è in formato "csv" (testo con separatore di campi) e contiene tutte le informazioni inserite nella registrazione di protocollo, compresi quelli annullati.

Qualora nella giornata non siano state inserite registrazioni di protocollo il file viene generato comunque ma vuoto ed inviato in ogni caso al servizio di conservazione.

5. Sistema di classificazione, fascicolazione e conservazione dei documenti

5.1. Classificazione e titolario

L'Ordine si è dotato di una struttura di classificazione dei documenti basata su una lista di *Tipi documento* ad ognuno dei quali può essere associato un criterio di conservazione tra i seguenti possibili:

- Nessuna conservazione
- Conservazione per 10 anni
- Conservazione illimitata

Inoltre per ogni tipo di documento si definisce l'obbligo alla firma digitale ed in questo caso il ruolo amministrativo richiesto per la firma.

Per ogni Tipo documento inoltre devono essere definiti i canali utilizzabili e se è un documento ricevuto o inviato o generato internamente.

Le tipologie di documenti definiti dall'Ordine sono le seguenti, con il relativo criterio di conservazione digitale:

CODICE TIPO DOCUMENTO	DESCRIZIONE TIPO DOCUMENTO	CRITERIO DI CONSERVAZIONE <i>(Nessuna, 10 anni o Illimitata)</i>	SE OBBLIGO FIRMA INDICARE RUOLO AMMINISTRATIVO RICHIESTO PER LA FIRMA	PRODOTTO o RICEVUTO o GENERATO	CANALE UTILIZZATO PER INVIO (EMAIL, PEC, POSTA)
A1_01	Domanda iscrizione	Illimitata	NO	Ricevuto	Posta o a mano
A1_01.1	Comunicazione iscrizione	Illimitata	NO	Prodotto	Posta email pec
A1_02	Domanda iscrizione per trasferimento	Illimitata	NO	Ricevuto	Posta o a mano
A1_02.1	Comunicazione iscrizione per trasferimento	Illimitata	NO	Prodotto	Posta email pec
A1_03	Cancellazione albo	Illimitata	NO	Ricevuto	Posta o a mano
A1_03.1	Comunicazione cancellazione	Illimitata	NO	Prodotto	Pec e posta ar
A1_04	Variazione residenza	Illimitata	NO	Ricevuto	Posta o a mano
A1_05	Comunicazioni a Enti e Ordini relative agli iscritti e al rinnovo cariche sociali	Illimitata	NO	Prodotto	Posta email pec
A1_05.1	Comunicazioni da Enti e Ordini relative agli iscritti e al rinnovo cariche sociali	Illimitata	NO	Ricevuto	Posta email pec
A1_06	Adesione posta elettronica certificata	Illimitata	NO	Ricevuto	Posta o a mano
A1_07	Accertamenti presso il Ministero della Salute per gli extracomunitari	Illimitata	NO	Spedito e ricevuto	
A2-01	Richiesta ferie e chiusure straordinarie da farmacie	Dieci anni	NO	Ricevuto	Posta, fax email o pec
A2-02	Variazioni orari farmacie	Dieci anni	NO	Ricevuto	Posta, fax email o pec
A2-03	Cambi turno farmacie	Dieci anni	NO	Ricevuto	Posta, fax email o pec
A2-04	Tirocinio Professionale	Dieci anni	NO	Ricevuto	Posta, email, pec
A2-05	Atti costitutivi e patti Sociali	Illimitata	NO	Ricevuto	Posta, email, pec
A2-06	Delibere ASL e altri enti	Illimitata	NO	Ricevuto	Posta, email, pec
A3-01	Atti completi Procedimenti disciplinari	Illimitata	NO	Ricevuto	Posta, email pec
A3-02	Comunicazione di avvio e di conclusione	Illimitata	SI PRESIDENTE	Inviata	Posta ar, pec

	procedimenti disciplinari				
A4 – 01	Segnalazioni o denunce da parte di cittadini – iscritti –altri nei confronti di iscritti e di farmacie	Illimitata	NO	Ricevuta	Posta, email, pec
A4-02	Altre comunicazioni di rilevanza amministrativa	Illimitata	NO	Ricevuta	Posta, email, pec
B1	Regolamenti, procedure, statuti e tutta la documentazione relativa all'organizzazione dell'Ordine	Illimitata	NO		
B2	Verbali di riunioni, di eliminazione documenti, di alienazione beni	Illimitata	NO		
B3	Documento programmatico sicurezza dati (DPS)	Illimitata	NO		
B4	Documento valutazione Rischi	Illimitata	NO		
B5	Richiesta di accesso ai documenti e di rilascio di relative copie	10 anni	NO	Ricevuta e Spedita	Mano, posta, pec
B6	Pareri e autorizzazioni	10 anni	NO		
B7	Verbali, deliberazioni, atti del Consiglio e dell'Assemblea	Illimitata	SI		
B8	Verbali di riunioni collegiali e di commissioni	Illimitata	NO		
B9	Convocazioni riunioni e comunicazioni varie consiglio, assemblea e organi collegiali e revisori dei conti	Illimitata	NO		
B10	Verbali commissione elettorale e atti di nomina degli organi dell'Ordine	Illimitata			
C1	Richieste e riscontro pareri e accertamento autocertificazioni inviate o ricevute da altri Ordini o provenienti da Enti pubblici e Autorità	Illimitata	NO	Ricevuto	Posta o email o pec
D1	Comunicazioni da parte Studi Legali (ricorsi TAR e varie)	Illimitata	NO	Ricevuto	Posta o email o pec
E1	Circolari	Illimitata	NO	Spedito	Email e pec
F1.1	Preventivi/offerte	Illimitata	NO	Ricevuto	Posta o email o pec
F1.2	Accettazione o rifiuto Preventivi/offerte	Illimitata	NO	Spedito	Email, pec e posta
G1	Fatture	Dieci anni	NO	Ricevuto	Fattura elettronica
H1	Comunicazioni di assunzioni, licenziamento etc	Illimitata	NO	Spedito	Posta
I1	Fascicoli nominativi del personale a tempo indeterminato	Illimitata	NO		
L1	Documenti relativi alla	Dieci anni	SI PER CASI PREVISTI DALLA		

	gestione contabile		LEGGE		
M1	Documenti relativi a gare, appalti, e fornitori	illimitata	SI PER CASI PREVISTI DALLA LEGGE		
M2	Documenti relativi alla dichiarazione redditi Ordine e ai tributi vari (Inps, Inail, Irap etc)	10 anni	SI PER CASI PREVISTI DALLA LEGGE		
N1	Documentazione sulla formazione – piano offerta formativa	10 anni	NO		
INT.1	Farmacie: comunicazioni collaboratori	10 anni	NO		
INT.2	Comunicazioni da Parafarmacie	10 anni	NO		
INT. 3	Revisione pianta Organica	10 anni	NO		
INT. 4	Iscritti: varie	10 anni	NO		
INT. 5	Concorsi e Bandi vari	10 anni	NO		

5.2. Gestione della fascicolazione

Oltre alla fascicolazione automatica gestita dal sistema per i documenti protocollati, nel sistema possono essere archiviati documenti anche direttamente nei fascicoli senza che vengano protocollati.

Di seguito le strutture di classificazione e fascicolazione dei documenti definite dall'Ordine per le varie tipologie di corrispondenti.

TIPO ENTE CORRISPONDENTE	CARTELLA	CODICE TIPO DOCUMENTO (dalla lista sopra definita)
ISCRITTO	DOCUMENTALE/ISCRIZIONE	DA A1-01 A A01-07
FARMACIA	DOCUMENTALE/FASCICOLO	DA A2-02 A A2-06
SOCIETÀ	DOCUMENTALE/FASCICOLO	DA A2-02 A A2-06
CONTATTI	DOCUMENTALE/FASCICOLO	
ORDINE	DOCUMENTALE/FASCICOLO	

5.3. Documenti inclusi nella registrazione del protocollo

I documenti che l'Ordine registra nel protocollo sono le seguenti tipologie:

- Domande di prima iscrizione, iscrizione per trasferimento, cancellazione albo, variazioni residenza;
- Circolari in uscita;
- Richieste di pareri, comunicazioni varie provenienti da Autorità ed Enti pubblici, e relative risposte
- accertamenti di autocertificazioni
- Segnalazioni provenienti da iscritti/federfarma/Enti vari
- Richieste ferie, variazioni orari, cambi turno provenienti dalle farmacie
- Trasmissione proposte ferie o pareri cambio turno indirizzati alla ASL di competenza
- Comunicazioni e o denunce da parte di cittadini ed iscritti

- Comunicazioni di assunzione, di licenziamento, di provvedimento disciplinare del personale;
- Preventivi/offerte richiesti e relative risposte;
- Comunicazioni provenienti da Studi Legali inerenti ricorsi TAR
- Fatture
- Audizione e Procedimento disciplinare

5.4. Documenti esclusi dalla registrazione del protocollo

Tutti i documenti non compresi nei documenti inclusi, a titolo di esempio sono compresi i seguenti:

Circolari F.O.F.I., Circolari E.N.P.A.F., Gazzette Ufficiali, Bollettini Ufficiali, Notiziari, Giornali, Riviste, Libri, verbali di Consiglio, di Assemblea, Materiale pubblicitario, Offerte/preventivi di terzi non richieste, Inviti a manifestazioni, comunicazioni cerimoniale (Biglietti auguri, congratulazioni, ringraziamenti ecc.), Newsletter, comunicazioni varie informali, atti preparatori interni di carattere informativo.