



Ordine dei Farmacisti della provincia di Mantova

Manuale di 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>VERSIONE 3.0 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	5
1.6. Firma (sottoscrizione) elettronica del documento informatico.....	5
1.7. Tutela dei dati personali	5
1.8. Posta elettronica.....	6
2. Piano di sicurezza.....	7
2.1. Sicurezza infrastruttura server OrdineP-NET.....	7
2.2. Sicurezza applicazione OrdineP-NET	7
2.3. Sicurezza servizio di conservazioni elettronica.....	7
2.4. Conservazione del registro giornaliero di protocollo	8
2.5. Conservazione delle fatture elettroniche	8
3. Documento amministrativo.....	8
3.1. Documento ricevuto.....	8
3.2. Documento inviato.....	8
3.3. Formazione di documenti	9
3.4. Documento amministrativo informatico	9
3.5. Documento amministrativo analogico - cartaceo	10
4. Sistema di gestione e protocollazione dei documenti	10
4.1. Caratteristiche del protocollo informatico	10
4.1.1. Univocità dell'identificativo di protocollo.....	10
4.1.2. Registrazione di protocollo.....	10
4.1.3. Segnatura di protocollo.....	11
4.2. Annullamento registrazione di protocollo.....	11
4.3. Errata ricezione di documenti.....	11
4.4. Protocollazione fatture elettroniche fornitori (AUTOMATICA)	11
4.5. Registro fatture elettroniche (AUTOMATICO).....	11
4.6. Produzione e conservazione delle registrazioni di protocollo (AUTOMATICA).....	12
5. Sistema di classificazione, fascicolazione e conservazione dei documenti e scarto	12
5.1. Classificazione e titolario	12
5.2. Documenti inclusi nella registrazione del protocollo.....	13
5.3. Documenti esclusi dalla registrazione del protocollo	13

6. Scarto dei documenti conservati digitalmente	14
7. Pubblicità del Manuale.....	14

1. Premessa

Questo documento descrive gli elementi, le procedure e le regole organizzative che determinano la gestione del protocollo e dei documenti da parte dell'Ordine dei Farmacisti della provincia di Mantova. L'Ordine utilizza il sistema gestionale OrdineP-NET ed ha attivato il servizio CDI-Esteso, che integra tutte le funzionalità richieste per la gestione elettronica dei documenti ed il relativo servizio di conservazione elettronica.

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 presente Manuale di gestione del protocollo, dei documenti e degli archivi è adottato secondo quanto disposto dal DPCM 03/12/2013 recante le "Regole tecniche per il protocollo informatico" e successive modificazioni.

Il Manuale di gestione, redatto secondo quanto previsto dal 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".

Il protocollo informatico e la gestione elettronica dei documenti realizzano le condizioni operative per una più efficiente gestione del flusso informativo e documentale interno all'Ordine 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 software gestionale OrdineP-NET, si farà costante riferimento alle modalità e specifiche di gestione di tale sistema.

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'art. 50, c. 4, del D.P.R. 445/2000
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 archivistica, preposto al servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'art. 61 del D.P.R. 445/2000, che produce il pacchetto di versamento ed effettua il trasferimento del suo contenuto nel sistema di conservazione
Testo unico	D.P.R. 445/2000 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”
- documento AgID del 18/09/2020 “Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici”
- DPCM 03/12/2013 contenente le *Regole tecniche in materia di protocollo informatico*
- D.P.R. 445/2000 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
- DPCM 31 ottobre 2000 - Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al DPR 428/1998;
- D.Lgs 82/2005– Codice dell’amministrazione digitale

1.4. Modello organizzativo di gestione

L’Ordine è costituito da un’unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) denominata appunto 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 mediante una sequenza numerica unica per i documenti in entrata ed uscita ed un unico sistema di conservazione digitale dei documenti.

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) individuato nella figura del Segretario dell’Ordine.

Le fatture elettroniche ricevute tramite il servizio PharmaInvoice sono protocollate automaticamente in un apposito registro ad esso dedicato.

1.5. Sistema di conservazione elettronica

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.

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 (sottoscrizione) elettronica del documento informatico

I soggetti delegati a rappresentare l’Ordine dispongono di una firma digitale o elettronica qualificata.

I documenti che obbligatoriamente dovranno essere firmati digitalmente con apposito dispositivo sono quelli che implicano o possono implicare aspetti legali:

- Contratti con fornitori di servizi, incarichi di consulenza e collaborazione
- Assunzioni, licenziamenti e provvedimenti nei confronti del personale
- Comunicazioni agli interessati in merito ai procedimenti disciplinari;

La sottoscrizione elettronica 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.

I documenti sottoscritti con firma elettronica avanzata, qualificata o digitale devono essere generati in formato “P7M”.

1.7. Tutela dei dati personali

Relativamente agli adempimenti interni specifici, i dipendenti dell’Ordine sono stati autorizzati dall’RSP ad accedere al sistema di protocollo informatico ed incaricati del trattamento dei dati e della conservazione dei documenti e svolgono tale mansione secondo quanto stabilito nel Codice di comportamento dei dipendenti.

Relativamente agli adempimenti esterni, l’Ordine si è organizzato per garantire che i documenti trasmessi ad altre pubbliche amministrazioni riportino le sole informazioni previste da leggi e regolamenti e strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità per le quali vengono prodotti.

In relazione alla protezione dei dati personali trattati al proprio interno l'Ordine ha ottemperato a quanto previsto dal D.lgs 196/2003 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:

- due caselle di posta elettronica convenzionale (info@ordinefarmacisti-mn.191.it; info@ordinefarmacistimn.it) per la corrispondenza in ingresso e in uscita
- una casella di Posta Elettronica Certificata istituzionale (ordinefarmacistimn@pec.fofi.it) per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita, pubblicata sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA).

Le caselle convenzionali e quella certificata sono gestibili contemporaneamente da tutto il personale dipendente. Almeno una volta al giorno, si procede alla lettura della corrispondenza pervenuta sulle diverse caselle ed alla eventuale protocollazione. Nei momenti di maggior carico i documenti ricevuti saranno accantonati, letti e protocollati in un secondo momento e, comunque entro 3 giorni lavorativi. La spedizione dei documenti in uscita avviene di norma entro 24 ore dalla produzione oppure, compatibilmente con la mole dei documenti da inviare, entro 3 giorni lavorativi.

La posta elettronica, convenzionale e certificata, è il principale strumento utilizzato per lo scambio documentale in entrata e in uscita; se la dimensione del documento supera la dimensione massima dei messaggi stabilita dal sistema di posta utilizzata vengono predisposti invii multipli. Gli eventuali documenti cartacei in partenza vengono redatti in due esemplari; una copia digitalizzata rimane all'ufficio, l'originale viene spedito. Qualora i destinatari siano più di uno, è autorizzata la spedizione multipla dello stesso documento.

Il documento trasmesso a mezzo PEC s'intende inviato al destinatario se trasmesso all'indirizzo elettronico certificato da questi dichiarato e s'intende pervenuto dopo la ricezione della notifica di consegna da parte del gestore, che costituisce prova legale dell'avvenuta spedizione del messaggio.

Il gestore notifica eventuali errori in una qualsiasi delle fasi del processo (accettazione, invio, consegna) non possono pertanto esserci dubbi sullo stato della spedizione di un messaggio.

La ricevuta di consegna dei messaggi PEC è conservata unitamente al relativo file o fascicolo.

L'Ordine utilizza la PEC quando vuole l'invio di documenti informatici che, rispetto alla posta elettronica convenzionale, assicuri:

- La garanzia dell'integrità e della riservatezza dei messaggi;

- di conoscere in modo inequivocabile la data e l'ora di trasmissione;
- di garantire l'avvenuta consegna all'indirizzo pec dichiarato dal destinatario (oppure ricevere un avviso di mancato recapito);

L'Ordine non utilizza la PEC per lo scambio documenti per i quali non sia necessaria la certificazione di spedizione e di ricevimento.

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.

2.5. Conservazione delle fatture elettroniche

Le fatture elettroniche gestite in OrdineP tramite il servizio PharmaInvoice sono inviate automaticamente allo stesso sistema di conservazione del servizio CDI. L'utente non ha bisogno di svolgere alcuna attività per la loro conservazione in quanto gestita automaticamente dal servizio PharmaInvoice.

3. Documento amministrativo

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

- inviato;
- ricevuto;

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, pen drive, etc*, consegnato direttamente 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.

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 trasporto 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.

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. 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;
- l'indirizzo di posta elettronica convenzionale e certificato 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 non modificabili, che forniscono sulla carta una disposizione grafica uguale a quella rappresentata sullo schermo del computer (PDF, XML e TIFF).

3.4. Documento amministrativo informatico

Il documento informatico è la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti; il "Codice dell'amministrazione digitale" prevede che l'immodificabilità e l'integrità del documento informatico sono garantite da una o più delle seguenti operazioni:

- apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
- memorizzazione su sistemi di gestione documentale che adottino idonee misure di sicurezza in accordo con quanto riportato nelle "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" predisposte dall'AGID;
- il trasferimento a soggetti terzi attraverso un servizio di posta elettronica certificata
- il versamento ad un sistema di conservazione.
- L'invio dei documenti informatici protocollati o no, avviene con posta elettronica convenzionale e,
- quando necessario, con posta certificata

3.5. Documento amministrativo analogico - cartaceo

Il documento amministrativo cartaceo può essere prodotto sia in maniera tradizionale (ad es. una lettera scritta a mano o a macchina), sia con strumenti informatici (ad es. 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.

I documenti cartacei in arrivo, dopo le operazioni di registrazione e segnatura se previste, sono trasformati in formato immagine attraverso un processo di scansione che prevede:

- acquisizione delle copie per immagini in modo tale che ad ogni documento, anche se composto da più pagine, corrisponda un unico file;
- verifica della leggibilità e qualità delle copie per immagini acquisite;
- collegamento delle copie per immagini alle rispettive registrazioni di protocollo.

Avvenuta la scansione, l'originale analogico viene ricondotto al pertinente fascicolo cartaceo se esistente, in caso contrario conservato cronologicamente in un fascicolo appositamente creato.

La riproduzione informatica dei documenti cartacei, in arrivo e in partenza, avviene a fini esclusivamente gestionali e non con finalità sostitutive dell'originale; le copie dei documenti cartacei ottenute tramite scansione non hanno alcun valore legale e probatorio.

L'invio di documenti cartacei a mezzo posta e con l'uso del fax avviene eccezionalmente e solo se al momento non vi siano altre possibilità e la spedizione sia urgente. Le ricevute relative a documenti cartacei inviate per posta o a mezzo fax vengono inserite nel relativo fascicolo.

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 di rilevanza amministrativa 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. Non sono possibili modifiche dei dati della registrazione di protocollo e di conservazione dei documenti successivamente alla protocollazione e conservazione, ad esclusione della procedura di annullamento

Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo.

Non è consentito l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza.

I documenti non protocollati sono considerati non utili a scopi strettamente giuridici.

4.1.3. Segnatura di protocollo

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

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione al documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso e 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 e l'ora dell'annullamento.

4.3. 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".

4.4. Protocollazione fatture elettroniche fornitori (AUTOMATICA)

Le fatture elettroniche ricevute tramite il servizio PharmaInvoice sono gestite automaticamente tramite il modulo di OrdineP-NET PharmaInvoice e caricate in un apposito registro ad esso dedicato.

Le attività svolte sono le seguenti:

- Scarico automatico tramite il servizio PharmaInvoice dal sistema centralizzato dello SDI delle nuove fatture o note di credito inviate dai fornitori in formato elettronico
- Caricamento automatico in OrdineP-NET
- Protocollazione automatica in OrdineP-NET
- Invio alle caselle email dell'Ordine di un messaggio di avviso della disponibilità di una nuova fattura nel sistema OrdineP
- Successivamente l'Ordine gestisce le operazioni sulla fattura (accettazione o rifiuto) direttamente tramite accesso da OrdineP-NET al sistema centralizzato
- Il sistema PharmaInvoice si occupa inoltre di conservare automaticamente a norma le fatture ricevute dall'Ordine per il periodo richiesto dalle normative fiscali.

4.5. Registro fatture elettroniche (AUTOMATICO)

L'Ordine utilizza un registro dedicato alle fatture passive ricevute dai fornitori.

Il registro viene automaticamente alimentato dal sistema PharmaInvoice con i dati della fattura ed aggiorna l'anagrafica del corrispondente.

Il sistema OrdineP-NET genera ogni giorno automaticamente il file del registro giornaliero di protocollo delle fatture 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 delle fatture, 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.

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 e scarto

5.1. Classificazione e titolarità

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 (i file vengono mantenuti sul server del gestionale OrdineP)
- Conservazione per 10 anni
- Conservazione illimitata

Per ogni tipo di documento si definisce se sussiste l’obbligo alla firma digitale ed in questo caso il ruolo amministrativo richiesto per la firma.

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	Se obbligo firma indicare ruolo amministrativo richiesto
Iscr-Albo	Domande di iscrizione trasferimento, cancellazione	Illimitata	NO
Iscr-verifiche	Accertamenti e richieste verifiche autocertificazioni rese da iscritti e relativi riscontri	Illimitata	NO
Iscr-circolari	Circolari e newsletter agli iscritti	10 anni	NO
Iscr-audizioni	Audizioni presidenziali	10 anni	NO
Iscr-proced	Procedimenti disciplinari	Illimitata	SI - Presidente
Iscr-comunicaz	Comunicazioni e richieste e relativi riscontri	10 anni	NO
Farm-moduli	Comunicazioni di inizio/fine collaborazione, sostituzione direzione, aperture e chiusure straordinarie farmacie, variazioni orari e ferie	Illimitata	NO
Farm-statuti	Atti costitutivi società e modifiche patti sociali farmacie	Illimitata	NO
Farm-ATS	Determinazioni ATS e verbali di ispezione	Illimitata	NO
Farm-tirocini	Adesione Regolamenti e attivazioni tirocini prof.	10 anni	NO
Farm-circolari	Circolari e newsletter alle farmacie	10 anni	NO
Farm-comunicaz	Comunicazioni e richieste e relativi riscontri	10 anni	NO
Parafarm-moduli	Comunicazioni inizio attività e collaborazioni	10 anni	NO
Ord-verbali	Verbali di Consiglio e di Assemblea	Illimitata	NO
Ord-corr. Enti	Corrispondenza con Enti	10 anni	NO

Ord-corr. varia	Corrispondenza varia	10 anni	NO
Ord-convocazioni	Convocazioni Consiglio Direttivo, Assemblea iscritti, Revisori dei Conti e Commissioni	Illimitata	NO
Ord-dipendenti	Assunzioni, licenziamenti e provvedimenti nei confronti del personale	Illimitata	SI- Presidente
Ord-conv/patr	Convenzioni e patrocini richiesti e sottoscritti dall'Ordine	10 anni	NO
Ord-prev/offerte	Richieste preventivi e relative offerte per la fornitura di beni e servizi	10 anni	NO
Ord-contratti	Contratti con fornitori di servizi, incarichi di consulenza e collaborazione	10 anni	SI - Presidente
Ord-accesso	Richieste di accesso ai documenti e rilascio relative copie	10 anni	NO
Ord-segnalazioni	Segnalazioni o denunce da parte di cittadini/iscritti o Enti nei confronti di iscritti e di farmacie	10 anni	NO

5.2. Documenti inclusi nella registrazione del protocollo

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

- Domande di iscrizione, trasferimento e cancellazione;
- Comunicazioni riguardo la posizione professionale degli iscritti in tutti gli ambiti lavorativi;
- Comunicazioni dell'ATS riguardo alle farmacie (Determinazioni e verbali di ispezione)
- Accertamenti e verifiche di autocertificazioni rese
- Comunicazioni di rilevanza amministrativa ricevute/inviata da/a Enti, iscritti, e cittadini
- Circolari inviate agli iscritti e alle farmacie
- Richiesta/concessione di contributi e patrocini
- Convocazioni del Consiglio Direttivo e delle Assemblee degli iscritti all'Albo;
- Contratti, convenzioni, preventivi (se sollecitati);
- Comunicazioni di assunzione, licenziamento o altri provvedimenti nei confronti del personale;
- Denunce, esposti e segnalazioni, purché sottoscritte, provenienti da Autorità giudiziarie, cittadini, iscritti o Enti nei confronti di iscritti e di farmacie

5.3. Documenti esclusi dalla registrazione del protocollo

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

- Fatture elettroniche ricevute già registrate nell'apposito applicativo PharmaInvoice
- Circolari e comunicazioni da parte di FOFI e altri Ordini Farmacisti già registrate nel servizio Intranet
- Delibere del Consiglio Direttivo e Verbali del Collegio Revisori Conti (seguono numerazione a parte);
- Documenti che non presentano rilevanza amministrativa
- Gazzette Ufficiali, Bollettini e Notiziari della Pubblica Amministrazione
- Atti preparatori interni di preminente carattere informativo (memorie informali, appunti o note)
- Documenti contabili (F24, mandati e reversali, libro giornale, bilanci)
- Richieste di modifica dati e variazioni anagrafiche degli iscritti
- Libri, giornali e riviste
- Materiale pubblicitario
- Inviti a convegni, manifestazioni ed eventi
- Biglietti di occasione (condoglianze, congratulazioni, ringraziamenti e simili)
- Offerte commerciali e preventivi non sollecitati
- Email o documenti cartacei anonimi o che non permettano la chiara identificazione del mittente
- Tutte le comunicazioni chiaramente identificabili come SPAM

La documentazione di carattere occasionale, inviata o ricevuta con riferimento a fatti che non abbiano prodotto una delibera, un provvedimento o una decisione specifica, o che sia di evidente scarso interesse per le attività dell'Ordine, dopo la presa visione viene eliminata oppure, se dovesse avere una probabile utilità futura, viene archiviata senza essere protocollata, nel fascicolo corrispondente.

L'operazione di riordino della cartelle/fascicoli, dei documenti che sono stati archiviati senza protocollo e la relativa decisione riguardo alla loro eliminazione o un ulteriore periodo di mantenimento è svolta di norma una volta l'anno dal Segretario dell'Ordine.

6. Scarto dei documenti conservati digitalmente

La documentazione conservata digitalmente che esaurisce il periodo di conservazione è:

- mantenuta nell'archivio organizzato sul server dell'Ordine
- scartata

Per procedere alla distruzione (scarto) dei documenti che hanno esaurito il periodo di conservazione occorre trasmettere una richiesta di autorizzazione allo scarto alla Soprintendenza Archivistica per Lombardia.

La richiesta deve contenere l'elenco degli elementi indicativi dei documenti e/o dei fascicoli da distruggere, predisposto ed approvato dal Consiglio dell'Ordine, e la motivazione dello scarto con riferimento ai decorsi tempi di conservazione in relazione al Piano di Conservazione.

Acquisita la detta autorizzazione, si procede materialmente alla distruzione dei documenti. Dell'avvenuta distruzione è redatto apposito verbale, che deve essere inviato alla Soprintendenza Archivistica per la Lombardia, quale prova dell'avvenuta distruzione dei documenti.

7. Pubblicità del Manuale

Il presente Manuale è reso pubblico dall'Ordine mediante la pubblicazione sul proprio sito istituzionale nella sezione Amministrazione Trasparente. Per quanto non espressamente previsto nel presente Manuale, si fa rinvio alla normativa vigente in materia di protocollo informatico e tenuta degli archivi.

La conoscenza del presente Manuale è inserita nei percorsi di formazione del personale in tema di gestione documentale.