



Linee guida utili per le fasi di protocollazione e fascicolazione

Premessa

La normalizzazione nell'inserimento dei dati di protocollo, relativi ad oggetto e corrispondenti, si pone come obiettivo indispensabile, per evitare difformità nelle registrazioni.

Attenuare la varietà di criteri e di comportamenti adottati dagli operatori, condividendo delle policy di registrazione è indispensabile per evitare conseguenze negative quali:

- proliferazione di record contraddittori e incompleti;
- inefficienza nella ricerca;
- perdita di dati storici relativi alla persona fisica o giuridica;
- eccessiva sintesi o, in alternativa, eccessiva analisi;
- mediocrità e insufficienza dei testi negli oggetti;
- difformità nella redazione dell'oggetto di documenti omologhi.

La ricerca nel sistema informatico può diventare estremamente difficile, proprio a causa di queste disomogeneità, con il rischio che la descrizione incoerente di un corrispondente o la redazione eccessivamente sintetica di un oggetto rendano estremamente difficile, se non impossibile, il reperimento del documento.

1 Uso delle lettere maiuscole

L'uso delle lettere maiuscole deve essere limitato allo stretto necessario

- all'inizio del testo, dopo ogni punto fermo;
- per i nomi propri di persona;
- per i nomi di luogo;
- per i nomi di enti, organismi istituzionali e organi.

Nei nomi di enti e organi composti da più parole solo l'iniziale della prima parola si scrive in maiuscolo

Es: Banca popolare di Milano
Camera di commercio ecc.
Regno unito di Gran Bretagna

2 Abbreviazioni e acronimi

Le abbreviazioni si utilizzano solo se approvate, le sigle non si puntano e l'acronimo si riporta anche sciolto. Le abbreviazioni, le sigle e gli acronimi non vanno puntati. Infatti, l'acronimo, di norma, viene inserito senza punti di separazione, in caratteri maiuscoli e si scrive di seguito alla denominazione per esteso della struttura a cui si riferisce, separato da un trattino preceduto e seguito da uno spazio.

*Istituto nazionale della previdenza sociale – INPS **non** Istituto nazionale della previdenza sociale (INPS)*

Anche quando una struttura viene comunemente individuata con una sigla o in forma abbreviata, la registrazione deve essere effettuata indicando sempre la denominazione per esteso, con l'aggiunta del relativo acronimo. Possono fare eccezione le sigle sindacali e le sigle dell'INPS, INAIL.

3 Uso delle lettere delle date

Nelle date si privilegia la leggibilità

Es. Convocazione per il 23 giugno 2008



4 Raccomandazioni per la descrizione dei corrispondenti

Il DPR 445/2000 descrive le operazioni e le informazioni minime del sistema di gestione informatica dei documenti, oltre agli elementi che obbligatoriamente devono essere registrati. Fra questi ultimi vi è la descrizione del corrispondente, cioè il mittente (o i mittenti) per i documenti ricevuti oppure il destinatario o i destinatari per i documenti spediti.

L'identificazione del corrispondente può risultare equivoca o insufficiente se non si forniscono informazioni adeguate e conformi a criteri condivisi e riconosciuti. In questo senso la rubrica può essere di aiuto nel normalizzare i corrispondenti frequenti e le banche dati, relative a fornitori, cittadini, dipendenti e altro ancora, devono possibilmente essere mantenute e incrementate con strategie e applicazioni di normalizzazione fra i vari applicativi utilizzati (protocollo informatico, contabilità, gestione del personale, etc.).

Gli elementi essenziali per l'identificazione univoca del corrispondente e la descrizione dell'anagrafica sono:

- il cognome e il nome per la persona fisica
- la denominazione per la persona giuridica.

Tuttavia, per ottenere un'informazione strutturata e per evitare le omonimie o le denominazioni simili, deve essere indicato anche un ulteriore elemento, quale l'indirizzo, o altro identificatore.

La "&" (e commerciale) riportata nella denominazione del corrispondente si scrive come semplice "e" nel campo di protocollo. Le descrizioni dei corrispondenti devono risultare il più possibile normalizzate, allo scopo di facilitare la ricerca e per evitare la creazione di descrizioni in soprannumero (doppie e/o sbagliate). È indispensabile porre la massima attenzione al fine di non creare anagrafiche multiple relative allo stesso corrispondente. I nomi di persona e di struttura si scrivono completi e per esteso, senza storpiature, segni di punteggiatura o abbreviazioni.

Esempi:

Prefettura di Siena - Ufficio territoriale del Governo **non** *Pref. di SI*
Ministero dell'istruzione, della università e della ricerca – MIUR **non** *Min. istr., univ. e ricerca o M.I.U.R. o Mi.U.R.*

Fondazione Cassa di risparmio di Lucca - Fondazione CARILU **non** *Fondazione CR Lucca o Fondazione CARILU*
Per i nomi di persona fisica si indicano scrivendo prima il cognome e poi il nome, senza segni di separazione:
Bianchi Giovanni **non** *bianchi giovanni* **non** *Bianchi giovanni* **non** *BIANCHI Giovanni* **non** *BIANCHI GIOVANNI*
non *Giovanni Bianchi*

Per le cariche:

Comune di Pisa - Gabinetto del sindaco (per l'ente di appartenenza) **non** *Gabinetto del Sindaco di Pisa*

Per i nomi di struttura:

Comune di Carrara **non** *COMUNE DI CARRARA*

Ministero degli affari esteri – MAE **non** *Ministero Affari Esteri*

I **nomi stranieri** si riportano nella lingua originale e, di norma, non si traducono

Se lo si ritenesse necessario, è ammessa la traduzione del nome per le sole strutture, in modo da formare un'anagrafica articolata con forma parallela. La forma italiana segue quella in lingua originale.

University of Oxford - Università di Oxford **non** *Università di Oxford*

Quando non è possibile distinguere il nome dal cognome, nell'anagrafica della persona si riportano i nomi nella forma in cui sono indicati sul documento.

Luca Paolo (forma del nome e del cognome presenti sul documento)

Se sono presenti più denominazioni relative alla medesima struttura, si descrive quella prevalente



Per i documenti di imprese (ditte individuali, società, cooperative, ecc.) e di associazioni, che utilizzano modalità diverse per scrivere la loro denominazione o ragione sociale, si riporta il nome così come si presenta sulla carta intestata, sul timbro o su una dicitura sul documento stesso.

La forma societaria (srl, spa, snc, etc.) è scritta sempre con caratteri minuscoli, senza punti di separazione e viene indicata dopo il nome.

Quando il termine “società”, “fondazione” o “associazione” è parte integrante del nome, tale indicazione non è separata dal nome stesso, ma vi rimane unita.

I nomi di studi (associati o di singoli, legali, pubblicitari, di commercialisti, ecc.) sono riportati come per le ditte e associazioni, se chiaramente indicati sul documento, con l’esclusione dei titoli professionali, accademici e di deferenza.

Nel caso di un documento in cui sono indicate più sedi per lo stesso soggetto, e non è possibile identificare con certezza quella del mittente (considerando anche la localizzazione geografica eventualmente indicata a fianco della data), in anagrafica si descrive la sede legale o, in mancanza, quella presentata in maggiore evidenza oppure la prima in elenco.

Ad es.: *Rossi costruzioni srl* **non** *Rossi costruzioni s.r.l.* **non** *ROSSI Costruzioni S.r.l.*

Motors sas **non** *Motors s.a.s.*

Assicurazioni Generali spa **non** *Assicurazioni Generali S.p.A.*

Società “Dante Alighieri” **non** *“Dante Alighieri” - Società letteraria*

Studio legale Bianchi Giovanni **non** *Avv. Giovanni Bianchi* **non** *Studio avvocato G. Bianchi* **non** *Avv. Giovanni Bianchi studio legale*

5 Raccomandazioni per la redazione dell’oggetto

Mentre il corrispondente si descrive, l’oggetto del documento o del fascicolo richiede un lavoro di redazione. Esso, infatti è la sintesi dei contenuti di carattere giuridico, amministrativo e narrativo di un documento. Oltre a costituire un ambito per la ricerca del documento, l’oggetto ha la fondamentale funzione di contribuire a identificarlo e a definirne la relazione con il fascicolo e con gli altri elementi del contesto documentario a cui appartiene. La sua redazione costituisce pertanto un’operazione intellettuale che scaturisce necessariamente da un’analisi dell’intero documento, diretta a individuare le azioni, le istanze e le descrizioni rappresentate.

Analisi e sintesi del documento sono operazioni diverse, ma entrambe necessarie. Da esse dipendono l’efficacia e l’eshaustività dell’oggetto. Questo deve consistere in una **stringa di testo coerente, essenziale e significativa, con una lunghezza adeguata**, in modo da permettere a chi accede al registro di protocollo di apprendere agevolmente il contenuto del documento.

È utile ricordare, a questo proposito, che anche gli atti amministrativi in senso stretto, che producono effetti giuridici diretti e immediati per i destinatari, devono essere progettati e scritti pensando a chi li legge. Oltre ad avere una funzione giuridica, gli atti amministrativi hanno anche una funzione comunicativa e come tali devono essere pensati. Devono, perciò, essere tanto legittimi dal punto di vista giuridico, quanto comprensibili, cioè di fatto efficaci, dal punto di vista comunicativo.

Di più: l’oggetto è fondamentale per capire il contenuto di un documento distrutto, introvabile o scartato. Nessun massimario di selezione, infatti, prevede mai la distruzione dei registri di protocollo, autentica miniera di informazioni sia per lo studioso che per l’archivista.

Per la redazione di un oggetto esaustivo è sufficiente indicare in modo chiaro, dal generale al particolare, l’azione e gli elementi principali del testo, senza prolissità (come nell’ultimo esempio negativo qui riportato).

Esempio

Decennale del progetto Titulus del 14 dicembre 2017: autorizza la missione a Padova **non** *Aut. miss. PD 14/12/2007 int. celeb. decen. Titulus* **non** *Autorizza missione* **non** *Autorizza la missione a Roma per la celebrazione del decimo anniversario di avvio del progetto Titulus, promosso dall’Università degli Studi di*



Padova, d'intesa con la Direzione generale per gli archivi, per la definizione di un titolare di classificazione per le Università italiane, realizzato dal Gruppo di lavoro appositamente costituito, del 14 dicembre 2007, ore 9-13, 14-18. Mezzo di trasporto proprio

*Si rilascia una attestazione a fini pensionistici sui servizi prestati anteriormente alla nomina ai sensi dell'art. 145 del DPR 29 dicembre 1973, n 1092 **non** Dichiarazione ai sensi dell'art. 145 del DPR 29.12.73, n. 1092*

L'oggetto si redige scegliendo forme verbali e lessici condivisi.

Nella redazione dell'oggetto, l'ente deve utilizzare un lessico comune e condiviso, allo scopo di normalizzare la registrazione della corrispondenza, in modo da agevolare la ricerca delle informazioni e dei documenti.

Ferma restando la differenza tra richiesta e domanda, devono essere identificati e stabiliti il modo e il lessico per registrare in primo luogo le istanze.

Nella prassi, per descrivere un'istanza di quiescenza o una domanda di partecipazione a un concorso, possiamo trovare registrato uno dei seguenti oggetti, tutti egualmente espressi in forma corretta:

- Istanza relativa al pensionamento a partire dal 1° gennaio 2009;
- Chiede di andare in pensione dal 1° gennaio 2009;
- Domanda di pensionamento dal 1° gennaio 2009;
- Istanza relativa alla partecipazione alla selezione n 2009S42;
- Chiede di partecipare alla selezione n 2009S42;
- Domanda di partecipazione alla selezione n 2009S42.

La forma del verbo deve essere scelta e utilizzata in modo uniforme e condiviso.

Anche in questo caso, occorre valutare l'opportunità di esprimere il verbo in forma diretta o in forma sostantivata:

- Chiede l'ammissione alla selezione n 2009S42;
- Domanda di ammissione alla selezione n 2009S42.

Rispetto ai due casi, entrambi corretti, è bene effettuare qualche riflessione e stabilire alcuni limiti al fine di garantire un adeguato livello di comunicatività dell'oggetto. È opportuno preferire il verbo nella forma attiva e affermativa.

L'oggetto si descrive secondo i principi di univocità e uniformità.

I principi di univocità e uniformità sono fondamentali ai fini della ricerca e del recupero dell'informazione. Se due protocollisti redigono in modo diverso l'oggetto di una stessa tipologia documentaria, ad es., la domanda di partecipazione a un concorso pubblico, per quanto entrambi gli oggetti siano corretti, la ricerca basata sui criteri del primo non consentirà di trovare il documento registrato dall'altro.

L'oggetto deve sempre contenere almeno un punto di accesso significativo e discriminante – cioè un elemento descrittivo, una parola chiave – che consenta di identificare e di distinguere documenti solo apparentemente identici. Può trattarsi del codice identificativo della domanda in un bando per l'assegnazione di benefici economici oppure della denominazione della struttura che rende disponibile il posto, nel caso di un concorso per la selezione di personale. In ogni caso esso deve essere definito univocamente e utilizzato in modo uniforme per la registrazione di medesime tipologie documentarie.

L'inserimento di un punto di accesso significativo nell'oggetto consente di eseguire con facilità alcune ricerche (ad es., quelle finalizzate a conoscere il numero delle domande presentate) e di differenziare i documenti fra loro (ad es., le domande del concorso per l'ufficio ragioneria da quelle per l'ufficio del personale).

Il punto di accesso significativo deve sempre essere presente per alcune tipologie documentarie che possono essere facilmente individuate, censite e poi standardizzate grazie alla creazione nel protocollo informatico di "oggetti ricorrenti", implementabili di volta in volta con l'indicazione dello specifico elemento descrittivo comune a un determinato gruppo di documenti.

Esempio:



Domanda di partecipazione al concorso per la copertura di n 1 posto di assistente amministrativo, categoria C, presso il Settore affari generali non Domanda di partecipazione al concorso per la copertura di n. 1 posto in categoria C

La redazione dell'oggetto non si limita alla mera trascrizione dell'oggetto presente nel documento.

Risulta necessario abolire una delle prassi comuni a tanti uffici pubblici, cioè la copiatura pedissequa dell'oggetto del documento (sia in arrivo che in partenza), eccetto il caso in cui esso sia ritenuto esaustivo. Quando il protocollista effettua la registrazione deve, di norma, rielaborare l'oggetto alla luce del contenuto del documento.

Esempi:

Si comunica che Bianchi Giovanni è assegnato al settore Affari generali dal 1° gennaio 2009 non Comunicazione assegnazione

Controllo atti - Comunica l'approvazione da parte della Giunta regionale del rendiconto generale per l'anno 2007 non Controllo atti. Comunicazione della decisione della Giunta regionale Programma Alfa - Si trasmette il verbale relativo all'estrazione del campione per gli accertamenti di avvenuta realizzazione dei lavori sui progetti conclusi al 31 dicembre 2007 non Programma Alfa - Trasmissione verbale

I termini tecnici si utilizzano solo se necessari, evitando neologismi.

Nella redazione dell'oggetto è opportuno utilizzare parole del linguaggio comune. I **termini tecnici** vanno utilizzati solo quando risultano indispensabili. Allo stesso modo, quando è possibile utilizzare parole della lingua italiana, si devono evitare i neologismi e le parole straniere (mantenendo, eventualmente, i soli latinismi tecnici).

Esempi:

Chiede il pagamento del canone di affitto relativo al mese di giugno 2009 non Richiesta di quietanza del corrispettivo della locazione passiva della mensilità in corso affidato a un soggetto esterno esternalizzato Fasi di attuazione delle politiche non Policy implementation Coppie conviventi non More uxorio (forma accettata, ma sconsigliata)

Si devono, inoltre, evitare le locuzioni tecnicistiche o burocratiche e le espressioni tipiche di alcuni linguaggi settoriali (ad es., quello legale-giudiziario) quando rendano l'oggetto incomprensibile e insignificante per i non addetti ai lavori.

Esempio:

Rinuncia al contenzioso proposto dalla ditta Nordinvest srl e altri in materia di concessione di diritti di impianto prelevati dalla Riserva Regionale contro AVEPA non Nordinvest srl + 2 / AVEPA Trasmette l'atto di rinuncia al ricorso dell'azienda agricola Valente contro l'AVEPA non Trasmissione atto di rinuncia ricorso Valente c/AVEPA TAR Veneto non Tribunale di Padova. Allevamento Martini ss c/AVEPA. Trasmissione memoria ex art. 183, 6° comma n. 2 c.p.c.

L'oggetto non deve contenere riferimenti normativi muti o richiami non espliciti.

I riferimenti normativi non costituiscono l'oggetto del documento, semmai ne formano il presupposto. Non è corretto, quindi, redigere l'oggetto di un documento limitandosi a citare un riferimento normativo senza ulteriori specificazioni. Inoltre, un oggetto così formulato si rivela spesso inutile ai fini della successiva ricerca e rende di fatto impossibile ricavare indicazioni sull'effettivo contenuto giuridico del documento.

Si accoglie la richiesta di trasferimento del diritto di reimpianto n 2898 del 17 novembre 2007 presentata dalla ditta La Vigna non Regolamento (CEE) n. 1493/1999, regolamento (CE) n. 1227/2000 – Trasferimento diritto di reimpianto

Il semplice rinvio a norme – talvolta anche in modo incompleto, citando cioè solo il numero o la data - di norma non fornisce alcuna informazione sul reale contenuto del documento, al pari delle sigle e degli



acronimi che non vengano opportunamente sciolti. Si tratta di “indicazioni mute” che devono essere evitate tanto nella redazione dell’oggetto del documento quanto nella registrazione di protocollo.

In alcuni casi appare più efficace il riferimento alle denominazioni d’uso, ovvero ai nomi con cui sono comunemente indicati alcuni provvedimenti normativi (ad es., Finanziaria, Milleproroghe, Tagliaspese, etc.), perché ne consentono l’immediata identificabilità. Tuttavia, anche in questi casi, l’oggetto non deve contenere il solo riferimento al provvedimento, sebbene nella forma del nome d’uso, in quanto, come abbiamo visto, esso può costituire il presupposto del documento, ma non l’oggetto in sé.

Esempi:

*Chiede di essere assegnato alla Struttura periferica di Napoli **non** Istanza ex art. 42-bis DLgs 151-2001*

*Comunica il mancato accertamento medico legale nei confronti del dipendente Bianchi Giovanni **non** Legge 6 agosto 2008, n. 133*

*Legge 23 dicembre 2008, n. 508 (Finanziaria 2009) - Incentivi all’utilizzo dei servizi di trasporto pubblico locale, regionale e interregionale - Chiede i dati statistici per il 2008 **non** Finanziaria 2009, art. 1, comma 309*

6 Indicazioni pratiche per l’invio di posta in uscita: oggetto e destinatario

L’oggetto, come sopra ricordato, deve riportare una sintesi della PEC che viene inviata, in modo da poter facilitare anche in una ricerca successiva.

In generale quando si inviano PEC che potrebbero generare scambi di mail, al fine di agevolare l’assegnazione corretta in fase di registrazione del Protocollo in entrata, sarebbe opportuno seguire queste brevi indicazioni:

- nell’**oggetto**: “CCIAA della Toscana Nord-Ovest – ufficio XXXX: richiesta per ……….”
- utilizzare la **carta intestata** con i riferimenti dell’ufficio (template disponibili nella Intranet)
- nella sezione **Informazioni spedizione**, dove appare la dicitura “*si trasmette in allegato quanto in oggetto*” si consiglia di inserire i riferimenti dell’ufficio di spedizione, e se opportuno anche del referente del procedimento

Il **destinatario** della nostra PEC può essere inserito in varie modalità. L’applicativo GEDOC dispone di quattro rubriche, le quali sono da usare obbligatoriamente per la registrazione dei protocolli sia in entrata sia in uscita sia interni:

- Indice delle Pubbliche Amministrazioni IPA;
- Database Registro delle Imprese;
- INI-PEC per i liberi professionisti;
- la rubrica interna.

Le prime tre sono solo consultative e contengono, oltre alle denominazioni, anche gli indirizzi di posta elettronica certificata, la quarta è alimentata dagli utenti GEDOC e il suo utilizzo deve essere il più ridotto possibile in quanto è preferibile utilizzare le rubriche IPA, RI, INI-PEC. Tuttavia, nel caso un corrispondente non fosse presente in nessuna di queste, andrà inserito (prima di inserire un nuovo destinatario a verificarne la presenza). Nel caso in cui l’indirizzo o altro dato del destinatario presente nella rubrica sia variato, si invita a correggere i dati sbagliati evitando inserimenti doppi.

8 Regole per nominare i file

A volte ci troviamo di fronte a cartelle o documenti con nomi incomprensibili come “ACC S Fim” o “accert.doc”, non solo sui computer aziendali, ma anche sui siti web, laddove ci siano documenti allegati da scaricare sul nostro PC e che poi abbiamo difficoltà a ricordarne il contenuto. In questi casi la difficile interpretazione del contenuto genera perdite di tempo dovute a riaprire i file per la verifica.

Di seguito sono esplicitate le **10 regole** per nominare correttamente directory e files, utili per l’inserimento di documenti da inviare con Gedoc (sia come documento principale che come allegati):

- **Non usare abbreviazioni** (molte volte non sono comprensibili)



- **Usare solo caratteri alfanumerici**, non utilizzare altri segni/simboli, caratteri speciali \ / : * ? “ < > | [] & \$,)
- **Non usare mai lo spazio vuoto** (nei siti internet non verrebbe riconosciuto), ma sostituirlo con il segno di underscore “_” o “-” al posto dello spazio
- **Non usare più di tre parole** (con deroghe in casi eccezionali)
- Usare le lettere maiuscole solo per la prima lettera delle parole
- **Evitare** di usare gli **articoli** (Il, lo, la...)
- Non avere più file o cartelle con lo stesso nome.
- Aggiungere il **numero della revisione** (due cifre) in fondo al nome e il documento finale sarà quello con numero revisione più elevato, oppure sarà quello senza numero.
- Quando usi un **criterio cronologico** – scriverai la data all’inizio del nome in ordine AAAA-MM-GG (anno-mese-giorno)
- Quando usi categorie utilizzerai **numeri a due cifre** (es. 23, 01) per ottenere un ordine non alfabetico.

Attenzione: una regola da non sottovalutare è la lunghezza massima dei nomi. Il computer potrebbe avere problemi in fase di backup duplicazione dati o eliminazione se i nomi sono troppo lunghi.

Cinque diversi modi di **strutturare i nomi dei file** che vi saranno sicuramente utili.

- **DATA_NOMEFILE.** Si tratta di un criterio ottimo per chi, in una cartella, deve aggiungere costantemente nuovi file o se si ha sempre la necessità di sapere qual è l’ultima versione di un file senza per questo perdere le versioni precedenti. ES: 20210411_fatture-approvate.
- **NOMEFILE_NUMERO.** In questo caso, l’elemento distintivo è rappresentato dal numero. Con questo tipo di criterio, è subito possibile capire quante unità di un determinato item (termine generico) sono presenti all’interno del file. ES: fatture-approvate_15.
- **NOMEFILE_REV_NUMERO.** Soluzione indicata soprattutto negli uffici dove più persone, in un dato periodo di tempo, lavorano a un determinato file. In questo modo, è possibile capire, fin da subito, qual è l’ultimo file rivisto. È importante che la numerazione sia progressiva e che tutte le persone coinvolte seguano questo criterio con grande attenzione. ES: pianificazione_rev_5.
- **NOMEFILE PARTE.** Ci sono alcuni file che, per loro natura, possono essere scomposti in più parti divise tra loro. A ognuna di queste parti, può essere assegnata una risorsa. Un buon modo per gestire questi file è il criterio NOMEFILE PARTE. ES: strategia-2017_obiettivi, strategia-2017_attivita. In questo modo, ogni risorsa può lavorare in maniera autonoma.
- **UFFICIO_NOMEFILE.** In questo modo, si individua subito a chi compete la lavorazione del file. ES: risorse-umane_candidati-posizione.