

# Ordine dei Farmacisti della Provincia di Treviso

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

### Manuale gestore

(Approvato con Delibera del Consiglio Direttivo n. 3271/V del 14/09/2016)

|                                                                                                          |                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <p><b>DT-Manuale gestore</b><br/>Gestione del protocollo informatico e documenti con<br/>OrdineP-NET</p> | <p><b>VERSIONE 3.0</b><br/>del 29/07/2016</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|

|                                                                                |           |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Premesse</b> .....                                                       | <b>4</b>  |
| 1.1. <b>Ambito di applicazione del manuale</b> .....                           | <b>4</b>  |
| 1.2. <b>Definizioni</b> .....                                                  | <b>5</b>  |
| 1.3. <b>Riferimenti normativi</b> .....                                        | <b>5</b>  |
| 1.4. <b>Modello organizzativo di gestione</b> .....                            | <b>6</b>  |
| 1.5. <b>Sistema di conservazione elettronica</b> .....                         | <b>6</b>  |
| 1.6. <b>Firma digitale</b> .....                                               | <b>6</b>  |
| 1.7. <b>Tutela dei dati personali</b> .....                                    | <b>6</b>  |
| 1.8. <b>Posta elettronica</b> .....                                            | <b>7</b>  |
| <b>2. Piano di sicurezza</b> .....                                             | <b>8</b>  |
| 2.1. <b>Sicurezza infrastruttura server OrdineP-NET</b> .....                  | <b>8</b>  |
| 2.2. <b>Sicurezza applicazione OrdineP-NET</b> .....                           | <b>8</b>  |
| 2.3. <b>Sicurezza servizio di conservazioni elettronica</b> .....              | <b>8</b>  |
| 2.4. <b>Conservazione del registro giornaliero di protocollo</b> .....         | <b>9</b>  |
| 2.5. <b>Conservazione delle fatture elettroniche</b> .....                     | <b>9</b>  |
| <b>3. Documento amministrativo</b> .....                                       | <b>9</b>  |
| 3.1. <b>Documento ricevuto</b> .....                                           | <b>9</b>  |
| 3.2. <b>Documento inviato</b> .....                                            | <b>10</b> |
| 3.3. <b>Formazione di documenti</b> .....                                      | <b>10</b> |
| 3.4. <b>Firma (sottoscrizione) elettronica del documento informatico</b> ..... | <b>11</b> |
| 3.5. <b>Documento amministrativo informatico</b> .....                         | <b>11</b> |
| 3.6. <b>Documento amministrativo analogico - cartaceo</b> .....                | <b>12</b> |
| <b>4. Sistema di gestione e protocollazione dei documenti</b> .....            | <b>12</b> |
| 4.1. <b>Caratteristiche del protocollo informatico</b> .....                   | <b>12</b> |
| 4.1.1. <b>Univocità dell'identificativo di protocollo</b> .....                | <b>12</b> |
| 4.1.2. <b>Registrazione di protocollo</b> .....                                | <b>12</b> |
| 4.1.3. <b>Segnatura di protocollo</b> .....                                    | <b>13</b> |
| 4.2. <b>Annullamento registrazione di protocollo</b> .....                     | <b>13</b> |
| 4.3. <b>Regole di protocollazione per i documenti particolari</b> .....        | <b>13</b> |
| 4.4. <b>Protocolli urgenti</b> .....                                           | <b>14</b> |
| 4.5. <b>Errata ricezione di documenti</b> .....                                | <b>14</b> |

|      |                                                                                        |    |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.6. | <b>Protocollazione fatture elettroniche fornitori (AUTOMATICA)</b> .....               | 14 |
| 4.7. | <b>Registro fatture elettroniche (AUTOMATICO)</b> .....                                | 14 |
| 4.8. | <b>Produzione e conservazione delle registrazioni di protocollo (AUTOMATICA)</b> ..... | 15 |
| 5.   | <b>Sistema di classificazione, fascicolazione e conservazione dei documenti</b> .....  | 15 |
| 5.1. | <b>Classificazione e titolario</b> .....                                               | 15 |
| 5.2. | <b>Gestione della fascicolazione</b> .....                                             | 16 |
| 5.3. | <b>Documenti inclusi nella registrazione del protocollo</b> .....                      | 17 |
| 5.4. | <b>Documenti esclusi dalla registrazione del protocollo</b> .....                      | 17 |

## 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 Treviso.

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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>AgID</b>                                                                                                                                                                | Agenzia per l'Italia Digitale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>AOO</b>                                                                                                                                                                 | 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                                                                                                                            |
| <b>Conservatore accreditato</b>                                                                                                                                            | 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                                                                                                                                                              |
| <b>OrdineP-NET</b>                                                                                                                                                         | Sistema software di gestione dei dati, del protocollo e degli archivi documentali dell'Ordine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>RsP</b>                                                                                                                                                                 | Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Integrità</b>                                                                                                                                                           | Insieme delle caratteristiche di un documento informatico che ne dichiarano la qualità di essere completo ed inalterato                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Leggibilità</b>                                                                                                                                                         | Insieme delle caratteristiche in base alle quali le informazioni contenute nei documenti informatici sono fruibili durante l'intero ciclo di gestione dei documenti                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Registro di protocollo</b>                                                                                                                                              | 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                                                                                                                                                                                 |
| <b>Responsabile della gestione documentale o responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi</b> | Dirigente o funzionario, comunque in possesso di idonei requisiti professionali o di professionalità tecnico archivista, 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 |
| <b>Testo unico</b>                                                                                                                                                         | 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) che è il Tesoriere dell'Ordine.

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.

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

## 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.

## 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

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;

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

- informatico;
- analogico (cartaceo).

### 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;
- sportello telematico (sito-Intranet)
- su supporto rimovibile quale, ad esempio, *CD ROM, DVD, floppy disk, tape, 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 fotocopla 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.

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. **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.

### **3.4. 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.

### **3.5. 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.

### 3.6. **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 PharmaInvoice 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. 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.

#### 4.7. 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.

#### 4.8. 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 titolare

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<br>TIPO<br>DOCUMENTO | DESCRIZIONE TIPO DOCUMENTO                                                                                                                                        | CRITERIO DI<br>CONSERVAZION<br>E<br>(Nessuna, 10<br>anni o Illimitata) | SE OBBLIGO<br>FIRMA INDICARE<br>RUOLO<br>AMMINISTRATIV<br>O RICHIESTO<br>PER LA FIRMA | PRODOTT<br>O<br>RICEVUTO<br>O<br>GENERAT<br>O | CANALE<br>UTILIZZAT<br>O PER<br>INVIO<br>(EMAIL,<br>PEC,<br>POSTA) |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 01                          | Fascicoli degli iscritti, inclusi Certificati di iscrizione e tutoraggio/servizio e pratiche inerenti l'iscrizione e il movimento Albo, procedimenti disciplinari | Illimitata                                                             | NO                                                                                    | Ricevuto<br>e<br>prodotto                     |                                                                    |

|    |                                                                                                                                                            |            |            |                     |  |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|---------------------|--|
| 02 | Fascicoli farmacie comprese notifiche relative a collaborazioni/direzioni degli Iscritti e altre istanze relative alla loro attività Professionale         | Illimitata | NO         | Ricevuto e Prodotto |  |
| 03 | Lettere a Pubbliche Amministrazioni/Enti - Certificati/Delibere/Comunicazioni da Pubbliche Amministrazioni/Enti                                            | illimitata | NO         | Ricevuto e prodotto |  |
| 04 | Convocazioni riunioni di Consiglio, Assemblea, Revisori dei Conti e Commissioni                                                                            | illimitata | NO         | prodotto            |  |
| 05 | Notifiche variazioni orari/ferie delle farmacie                                                                                                            | 10 anni    | NO         | Ricevuto            |  |
| 06 | Richieste di accesso ai documenti e rilascio di relative copie, certificati (esclusi quelli al punto 1), pareri                                            | 10 anni    | NO         | Ricevuto e Prodotto |  |
| 07 | Rapporti e corrispondenza con la Banca, convenzione per il servizio di Tesoreria, concessionari della riscossione, Mod. F24 quietanzati, Libro giornale    | 10 anni    | NO         | Ricevuto e prodotto |  |
| 08 | Documenti relativi a Fornitori, bandi di gara, contratti di fornitura di materiale e servizi, incarichi di consulenza e collaborazione                     | 10 anni    | PRESIDENTE | Ricevuto e prodotto |  |
| 09 | Documentazione relativa all'offerta formativa agli iscritti e circolari/ Informativa tecnico-professionali agli iscritti                                   | 10 anni    | NO         | Ricevuto e Prodotto |  |
| 10 | Documenti relativi ai dipendenti, co.co.co, componenti del Consiglio Direttivo, Revisori dei Conti compresi rimborsi spese/buste paga/CUD/CU e modelli 770 | 10 anni    | NO         | Ricevuto e prodotto |  |

## 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, questi documenti sono già inseriti nel capitolo 5.1 **Classificazione e titolario**.

Di seguito le specifiche di classificazione e fascicolazione dei documenti definite dall'Ordine.

| TIPO ENTE CORRISPONDENTE | CARTELLA                                                 | TEMPO DI CONSERVAZIONE |
|--------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------|
| ISCRITTO                 | Atti/Registro dei procedimenti disciplinari e degli Atti | illimitata             |



|           |                                                                                                   |            |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|           | Conciliativi                                                                                      |            |
| PERSONALE | Lavoro interinale/contratti e contrattazione e concertazione con organizzazioni sindacali         | 10 anni    |
| ORDINE    | Verbali/delibere/atti del Consiglio e dell'Assemblea degli iscritti                               | illimitata |
|           | Verbali della Commissione Elettorale e nomine degli organi dell'Ordine                            | illimitata |
|           | Bilanci di previsione e consuntivi                                                                | 10 anni    |
|           | Contratti per fornitura materiale e servizi                                                       | 10 anni    |
|           | Regolamenti, procedure, statuti e tutta la documentazione relativa all'organizzazione dell'Ordine | illimitata |

### 5.3. Documenti inclusi nella registrazione del protocollo

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

- Comunicazioni o denunce da parte di cittadini ed iscritti;
- Domande di iscrizione, trasferimento e cancellazione;
- Accertamenti di autocertificazioni
- Lettere ufficiali del Presidente, Vicepresidente, Segretario, Tesoriere e Consiglieri;
- Comunicazioni di rilevanza amministrativa ad iscritti, a cittadini e altri soggetti;
- Comunicazioni da e a Enti su iscritti e farmacie di competenza;
- Contratti, convenzioni, preventivi (se richiesti);
- Comunicazioni di assunzione, licenziamento o altri provvedimenti del personale;
- Comunicazioni di inizio/fine collaborazione e direzione del personale laureato iscritto, in tutti gli ambiti lavorativi;
- Certificazioni rilasciate al richiedente;

### 5.4. Documenti esclusi dalla registrazione del protocollo

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

- note di ricezione e circolari generiche stesse e circolari della Pubblica Amministrazione;
- note di iscritti e farmacie riguardanti offerta/ricerca lavoro;
- materiali statistici;
- atti preparatori interni;
- biglietti d'occasione;
- avvisi di natura contabile contenenti informazioni già altrimenti registrate;
- giornali, riviste, libri, materiali pubblicitari, inviti a manifestazioni;
- tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'Ordine (e cioè quelli che hanno apposito registro diverso da quello di protocollo) a titolo esemplificativo Delibere del Consiglio/verbali di Assemblee/Revisori dei Conti e Libro dei Procedimenti disciplinari.
- Tutte le comunicazioni identificabili chiaramente come spam anche se pervenute mediante PEC non saranno protocollate.