



Ordine Interprovinciale dei Farmacisti di Sassari e Olbia Tempio

Manuale di gestione del protocollo informatico, dei documenti e degli archivi

Sommario

PRINCIPI GENERALI

- 1.1. Premessa
- 1.2. Ambito di applicazione del manuale
- 1.3. Definizioni e norme di riferimento
- 1.4. Aree Organizzative Omogenee
- 1.5. Servizio per la gestione informatica del protocollo
- 1.6. Sistema di conservazione elettronica
- 1.7. Firma digitale
- 1.8. Tutela dei dati personali
- 1.9. Caselle di Posta elettronica
- 1.10. Accreditamento dell'AOO all' IPA

2. ELIMINAZIONE DEI REGISTRI DI PROTOCOLLO DIVERSI DAL REGISTRO UFFICIALE DI PROTOCOLLO INFORMATICO.

3. PIANO DI SICUREZZA.

- 3.1. Obiettivi del piano di sicurezza
- 3.2. Generalità
- 3.3. Sicurezza infrastruttura server OrdinePnet
- 3.4. Sicurezza servizio di conservazione elettronica
- 3.5. Sicurezza dell'applicazione OrdinePnet
- 3.6. Politiche di sicurezza adottate dalla AO

4. MODALITA' DI UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LO SCAMBIO DI DOCUMENTI.

- 4.1. Documento ricevuto
- 4.2. Documento inviato
- 4.3. Formazione di documenti
- 4.4. Firma elettronica del documento informatico
- 4.5. Documento amministrativo informatico
- 4.6. Documento amministrativo analogico-cartaceo
- 4.7. Requisiti degli strumenti informatici di scambio
- 4.8. Firma digitale

5. DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI.

- 5.1. Flusso dei documenti in ingresso alla AOO
 - 5.1.1. Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta istituzionale
 - 5.1.2. Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili
 - 5.1.3. Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale
 - 5.1.4. Errata ricezione di documenti digitali
 - 5.1.5. Errata ricezione di documenti cartacei
 - 5.1.6. Attività di protocollazione dei documenti
 - 5.1.7. Conservazione dei documenti informatici
 - 5.1.8. Conservazione delle copie per immagine di documenti cartacei
 - 5.1.9. Conservazione dei documenti nell'archivio corrente
- 5.2. Flusso dei documenti in uscita dalla AOO
 - 5.2.1. Documenti in uscita
 - 5.2.2. Verifica formale dei documenti
 - 5.2.3. Registrazione di protocollo e segnatura
 - 5.2.4. Trasmissione di documenti informatici

- 5.2.5. Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta
- 5.2.6. Affrancatura dei documenti in partenza
- 5.2.7. Documenti in partenza per posta convenzionale con più destinatari

6. REGOLE DI SMISTAMENTO DEI DOCUMENTI.

7. RESPONSABILE DELLE ATTIVITA' DI REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO, ORGANIZZAZIONE E TENUTA DEI DOCUMENTI

8. ELENCO DEI DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO E DOCUMENTI SOGGETTI A REGISTRAZIONE PARTICOLARE.

- 8.1. Documenti esclusi
- 8.2. Documenti soggetti a registrazione particolare

9. SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE.

- 9.1. Protezione e conservazione degli archivi pubblici
 - 9.1.1. Caratteristiche generali
 - 9.1.2. Misure di protezione e conservazione degli archivi pubblici
- 9.2. Titolario o piano di classificazione
 - 9.2.1. Titolario
 - 9.2.2. Classificazione dei documenti
- 9.3. Fascicoli
 - 9.3.1. Fascicolazione dei documenti
 - 9.3.2. Apertura del fascicolo
 - 9.3.3. Chiusura del fascicolo

10. CONSULTAZIONE E MOVIMENTAZIONE DELL'ARCHIVIO CORRENTE, DI DEPOSITO E STORICO

- 10.1. Principi generali
- 10.2. Consultazione ai fini giuridico-amministrativi
- 10.3. Accesso Informale
- 10.4. Accesso formale
- 10.5. Modalità di esercizio del diritto di accesso
- 10.6. Non accoglimento della richiesta
- 10.7. Accesso per via telematica

11. MODALITÀ DI PRODUZIONE E DI CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO.

- 11.1. Unicità del protocollo informatico
- 11.2. Registro giornaliero di protocollo
- 11.3. Registrazione di protocollo
 - 11.3.1. Documenti informatici
 - 11.3.2. Documenti analogici (cartacei e supporti rimovibili)
- 11.4. Segnatura di protocollo dei documenti
- 11.5. Annullamento delle registrazioni di protocollo

12. MODALITÀ DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA.

- 12.1. Il registro di emergenza
- 12.2. Modalità di apertura del registro di emergenza
- 12.3. Modalità di utilizzo del registro di emergenza
- 12.4. Modalità di chiusura del registro di emergenza

13. APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, REGOLE TRANSITORIE E FINALI.

- 13.1. Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale

13.2. Pubblicità del presente Manuale

PRINCIPI GENERALI

1.1. Premessa

Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 concernente le "Regole tecniche per il protocollo informatico", articolo 3, comma 1, lettera d), prevede l'adozione del manuale di gestione 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, disciplinato dal successivo art. 5, comma 1, "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". Obiettivo del Manuale di gestione è descrivere sia il sistema di gestione documentale a partire dalla fase di protocollazione della corrispondenza in ingresso e in uscita e di quella interna, sia le funzionalità disponibili per gli addetti al servizio e per i soggetti esterni che a diverso titolo interagiscono con l'amministrazione.

Il protocollo informatico, anche con le sue funzionalità minime, costituisce l'infrastruttura di base tecnico-funzionale su cui avviare il processo di ammodernamento e di trasparenza dell'attività dell'amministrazione.

Il manuale è destinato alla più ampia diffusione interna ed esterna, in quanto fornisce le istruzioni complete per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti.

Il presente documento, pertanto, si rivolge non solo agli operatori di protocollo, ma, in generale, a tutti i dipendenti e ai soggetti esterni che si relazionano con l'amministrazione.

1.2. Ambito di applicazione del manuale

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 del 3 dicembre 2013 concernente le "Regole tecniche per il protocollo informatico".

Esso descrive le attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione ed archiviazione dei documenti, oltre alla gestione dei flussi documentali ed archivistici in relazione ai procedimenti amministrativi dell'Ordine Interprovinciale dei Farmacisti di Sassari e Olbia Tempio che si avvale dell'utilizzo della piattaforma software OrdineP-NET.

Il protocollo fa fede, anche con effetto giuridico, dell'effettivo ricevimento e della spedizione di un documento.

1.3. Definizioni e norme di riferimento

Ai fini del presente manuale si intende per:

- AGID – Agenzia per l'Italia Digitale;
- Amministrazione - Ordine Interprovinciale dei Farmacisti di Sassari e Olbia Tempio;
- AOO - Area Organizzativa Omogenea;
- DPS – Documento programmatico sulla sicurezza;
- IPA – Indice della Pubblica Amministrazione;
- MdG - Manuale di Gestione del protocollo informatico, gestione documentale e degli archivi;
- OrdineP-NET – Sistema software di gestione del protocollo e dei dati dell'amministrazione;
- RSP - Responsabile del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi;
- Sia Spa – Responsabile della conservazione;
- SdP – Servizio di protocollo informatico;



- Studiofarma S.r.l. – Software house erogatrice del sistema OrdineP-NET;
- Testo Unico - Decreto del Presidente della Repubblica 20 dicembre 2000, n. 445 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
- Regole tecniche - Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 concernente le "Regole tecniche per il protocollo informatico";
- Codice - Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale.

1.4. Aree Organizzative Omogenee

Per la gestione dei documenti l'amministrazione ha istituito un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) che è individuata nell'Ufficio Segreteria dove è istituito un unico servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi.

All'interno della AOO il sistema di protocollazione della corrispondenza in entrata e in uscita è gestito con ausilio dell'applicazione Ordine_PNET.

1.5. Servizio per la gestione informatica del protocollo

Nell'AOO è istituito il servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali e degli archivi. Al suddetto servizio è preposto il responsabile del servizio di protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi (di seguito RSP), nominato dal Consiglio Direttivo con atto del 25/05/2016.

E' compito del responsabile del servizio:

- predisporre lo schema del manuale di gestione del protocollo informatico con la descrizione dei criteri e delle modalità di revisione del medesimo;
- provvedere alla pubblicazione del manuale sul sito istituzionale dell'amministrazione;
- abilitare gli utenti dell'AOO all'utilizzo del SdP;
- garantire il rispetto delle disposizioni normative durante le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo;
- garantire la corretta conservazione della copia del registro giornaliero di protocollo;
- sollecitare il ripristino del servizio in caso di indisponibilità del medesimo;
- garantire il buon funzionamento degli strumenti interni all'AOO e il rispetto delle procedure concernenti le attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso dall'esterno e le attività di gestione degli archivi;
- autorizzare le eventuali operazioni di annullamento della registrazione di protocollo;
- vigilare sull'osservanza delle disposizioni delle norme vigenti da parte del personale autorizzato e degli incaricati;
- curare l'apertura, l'uso e la chiusura del registro di protocollo di emergenza con gli strumenti e le funzionalità disponibili nel SdP.

1.6. Sistema di conservazione elettronica

Nell'ambito del servizio di gestione informatica del protocollo, al fine di garantire la non modificabilità delle operazioni di registrazione, al termine della giornata lavorativa, il contenuto del registro informatico di protocollo, 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'amministrazione.

1.7. Firma digitale

Per l'espletamento delle attività istituzionali l'amministrazione fornisce la firma digitale o elettronica qualificata ai soggetti da essa delegati a rappresentarla.

1.8. 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 competenza ha ottemperato 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 vero e proprio, sono stati incaricati dal titolare dei dati, l'Ordine Interprovinciale dei Farmacisti di Sassari e Olbia Tempio e dal responsabile del protocollo.

Relativamente agli adempimenti esterni, l'amministrazione si è organizzata per garantire che i certificati e 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 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 e al relativo consenso quando dovuto;
- alla nomina degli incaricati del trattamento;
- alle misure minime di sicurezza.

Il sistema di protocollo informatico OrdineP-NET, utilizzato dall'Ordine 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;

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

1.9. Caselle di Posta Elettronica

L'Ordine è dotato di:

- una casella di posta elettronica convenzionale farmacisti@tiscali.it per la corrispondenza sia in ingresso sia in uscita;
- una casella di posta elettronica certificata istituzionale ordinefarmacistiss@pec.fofi.it per la corrispondenza sia in ingresso che in uscita, pubblicata sull'Indice delle Pubbliche amministrazioni (IPA).

Attraverso le caselle di posta elettronica convenzionale e certificata, l'Ordine riceve documenti informatici, soggetti o no alla registrazione di protocollo.

1.10. Accreditamento dell'AOO all' IPA

L'AOO, come accennato si è dotata di una casella di posta elettronica certificata attraverso cui trasmette e riceve documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo, affidata alla responsabilità della AOO; quest'ultima procede alla lettura, almeno una volta al giorno, della corrispondenza ivi pervenuta. L'amministrazione, nell'ambito degli adempimenti previsti, si è accreditata presso l'IPA, fornendo le informazioni che individuano l'amministrazione. Il codice identificativo è stato generato e attribuito autonomamente dall'IPA. L'indice delle pubbliche amministrazioni è accessibile tramite il relativo sito internet da parte di tutti i soggetti pubblici o privati. L'amministrazione comunica tempestivamente all'IPA ogni successiva modifica delle proprie credenziali di riferimento e la data in cui la modifica stessa sarà operativa, in modo da garantire l'affidabilità dell'indirizzo di posta elettronica; con la stessa tempestività l'amministrazione comunica la soppressione, ovvero la creazione di una AOO.

2. ELIMINAZIONE DEI REGISTRI DI PROTOCOLLO DIVERSI DAL REGISTRO UFFICIALE DI PROTOCOLLO INFORMATICO

In coerenza con quanto previsto e disciplinato dal presente manuale, tutti i documenti inviati e ricevuti dall'Amministrazione sono registrati all'interno del registro ufficiale di protocollo informatico. Pertanto tutti gli eventuali registri di protocollo diversi da quello ufficiale sono aboliti ed eliminati con l'entrata in vigore del manuale stesso.

3. PIANO DI SICUREZZA

Il presente capitolo riporta le misure di sicurezza adottate per la formazione, la gestione, e la conservazione dei documenti informatici, anche in relazione alle norme sulla protezione dei dati personali.

3.1. Obiettivi del piano di sicurezza

Il piano di sicurezza garantisce che:

- i documenti e le informazioni trattate dall'AOO sono disponibili, integre e riservate;
- i dati personali comuni, sensibili e/o giudiziari vengono custoditi in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta, in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento.

3.2. Generalità

Considerata la particolare modalità di fruizione del servizio di gestione del protocollo, gran parte delle funzioni/responsabilità di sicurezza sono demandate all'erogatore del SdP, nella fattispecie la Società Studiofarma con cui l'Ordine ha stipulato apposito contratto. All'AOO, in quanto fruitrice del servizio, è demandata la componente "locale" della sicurezza, poiché attraverso la propria organizzazione, nonché le sue misure e le politiche di sicurezza, essa contribuisce a stabilire adeguati livelli di sicurezza proporzionati al "valore" dei dati/documenti trattati.

Il fornitore del Servizio OrdineP-NET, ha elaborato il "Documento programmatico sulla Sicurezza" comprensivo dell'Analisi del Rischio, nel quale si descrive anche l'architettura tecnologica utilizzata. Per la necessaria riservatezza da dare al documento, il DPS è conservato agli atti dell'amministrazione.

Il piano di sicurezza è stato redatto in collaborazione con il responsabile del sistema informativo OrdinePNET ed il responsabile del trattamento dei dati personali.

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.

3.3. Sicurezza infrastruttura server OrdineP-NET

La descrizione delle caratteristiche di sicurezza di tale componente sono definite nel DPS.

3.4. Sicurezza servizio di conservazione elettronica

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

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;
- 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 sui supporti.

3.5. Sicurezza dell'applicazione OrdineP-NET

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

- accesso utente in base ad identificativo univoco e password;
- gestione personalizzazione della password e scadenza periodica. In caso di inutilizzo prolungato l'accesso viene automaticamente disabilitato. La riattivazione prevede la richiesta formale 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.

3.6. Politiche di sicurezza adottate dall'AOO.

La componente locale della sicurezza di competenza dell'AOO prevede:

- Luci emergenza;
- Continuità elettrica;
- Dispositivi antincendio;
- Software antivirus aggiornati su tutte le postazioni di lavoro;
- Backup quotidiano su server;
- Backup settimanale su dispositivo NAS;
- Conservazione credenziali accesso (normalmente UserID e password) in luogo sicuro;
- Modifica password ogni sei mesi;
- Attivazione automatica del salva schermo protetto da password per rendere inaccessibili a terzi le postazioni di lavoro quando non utilizzate;
- Controllo dell'archivio corrente da parte del personale dell'amministrazione, essendo lo stesso ubicato presso il locale della segreteria;

- Accesso vietato all'archivio di deposito e a quello storico a personale non autorizzato, in quanto tali locali sono chiusi a chiave e la stessa è conservata in un luogo conoscibile solo dal rappresentante legale dell'Ente e dal personale dell'amministrazione.

4. MODALITÀ DI UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI PER LO SCAMBIO DI DOCUMENTI

Il presente capitolo fornisce indicazioni sulle modalità di utilizzo di strumenti informatici per lo scambio di documenti all'interno ed all'esterno dell'AOO. 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.

4.1. 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 AOO 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.

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.

4.2. 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*.

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.

4.3. 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:

- tratta un unico argomento indicato in maniera sintetica ma esaustiva a cura dell'autore nello spazio riservato all'oggetto;
- deve essere identificato univocamente da un solo numero di 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 codice fiscale dell'Ordine;
- l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Ordine;
- l'indirizzo di posta convenzionale dell'Ordine;
- il numero di telefono dell'Ordine;
- il numero di fax 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.

4.4. 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.

4.5. 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.

4.6. Documento amministrativo analogico - cartaceo

Per documento analogico si intende un documento amministrativo 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.

4.7. Requisiti degli strumenti informatici di scambio

Scopo degli strumenti informatici di scambio e degli standard di composizione dei messaggi è garantire sia l'interoperabilità, sia i requisiti minimi di sicurezza di seguito richiamati:

- l'integrità del messaggio;
- la riservatezza del messaggio;
- il non ripudio dei messaggi;
- la certificazione dell'avvenuto inoltro e ricezione;
- l'interoperabilità dei sistemi informativi pubblici.

4.8. Firma digitale

Lo strumento che soddisfa i primi tre requisiti di cui al precedente paragrafo è la firma digitale utilizzata per inviare e ricevere documenti e per sottoscriverli. I messaggi ricevuti, sottoscritti con firma digitale, sono sottoposti a verifica di validità. Tale processo si realizza con modalità conformi a quanto prescritto dalla normativa vigente in materia.

5. DESCRIZIONE DEL FLUSSO DI LAVORAZIONE DEI DOCUMENTI

Il presente capitolo descrive il flusso di lavorazione dei documenti ricevuti e spediti, e le regole di registrazione per i documenti pervenuti secondo particolari modalità di trasmissione.

5.1. Flusso dei documenti in ingresso alla AOO

Per "documenti in ingresso" s'intendono tutti quei documenti ricevuti dall'amministrazione nell'esercizio delle proprie funzioni. Durante la fase transitoria di migrazione all'utilizzo di un sistema di gestione documentale interamente digitale, il documento può essere in formato analogico.

5.1.1. Ricezione di documenti informatici sulla casella di posta istituzionale

Di norma, la ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite la casella di posta elettronica convenzionale o certificata. Quando i documenti informatici pervengono all'Ufficio Segreteria, lo stesso procede alla registrazione di protocollo, previa verifica della validità della firma apposta e della leggibilità del documento in caso di ricezione sulla casella di posta certificata. L'operazione di ricezione dei documenti informatici avviene con le modalità previste dalle regole tecniche vigenti.

Gli addetti alla protocollazione controllano quotidianamente i messaggi pervenuti nelle caselle di posta istituzionale certificata e posta istituzionale non certificata.

5.1.2. Ricezione di documenti informatici su supporti rimovibili

I documenti digitali possono essere recapitati anche per vie diverse dalla posta elettronica. Nei casi in cui con un documento cartaceo sono trasmessi gli allegati su supporto rimovibile, considerata l'assenza di standard tecnologici e formali in materia di registrazione di file digitali, la AOO si riserva la facoltà di acquisire e trattare tutti quei documenti informatici così ricevuti che riesce a decodificare e interpretare con le tecnologie a sua disposizione.

5.1.3. Ricezione di documenti cartacei a mezzo posta convenzionale

I documenti pervenuti a mezzo posta sono consegnati al RSP. Le buste, o contenitori, sono inizialmente esaminati per una preliminare verifica dell'indirizzo e del destinatario apposti sugli stessi. La corrispondenza personale non viene aperta, né protocollata, ma viene consegnata al destinatario che ne valuterà il contenuto ed eventualmente, nel caso dovesse riguardare l'istituzione, provvederà a inoltrarla all'AOO per la registrazione. La corrispondenza in ingresso viene, di norma, aperta il giorno lavorativo in cui è pervenuta, e contestualmente protocollata. La busta viene allegata al documento per la parte recante i timbri postali.

Qualora per esigenze particolari interne d'ufficio, non sia possibile registrare tutti i documenti pervenuti, si procederà selezionando quelli soggetti ad immediata scadenza, i rimanenti saranno registrati il giorno successivo, specificando la data di ricezione e quella di registrazione.

5.1.4. Errata ricezione di documenti digitali

Nel caso in cui pervengano sulla casella di posta istituzionale dell'AOO, messaggi dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente ricevuti, l'operatore rispedisce il messaggio al mittente con la dicitura "Messaggio pervenuto per errore - non di competenza di questo Ente".

5.1.5. Errata ricezione di documenti cartacei

Se la busta è indirizzata ad altra amministrazione ed è ancora chiusa, viene restituita al servizio postale che provvede ad inoltrarla all'indirizzo corretto. Nel caso 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".

5.1.6. Attività di protocollazione dei documenti

Superati tutti i controlli precedentemente descritti i documenti, digitali o analogici, sono protocollati e gestiti secondo gli standard e le modalità che verranno indicate successivamente.

5.1.7. Conservazione dei documenti informatici

I documenti informatici ricevuti dall'amministrazione sono archiviati sui supporti di memorizzazione, in modo non modificabile, contestualmente alle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

5.1.8. Conservazione delle copie per immagine di documenti cartacei

I documenti ricevuti su supporto cartaceo, dopo le operazioni di registrazione e segnatura, sono acquisiti in formato immagine (copia per immagine di documento analogico) attraverso un processo di scansione. I documenti cartacei dopo l'operazione di riproduzione in formato immagine e conservazione sostitutiva vengono depositati nell'archivio corrente.

Non vengono riprodotti in formato immagine, nell'archivio del protocollo, i seguenti documenti:

- originale delle lettere-contratto e bandi di gara firmate per accettazione;
- corrispondenza riservata
- documentazione contabile da esibire per eventuali controlli

In ogni caso non vengono riprodotti in formato immagine i documenti che contengono dati sensibili secondo la normativa vigente (D. Lgs. 196/2003).

5.1.9. Conservazione dei documenti nell'archivio corrente

Durante l'ultima fase del flusso di lavorazione della corrispondenza in ingresso vengono svolte le seguenti attività:

- classificazione sulla base del titolario di classificazione adottato dall'AOO;
- fascicolazione del documento secondo le procedure previste dall'AOO;

5.2. Flusso dei documenti in uscita dalla AOO

5.2.1. Documenti in uscita

Per "documenti in uscita" s'intendono tutti quei documenti prodotti dall'amministrazione nell'esercizio delle proprie funzioni. Durante la fase transitoria di migrazione all'utilizzo di un sistema di gestione documentale interamente digitale, il documento può essere in formato analogico.

5.2.2. Verifica formale dei documenti

Tutti i documenti originali da spedire, siano essi in formato digitale o analogico, vengono sottoposti dall'AOO alle verifiche di conformità allo standard formale richiamato nel capitolo precedente (logo, descrizione completa dell'amministrazione etc); verifica anche che siano indicati correttamente il mittente



e il destinatario, che il documento sia sottoscritto in modalità digitale o autografa ed eventuale presenza di allegati.

Se il documento è completo, viene registrato nel protocollo generale e ad esso viene apposta la segnatura.

5.2.3. Registrazione di protocollo e segnatura

Le operazioni di registrazione e di apposizione della segnatura del documento in uscita sono effettuate presso la AOO. In nessun caso gli operatori di protocollo sono autorizzati a riservare numeri di protocollo per documenti non ancora resi disponibili. La compilazione di moduli, se prevista, come, ad esempio, nel caso di spedizioni per raccomandata con ricevuta di ritorno, posta celere, corriere, è a cura della AOO.

5.2.4. Trasmissione di documenti informatici

Le modalità di composizione e di scambio dei messaggi, il formato della codifica e le misure di sicurezza sono conformi alla normativa vigente. I documenti informatici sono trasmessi all'indirizzo elettronico dichiarato dai destinatari, ovvero abilitato alla ricezione della posta per via telematica.

Per la spedizione dei documenti informatici, l'AOO si avvale del servizio di "posta elettronica certificata", in grado di assicurare la sicurezza del canale di comunicazione, di dare certezza sulla data di spedizione e di consegna dei documenti attraverso una procedura di rilascio delle ricevute di ritorno elettroniche.

5.2.5. Trasmissione di documenti cartacei a mezzo posta

La AOO provvede direttamente a tutte le operazioni di spedizione della corrispondenza provvedendo:

- alla consegna all'ufficio postale di tutta la corrispondenza ;
- alla predisposizione delle ricevute di invio e di ritorno per le raccomandate.

5.2.6. Affrancatura dei documenti in partenza

Tutte le attività di affrancatura della corrispondenza inviata per posta vengono svolte dal servizio postale.

5.2.7. Documenti in partenza per posta convenzionale con più destinatari

Qualora i destinatari siano più di uno vengono inviate solo le copie dell'unico originale prodotto dall'AOO.

6. REGOLE DI SMISTAMENTO DEI DOCUMENTI

Non sono applicate attualmente regole di smistamento dei documenti protocollati all'interno dell'amministrazione.

7. RESPONSABILE DELLE ATTIVITA' DI REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO, ORGANIZZAZIONE E TENUTA DEI DOCUMENTI

Per la gestione dei documenti, avendo l'amministrazione istituito un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) individuata nell'Ufficio Segreteria, e non essendo individuata al suo interno nessuna unità organizzativa, è il RSP responsabile dell'attività di registrazione di protocollo, di organizzazione e di tenuta dei documenti.

E' istituito presso l'ufficio Segreteria il servizio archivistico che è competente a gestire l'intera documentazione archivistica ai fini della sua corretta collocazione, classificazione e conservazione. Al servizio archivistico è preposto lo stesso RSP.

8. ELENCO DEI DOCUMENTI ESCLUSI DALLA REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

8.1. Documenti esclusi

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo tutti i documenti che vengono di seguito elencati:

- Gazzette ufficiali
- Bollettini ufficiali
- Notiziari
- Note di ricezione delle circolari e altre disposizioni
- Materiali statistici
- Atti preparatori interni
- Giornali e riviste
- Libri e materiale pubblicitario
- Inviti a manifestazioni che non attivino procedimenti amministrativi
- Biglietti d'occasione (condoglianze, auguri, ringraziamenti)
- Circolari Fofi
- Circolari Enpaf
- Newsletter
- Attestati Ecm
- Fax o e-mail che non attivino procedimenti amministrativi
- Offerte o preventivi di terzi non richiesti
- Modulo richiesta Pec
- Certificati di Iscrizione all'Albo
- Telegrammi augurali, condoglianze e ringraziamenti
- Ordini del giorno delle riunioni di Consiglio e Assemblee
- Verbali Riunioni di Consiglio e Assemblee

Non sono soggetti a registrazione di protocollo i documenti di natura contabile prodotti ed emessi dall'Ente con numerazione progressiva in serie precostituite (es. Mandati di Pagamento, reversali d'incasso).

8.2. Documenti soggetti a registrazione particolare

Attualmente non esistono documenti soggetti a registrazione particolare da parte dell'amministrazione.

9. SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E PIANO DI CONSERVAZIONE

9.1. Protezione e conservazione degli archivi pubblici

9.1.1. Caratteristiche generali

Il presente capitolo contiene il sistema di classificazione dei documenti, di formazione del fascicolo e di conservazione dell'archivio, con l'indicazione dei tempi e delle modalità di aggiornamento, dei criteri e delle regole di selezione e scarto della documentazione, anche con riferimento all'uso di supporti sostitutivi e di consultazione e movimentazione dei fascicoli. La classificazione dei documenti, destinata a realizzare una corretta organizzazione dei documenti nell'archivio, è obbligatoria per legge e si avvale del piano di classificazione (titolario), cioè di quello che si suole definire "sistema precostituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle funzioni dell'ente, al quale

viene ricondotta la molteplicità dei documenti prodotti". Il titolare e il piano di conservazione sono adottati dall'amministrazione con atti formali.

9.1.2 Misure di protezione e conservazione degli archivi pubblici

Gli archivi e i singoli documenti dello Stato, delle regioni e degli enti pubblici sono beni culturali inalienabili. Tutti i documenti sono quindi inalienabili, sin dal momento dell'inserimento di ciascun documento nell'archivio dell'AOO, di norma mediante l'attribuzione di un numero di protocollo e di un codice di classificazione. L'archivio non può essere smembrato, e deve essere conservato nella sua organicità.

Con D. Lgs n. 41/2004 è stato emanato il "Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'art. 10 della legge n. 137/2002" recante tra l'altro disposizioni in materia di archivi degli Enti pubblici. Pertanto, lo scarto dei documenti degli archivi degli Ordini, in quanto archivi di Enti pubblici, è subordinato all'autorizzazione del Ministero per i beni e le attività culturali, e in particolare del competente Soprintendente archivistico.

Non vi è invece necessità di autorizzazione da parte del Ministero della Salute.

9.2. Titolare o piano di classificazione

9.2.1. Titolare

Il piano di classificazione è lo schema logico utilizzato per organizzare i documenti d'archivio in base alle funzioni e alle materie di competenza dell'ente. Il piano di classificazione si suddivide, di norma, in titoli, classi, sottoclassi, categorie e sottocategorie. Il titolo individua per lo più funzioni primarie e di organizzazione dell'ente (macrofunzioni); le successive partizioni, classi e sottoclassi, corrispondono a specifiche competenze che rientrano concettualmente nella macrofunzione descritta dal titolo, articolandosi gerarchicamente tra loro in una struttura ad albero rovesciato, secondo lo schema riportato nell'allegato 1.

Titoli, classi, sottoclassi etc. sono nel numero prestabilito dal titolare di classificazione e non sono modificabili né nel numero né nell'oggetto, se non per provvedimento esplicito del vertice dell'amministrazione.

Il titolare è uno strumento suscettibile di aggiornamento: esso deve infatti descrivere le funzioni e le competenze dell'ente, soggette a modifiche in forza delle leggi e dei regolamenti statali. L'aggiornamento del titolare compete esclusivamente al vertice dell'amministrazione, su proposta del RSP.

9.2.2 Classificazione dei documenti

Tutti i documenti ricevuti e prodotti dall'AOO, indipendentemente dal supporto sul quale vengono formati, sono classificati in base al sopra citato titolare. Le operazioni di classificazione vengono svolte interamente dall'AOO.

9.3. Fascicoli

9.3.1. Fascicolazione dei documenti

Tutti i documenti registrati nel sistema di protocollo informatico e/o classificati, indipendentemente dal supporto sul quale sono formati, sono riuniti in fascicoli. Ogni documento, dopo la classificazione, viene inserito nel fascicolo di riferimento. I documenti sono archiviati all'interno di ciascun fascicolo, o, all'occorrenza, sottofascicolo o inserto, secondo l'ordine cronologico di registrazione.

9.3.2. Apertura del fascicolo

Qualora un documento dia luogo all'avvio di un nuovo procedimento amministrativo, in base all'organizzazione dell'AOO, si provvede all'apertura di un nuovo fascicolo.

9.3.3. Chiusura del fascicolo

Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo o con l'esaurimento dell'affare. La data di chiusura si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto. Esso viene archiviato rispettando l'ordine di classificazione e la data della sua chiusura.

10. Consultazione e movimentazione dell'archivio corrente, di deposito e storico

10.1. Principi Generali

La richiesta di consultazione, e di conseguenza di movimentazione dei fascicoli può pervenire da utenti esterni all'amministrazione per scopi giuridico-amministrativi e per scopi storici.

10.2. Consultazione ai fini giuridico-amministrativi

Il diritto di accesso è disciplinato dalla legge 241/1990 come modificata dalla legge 15/2005 e dal D.P.R. 184/2006.

Per "diritto di accesso" si intende il diritto degli interessati di prendere visione e di estrarre copia di documenti amministrativi (art. 22 L. 241/1990).

Per "documento amministrativo" si intende ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni o non relativi ad uno specifico procedimento, detenuti da una pubblica amministrazione e concernenti attività di pubblico interesse, indipendentemente dalla natura pubblicistica o privatistica della loro disciplina sostanziale (art. 22 L. 241/1990).

Non sono ammissibili istanze di accesso preordinate ad un controllo generalizzato dell'operato delle pubbliche amministrazioni. Il diritto di accesso ai documenti amministrativi è esercitabile da chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso. Deve comunque essere garantito ai richiedenti l'accesso ai documenti amministrativi la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i propri interessi giuridici. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'art. 60 del D. Lgs. 196/2003 (art. 24 L. 241/1990). Possono esercitare il diritto di accesso anche i soggetti portatori di interessi diffusi o collettivi.

Il diritto di accesso si esercita con riferimento ai documenti amministrativi materialmente esistenti al momento della richiesta e detenuti alla stessa data da una pubblica amministrazione, nei confronti dell'autorità competente a formare l'atto conclusivo o a detenerlo stabilmente. Il diritto di accesso è esercitabile fino a quando la pubblica amministrazione ha l'obbligo di detenere i documenti amministrativi ai quali si chiede di accedere. La pubblica amministrazione non è tenuta ad elaborare dati in suo possesso al fine di soddisfare le richieste di accesso. Tutti i documenti amministrativi sono accessibili, ad eccezione di quelli per i quali il diritto di accesso è escluso in base all'art. 24 della L. 241/1990. L'acquisizione di documenti amministrativi da parte di soggetti pubblici, si informa al principio di leale cooperazione istituzionale.

La richiesta di accesso ai documenti deve essere motivata (art. 25 L. 241/1990).

La pubblica amministrazione cui è indirizzata la richiesta di accesso, se individua soggetti controinteressati, è tenuta a dare comunicazione agli stessi, mediante invio di copia con raccomandata con avviso di ricevimento, o per via telematica per coloro che abbiano consentito tale forma di

comunicazione. I soggetti controinteressati sono individuati tenuto anche conto del contenuto degli atti connessi. Entro dieci giorni dalla ricezione della suddetta comunicazione i controinteressati possono presentare una motivata opposizione, anche per via telematica, alla richiesta di accesso. Decorso tale termine, la pubblica amministrazione provvede sulla richiesta, accertata la ricezione della comunicazione.

10.3. Accesso “informale” (art. 5 D.P.R. 184/2006)

Qualora in base alla natura del documento richiesto non risulti l'esistenza di controinteressati, il diritto di accesso può essere esercitato in via informale mediante richiesta, anche verbale, all'ufficio dell'amministrazione competente a formare l'atto conclusivo del procedimento o a detenerlo stabilmente. Il richiedente deve indicare gli estremi del documento oggetto della richiesta ovvero gli elementi che ne consentano l'individuazione, specificare e, ove occorra (vale a dire qualora non risulti evidente o notorio), comprovare l'interesse connesso all'oggetto della richiesta, dimostrare la propria identità e, ove occorra, i propri poteri di rappresentanza del soggetto interessato. La richiesta, esaminata immediatamente e senza formalità, è accolta mediante indicazione della pubblicazione (ad esempio sito internet, bollettino, notiziario, circolare, esposizione nella sede dell'Ordine, ecc.) contenente le notizie, esibizione del documento, estrazione di copie, ovvero altra modalità idonea. La richiesta, ove provenga da una pubblica amministrazione, è presentata dal titolare dell'ufficio interessato o dal responsabile del procedimento amministrativo. La pubblica amministrazione, qualora in base al contenuto del documento richiesto riscontri l'esistenza di controinteressati, invita l'interessato a presentare richiesta formale di accesso.

10.4. Accesso “formale” (art. 6 D.P.R. 184/2006)

La richiesta formale di accesso presentata ad amministrazione diversa da quella nei cui confronti va esercitato il diritto di accesso è dalla stessa immediatamente trasmessa a quella competente. Di tale trasmissione è data comunicazione all'interessato. Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di trenta giorni decorrenti dalla presentazione della richiesta all'ufficio competente o dalla ricezione della medesima, nel caso in cui sia stata presentata ad amministrazione diversa da quella competente. Ove la richiesta sia irregolare o incompleta, l'amministrazione, entro dieci giorni, ne dà comunicazione al richiedente con raccomandata con avviso di ricevimento ovvero con altro mezzo idoneo a comprovarne la ricezione. In tale caso, il termine del procedimento ricomincia a decorrere dalla presentazione della richiesta corretta. Responsabile del procedimento di accesso è il dirigente o il funzionario preposto all'unità organizzativa o altro dipendente addetto all'unità competente a formare il documento o a detenerlo stabilmente.

10.5. Modalità di esercizio del diritto di accesso (art. 7 DPR 184/2006)

L'atto di accoglimento della richiesta di accesso contiene l'indicazione dell'ufficio, completa della sede, presso cui rivolgersi, nonché di un congruo periodo di tempo, comunque non inferiore a quindici giorni, per prendere visione dei documenti o per ottenerne copia. L'accoglimento della richiesta di accesso a un documento comporta anche la facoltà di accesso agli altri documenti nello stesso richiamati e appartenenti al medesimo procedimento, fatte salve le eccezioni di legge o di regolamento. Il diritto di accesso si esercita mediante esame ed estrazione di copia dei documenti amministrativi. L'esame dei documenti avviene presso l'ufficio indicato nell'atto di accoglimento della richiesta, nelle ore di ufficio, alla presenza, ove necessaria, di personale addetto. I documenti sui quali è consentito l'accesso non possono essere asportati dal luogo presso cui sono dati in visione, o comunque alterati in qualsiasi modo.. L'interessato può prendere appunti e trascrivere in tutto o in parte i documenti presi in visione. L'esame dei documenti è gratuito mentre il rilascio di copia è subordinato soltanto al rimborso del costo di riproduzione. Su richiesta dell'interessato le copie possono essere autenticate; in tal caso la copia è assoggettata a imposta di bollo.

10.6. Non accoglimento della richiesta (art. 9 DPR 184/2006)

Il rifiuto, il differimento e la limitazione dell'accesso debbono essere motivati (art. 25 legge 241/1990). Il rifiuto, la limitazione o il differimento dell'accesso richiesto in via formale sono motivati, a cura del responsabile del procedimento di accesso, con riferimento specifico alla normativa vigente, alle categorie di documenti sottratti all'accesso ed alle circostanze di fatto per cui la richiesta non può essere accolta così come proposta. L'accesso ai documenti amministrativi non può essere negato ove sia sufficiente fare ricorso al potere di differimento, vale a dire rinvio dell'accesso ad una data posteriore. Il diritto di accesso non può essere negato o differito, se non nei casi previsti dalla legge, nonché in via transitoria in quelli di cui all'articolo 8 del DPR 352/1992 e agli altri atti, emanati in base allo stesso. Il differimento dell'accesso è disposto ove sia sufficiente per salvaguardare specifiche esigenze dell'amministrazione, specie nella fase preparatoria dei provvedimenti, in relazione a documenti la cui conoscenza possa compromettere il buon andamento dell'azione amministrativa. L'atto che dispone il differimento dell'accesso ne indica la durata.

10.7. Accesso per via telematica (art. 13 DPR 184/2006)

Le pubbliche amministrazioni assicurano che il diritto d'accesso possa essere esercitato anche in via telematica. A tal fine, per quanto concerne le modalità di invio delle domande e relative sottoscrizioni il DPR 184/2006 rinvia alle disposizioni di cui all'art. 38 del DPR 445/2000, agli artt. 4 e 5 del DPR 68/2005 e al DLgs 82/2005, e successive modificazioni.

11. MODALITÀ DI PRODUZIONE E DI CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO INFORMATICO

Il presente capitolo illustra le modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico, nonché le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito di ogni sessione di attività di registrazione.

11.1. Unicità del protocollo informatico

Nell'ambito della AOO il registro generale di protocollo è unico al pari della numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo. 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 nove cifre numeriche. Non è consentita l'identificazione dei documenti mediante l'assegnazione manuale di numeri di protocollo che il sistema informatico ha già attribuito ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro. Non è pertanto consentita in nessun caso la cosiddetta registrazione "a fronte", cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza. Non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato. Il registro di protocollo è un atto pubblico originario, che fa fede della tempestività e dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici. Il registro di protocollo è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente. Sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dall'amministrazione e tutti i documenti informatici.

11.2. Registro giornaliero di protocollo

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.

11.3. Registrazione di protocollo

Su ogni documento ricevuto, o spedito, dall'AOO 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;
- il destinatario del documento;
- l'oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;

11.3.1. Documenti informatici

I documenti informatici sono ricevuti e trasmessi sulla/dalla casella di posta elettronica istituzionale dell'AOO certificata o convenzionale. La registrazione di protocollo di un documento informatico sottoscritto con firma digitale è eseguita dopo che l'operatore addetto al protocollo ne ha accertato l'autenticità, la provenienza, l'integrità ed ha verificato la validità della firma. Nel caso di documenti informatici in partenza, l'operatore esegue anche la verifica della validità amministrativa della firma. La registrazione di protocollo dei documenti informatici ricevuti per posta elettronica è effettuata in modo da far corrispondere ad ogni messaggio una registrazione, che si può riferire sia al corpo del messaggio che ad uno dei file ad esso allegati che può assumere la veste di documento principale. Tali documenti sono memorizzati nel sistema, in modo non modificabile, al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

11.3.2. Documenti analogici (cartacei e supporti rimovibili)

I documenti analogici sono ricevuti e trasmessi con i mezzi tradizionali della corrispondenza. La registrazione di protocollo di un documento cartaceo ricevuto viene sempre eseguita in quanto l'AOO ha la funzione di registrare l'avvenuta ricezione.

11.4. Segnatura di protocollo dei documenti

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.

11.5. Annullamento delle registrazioni 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, 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. 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 e la data. Solo il RSP è autorizzato ad annullare, ovvero a dare disposizioni di annullamento delle registrazioni di protocollo.

12. MODALITÀ DI UTILIZZO DEL REGISTRO DI EMERGENZA

12.1. Il registro di emergenza

Qualora non fosse possibile fruire del SdP per una interruzione accidentale o programmata, l'AOO è tenuta ad effettuare le registrazioni di protocollo sul registro di emergenza (allegato 2). Il registro di emergenza si rinnova ogni anno solare e, pertanto, inizia il primo gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno. Qualora nel corso di un anno il registro di emergenza non venga utilizzato, il RSP annota sullo stesso il mancato uso. Le registrazioni di protocollo effettuate sul registro di emergenza sono identiche a quelle eseguite sul registro di protocollo generale. Ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza viene attribuito un nuovo numero di protocollo, continuando la numerazione del protocollo generale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio. A tale registrazione sono associati anche il numero di protocollo e la data di registrazione riportati sul protocollo di emergenza.

I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo generale recano, pertanto, due numeri: quello del protocollo di emergenza e quello del protocollo generale. La data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza è quella a cui si fa riferimento per la decorrenza dei termini del procedimento amministrativo. In tal modo è assicurata la corretta sequenza dei documenti che fanno parte di un determinato procedimento.

12.2. Modalità di apertura del registro di emergenza

Il RSP assicura che, ogni qualvolta per cause tecniche non è possibile utilizzare la procedura informatica, le operazioni di protocollo siano svolte manualmente sul registro di emergenza nel quale sono riportate: la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione del funzionamento del protocollo generale. Per semplificare e normalizzare la procedura di apertura del registro di emergenza il RSP ha predisposto un apposito modulo che farà parte integrante del manuale stesso (Allegato 3).

Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre le ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il responsabile della tenuta del protocollo autorizza l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di durata non superiore ad una settimana.

12.3. Modalità di utilizzo del registro di emergenza

Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul relativo registro, il numero totale di operazioni registrate manualmente. La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, garantisce comunque l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'AOO. Il formato delle registrazioni di protocollo, ovvero i campi obbligatori delle registrazioni, sono gli stessi previsti dal protocollo generale.

12.4. Modalità di chiusura del registro di emergenza

E' compito del RSP verificare la chiusura del registro di emergenza e di riportare dallo stesso al registro di protocollo generale del SdP le protocollazioni relative ai documenti protocollati in emergenza entro cinque giorni dal ripristino delle funzionalità del SdP. Una volta ripristinata la piena funzionalità del SdP, il



RSP provvede alla chiusura del registro di emergenza, annotando, sullo stesso il numero delle registrazioni effettuate e la data e l'ora di chiusura. Per semplificare la procedura di chiusura del registro di emergenza il RSP riutilizza il modulo utilizzato nella fase di apertura del registro di emergenza.

13. APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, REGOLE TRANSITORIE E FINALI

13.1. Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale

L'amministrazione adotta il presente "Manuale di gestione" su proposta del responsabile del servizio di protocollo informatico.

Il presente manuale potrà essere aggiornato a seguito di:

- normativa sopravvenuta;
- introduzione di nuove pratiche tendenti a migliorare l'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
- inadeguatezza delle procedure rilevate nello svolgimento delle attività correnti;
- modifiche apportate negli allegati dal RSP.

13.2. Pubblicità del presente manuale

Il presente manuale è disponibile alla consultazione del pubblico che ne può prendere visione in qualsiasi momento. Inoltre copia del presente manuale è pubblicato sul sito istituzionale dell'amministrazione www.ordinefarmacisti.ss.it