



Provincia di Modena

MANUALE DI GESTIONE **ALLEGATO N. 13 – Note operative sulle attività di protocollazione**

Versione 1.0 del 16/10/2024

A cura del
Servizio Personale Sistemi Informativi e Telematica

1. INTRODUZIONE	3
2. Vademecum per l'inserimento di Anagrafiche e Oggetti di Protocollo.....	4
3. Compilazione Anagrafiche di Protocollo	5
4. Compilazione Campo Oggetto	9
5. Richiesta di annullamento delle registrazioni di protocollo: note operative .12	
Come compilare il campo "Motivazione Annullamento".....	13
Casi in cui NON è possibile procedere alla richiesta di annullamento.....	14

Allegato n. 13

1. INTRODUZIONE

Il presente allegato intende sintetizzare per gli operatori di protocollo centrali e per gli operatori di protocollo decentrati delle note operative per effettuare le registrazioni di protocollo, soffermandosi in particolar modo sulle modalità di redazione del campo oggetto e sulle regole da seguire per l'inserimento di anagrafiche.

Allegato n. 13

2. Vademecum per l'inserimento di Anagrafiche e Oggetti di Protocollo

La normalizzazione nell'inserimento dei dati di protocollo, relativi ad oggetto e corrispondenti, è una attività indispensabile per evitare difformità nelle registrazioni; che impattano in particolar modo sulle attività di ricerca successive dei documenti registrati.

Infatti se i dati sono inseriti secondo regole condivise, la ricerca delle registrazioni di Protocollo diventa più semplice per gli operatori e i risultati ottenuti supportano in maniera più efficace l'agire amministrativo.

Seguono alcune regole codificate per la compilazione delle Anagrafiche e degli Oggetti di Protocollo, ispirate dal progetto "Le Raccomandazioni di AURORA", curato nel 2009 dall'Università degli Studi di Padova in collaborazione con oltre 40 amministrazioni pubbliche (e dalla sua revisione del 2023 "ALBA - Aggiornamento dei Lavori e delle Buone pratiche di AURORA").

3. Compilazione Anagrafiche di Protocollo

Utilizzo 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.

Esempio:

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

Utilizzo Abbreviazioni

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.

Esempio:

- 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.

Registrazione di date

Nelle date si privilegia la leggibilità

Esempio:

- Convocazione per il 23 giugno 2008

Registrazione dei Corrispondenti (Mittenti/Destinatari)

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.).

Allegato n. 13

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.

Esempio:

- 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

non M.I.U.R. non Mi.U.R.

- Fondazione Cassa di risparmio di Padova e Rovigo

- Fondazione CARIPARO

non Fondazione CR Padova Rovigo non Fondazione CARIPARO –

Esempio per i nomi di persona:

- Bianchi Giovanni non bianchi giovanni

non Bianchi giovanni non BIANCHI Giovanni non BIANCHI GIOVANNI

Esempio per le cariche:

- Comune di Firenze - Gabinetto del sindaco (per l'ente di appartenenza)

non Gabinetto del Sindaco di Firenze

Esempio per i nomi di struttura:

- Comune di Siena

non COMUNE DI SIENA

- Ministero degli affari esteri - MAE

non Ministero Affari Esteri

Allegato n. 13

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.

Esempio:

- University of Oxford - Università di Oxford

non Università di Oxford

- Associazione "Jardin de los ninos" - ONLUS

non Associazione "Casa del fanciullo" - ONLUS

I nomi di persona fisica si indicano scrivendo prima il cognome e poi il nome, senza segni di separazione

Esempio:

- Verdi Matteo non Matteo Verdi

non Verdi M.

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.

Esempio:

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

In alcuni casi è possibile scrivere la qualità di professionista abbinata all'anagrafica di persona fisica, o il ruolo, quando tale precisazione è funzionale alla migliore descrizione del corrispondente.

L'integrazione segue il nome di persona.

Esempio:

- Rossi Matteo – Ingegnere non dott. avv. Rossi Matteo

non ch.mo prof. Rossi Matteo non Matteo ing. Rossi non Preg.mo Matteo Rossi

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

Allegato n. 13

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.

Esempio:

- 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

Allegato n. 13

4. Compilazione Campo Oggetto

L'oggetto è la sintesi dei contenuti di carattere giuridico, amministrativo e narrativo di un documento.

Oltre a costituire un elemento indispensabile per la ricerca del documento, l'oggetto contribuisce a identificarlo e a definirne la relazione con il fascicolo a cui appartiene.

La sua redazione, pertanto, scaturisce necessariamente da un'analisi del contenuto del documento.

L'oggetto deve consistere in una stringa di testo coerente, essenziale e significativa, di lunghezza adeguata, così da consentire a chi accede al registro di protocollo di individuare agevolmente il contenuto del documento. Gli allegati non fanno parte del campo oggetto, ma si descrivono negli appositi campi relativi. L'oggetto non ha necessità di essere terminato con un punto fermo.

Infatti, l'indicazione di un oggetto generico (per esempio: «Richiesta di informazioni», o più semplicemente «Richiesta», «Lettera», «Trasmissione decreto» o addirittura «Vedi contenuto documento») ostacola la ricerca, che risulta difficoltosa.

Inoltre, contrasta con la funzione giuridico-probatoria del protocollo e con quella comunicativa del documento prodotto da un'amministrazione pubblica.

Di seguito si riportano alcune indicazioni di cui si raccomanda l'applicazione per la redazione dell'oggetto:

L'oggetto si redige ricercando un equilibrio tra analisi e sintesi e inserendo almeno un elemento descrittivo significativo (“parola chiave”) per la successiva ricerca: per la redazione di un oggetto esaustivo occorre indicare in modo chiaro, procedendo dal generale al particolare, l'azione e gli elementi principali del testo, senza prolissità. È sufficiente identificare l'azione principale a cui si riferisce il documento, tralasciando o ponendo in secondo piano eventuali altre azioni di rilevanza minore.

Esempi:

- PSR 2014-2020 – *Misure non connesse alla superficie o agli animali – Misura 9 – sottomisura 9.1 – Domanda di sostegno iniziale n.....Richiesta di integrazione documentale*
 - **anziché** *Richiesta di integrazione documentale domanda di sostegno ditta Rossi Mario*
- *Verdi Antonio matricola 05489. Fruizione di permessi per motivi di studio. Richiesta attestati di frequenza*
 - **anziché** *Verdi Antonio matricola 05489. L. 08/03/2000, n.53*
- *Domanda di partecipazione al concorso per la copertura di n. 1 posto di assistente amministrativo, categoria C, presso la sede di Firenze*
 - **Anziché** *Domanda di partecipazione al concorso per la copertura di n. 1 posto in categoria C*

L'oggetto si redige scegliendo termini di uso comune allo scopo di standardizzare la registrazione della corrispondenza, così da agevolare la ricerca delle informazioni e dei documenti.

Allegato n. 13

L'oggetto di un documento non si replica nella risposta, né nei documenti successivi: la risposta a un'istanza non deve mai meramente replicarne l'oggetto in quanto si tratta di due documenti che esprimono azioni diverse. Per esempio, può capitare che la risposta a un'istanza avente come oggetto «Richiesta di accesso agli atti» sia redatta dagli uffici riportando esattamente lo stesso oggetto. Ne consegue l'impossibilità di distinguere la richiesta dalla risposta e di stabilire quale sia l'effettivo contenuto di quest'ultima, ovvero se l'istanza sia stata accolta o respinta dall'amministrazione. Quindi, l'oggetto della risposta dovrà essere

- Esempio: *Diniego all'istanza di accesso ai documenti amministrativi*
- **anziché** *Richiesta di accesso ai documenti amministrativi.*

La redazione dell'oggetto non si limita alla trascrizione dell'oggetto presente nel documento, eccetto il caso in cui esso sia ritenuto esaustivo.

L'utente che effettua la registrazione di protocollo, se l'oggetto non è completo, deve rielaborarlo alla luce del contenuto del documento. Anche nel caso di un documento ricevuto tramite PEC interoperabile, l'oggetto non adeguato sarà modificato e/o integrato dall'operatore di protocollo, che inserirà nel campo NOTE la dicitura "oggetto modificato perché impreciso o non completo".

Nel caso in cui si utilizzi la funzione "Rispondi", il software di protocollo riporta il medesimo oggetto del protocollo di partenza, che si può mantenere aggiungendo il riferimento all'azione contenuta nella risposta, ad esempio "Richiesta di accesso ai documenti amministrativi. DINIEGO".

L'oggetto del documento non replica l'oggetto del fascicolo: talvolta chi redige l'oggetto di un documento replica l'oggetto del fascicolo relativo al procedimento, omettendo di descrivere in modo sintetico il contenuto specifico dell'atto. Nonostante la relazione gerarchica esistente tra oggetto del documento e oggetto del fascicolo, i due elementi non devono essere confusi, né sovrapposti tra loro. Infatti, a differenza del fascicolo, che riunisce e collega più documenti relativi a uno stesso procedimento, affare, attività o persona, il documento ha un contenuto, certamente coerente con quello del fascicolo a cui appartiene, ma specifico che lo contraddistingue.

- Esempio: *Aggiudicazione della procedura aperta per l'affidamento del servizio sostitutivo di mensa reso a mezzo di buoni pasto e richiesta di documentazione probatoria per l'esecuzione dei controlli*
- **anziché** *Procedura aperta per l'affidamento del servizio sostitutivo di mensa reso a mezzo di buoni pasto e richiesta di documentazione probatoria per l'esecuzione dei controlli.*

L'oggetto si redige facendo attenzione alla forma grafica dei nomi composti: i nomi composti, formati dall'unione di due o più elementi lessicali, si scrivono sempre senza trattino, inserendo o meno lo spazio tra i due termini secondo l'uso comune.

- Esempi: *Inserimento delle informazioni per le immagini digitali nel database*
anziché *Inserimento delle informazioni per le immagini digitali nel data-base*

Allegato n. 13

- *Profilo giuridico amministrativo*
anziché *Profilo giuridico-amministrativo*

L'oggetto si redige evitando o limitando l'uso di termini tecnici, neologismi e vocaboli

stranieri: è opportuno utilizzare parole italiane del linguaggio comune. Si possono inoltre utilizzare parole straniere entrate nell'uso corrente della lingua italiana (ad es., computer, manager, management, marketing, part time, software, ticket). Queste non si scrivono in carattere corsivo, né tra virgolette, né variano al plurale. I termini tecnici vanno utilizzati solo quando è indispensabile: si devono infatti evitare le espressioni tecnicistiche o burocratiche e le espressioni tipiche di alcuni linguaggi settoriali (ad es., quello legale giudiziario) quando rendano l'oggetto di difficile comprensione per i non addetti ai lavori.

L'oggetto non deve contenere "indicazioni mute". Per "indicazioni mute" si intendono riferimenti normativi non seguiti da ulteriori specificazioni sul contenuto del documento, acronimi non di uso comune, richiami generici a precedenti documenti inviati o ricevuti dal Comune.

I riferimenti normativi non costituiscono l'oggetto del documento, bensì ne formano il

presupposto. Non è corretto, quindi, redigere l'oggetto di un documento limitandosi a citare un riferimento normativo senza ulteriori dati. Infatti, un oggetto così formulato è inutile ai fini della ricerca del documento e impedisce di ricavare indicazioni sul suo effettivo contenuto. Quando è necessario indicare nell'oggetto un riferimento normativo, esso deve essere scritto per esteso o comunque in modo tale da far comprendere chiaramente al lettore a quale norma si sia inteso fare rinvio. Allo stesso modo, l'utilizzo di sigle e acronimi che non vengano sciolti costituiscono "indicazioni mute" il cui impiego deve essere evitato nella redazione dell'oggetto perché comporta le conseguenze sopra descritte riguardo i riferimenti normativi. Analogamente, l'oggetto si redige evitando richiami muti a documenti precedentemente inviati o ricevuti dall'ente.

- Esempi:
- *Richiesta di trasferimento alla sede di Firenze ai sensi dell'art. 33, comma 5, della L. 104/1992*
- **anziché** *Istanza ex art. 33, comma 5 della L. 104/1992 - Individuazione delle aree organizzative omogenee - AOO ai sensi dell'art. 50 del DPR 28 dicembre 2000, n. 445*
- **anziché** *DPR 445/2000. Individuazione AOO - Accoglimento della richiesta di accesso agli atti acquisita al prot. n. 25485 del 27 aprile 2016*
- **anziché** *Risposta favorevole a prot. n. 25485 del 27 aprile 2016*

5. Richiesta di annullamento delle registrazioni di protocollo: note operative

La richiesta di annullamento del protocollo deve avvenire tempestivamente rispetto alla data di creazione del protocollo.

La richiesta di annullamento deve essere effettuata **sempre** all'interno del sistema di gestione informatica dei documenti dell'Ente dall'operatore che ha effettuato la registrazione nel protocollo informatico con riferimento al numero di protocollo da annullare e i motivi dell'annullamento.

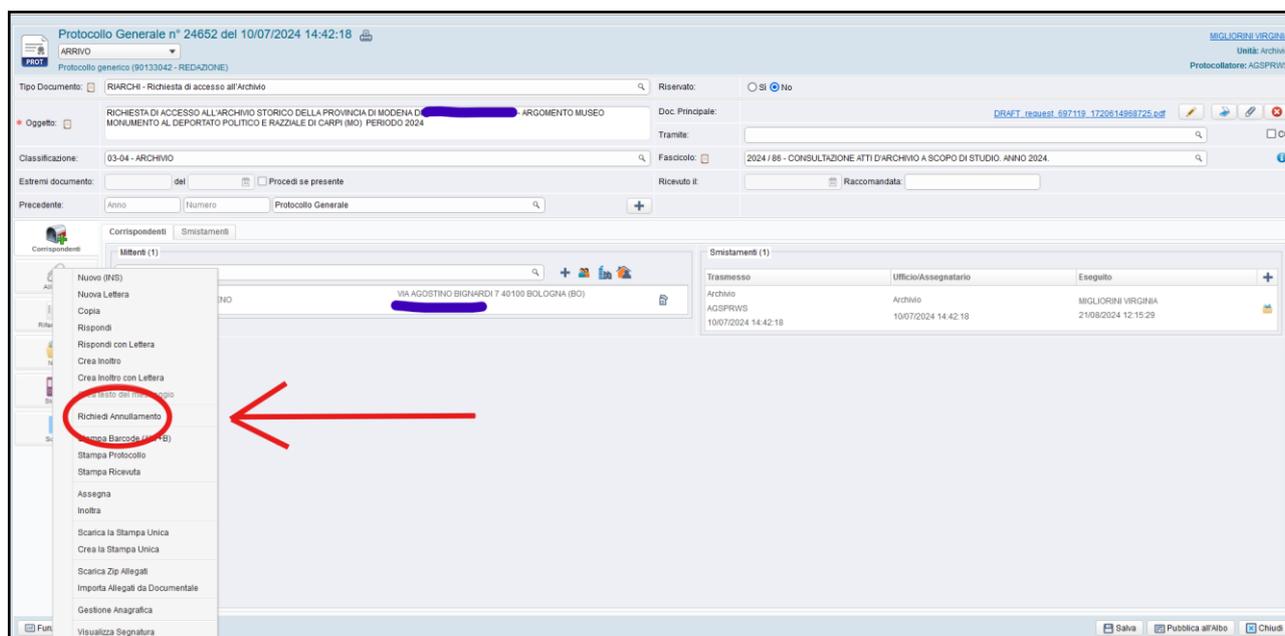
L'annullamento delle informazioni non modificabili di una registrazione di protocollo può essere autorizzato unicamente dal Responsabile del servizio archivistico, a seguito di richiesta indicante il numero di protocollo da annullare e i motivi dell'annullamento.

L'annullamento di una registrazione di protocollo non deve essere considerato come la regola, ma come un'eccezione e consentita nei casi previsti dalla vigente normativa in materia¹.

La procedura per indicare l'annullamento riporta l'indicazione in posizione sempre visibile e tale, comunque, da consentire la lettura di tutte le informazioni originarie unitamente alla data, all'identificativo dell'operatore ed agli estremi del provvedimento d'autorizzazione.

Il sistema di gestione informatica dei documenti ha una funzionalità che permette di fare la richiesta **direttamente aprendo la maschera di registrazione del protocollo** che arriverà come notifica sulla scrivania virtuale dell'Operatore dell'Archivio.

Cliccare in basso a SINISTRA su “**Funzionalità -> Richiedi Annullamento**”.



¹ Art. 54 D.P.R. n. 445/2000 Testo unico sulla documentazione amministrativa

Come compilare il campo “Motivazione Annullamento”

Oltre ad essere obbligatoria, nella richiesta è fondamentale indicare il motivo per cui si chiede l'annullamento e, cosa ancora più importante, se la lettera è stata rifatta/sostituita, anche i riferimenti di protocollo della lettera corretta.

E' consigliato, in caso di dubbi, di procedere prima alla redazione della nuova lettera e collegarvi il precedente protocollo che si intende annullare.

Esempi su come scrivere il campo motivazione:

- *Registrazione da annullare per [indicare la motivazione]. Effettuata nuova registrazione di protocollo n. XXXXXX del GG/MM/AAAA*

Qualche esempio pratico con motivazioni standard:

- *Errore materiale nella lettera, sostituito con il prot. n... del...*
- *Lettera priva di testo, rifatta e protocollata con il n... del...*
- *Errata indicazione del canale di acquisizione del documento nell'Archivio dell'Ente (interno, arrivo, partenza), creato nuovo protocollo rif. N...*
- *Errore nella redazione del documento informatico...*

Casi in cui NON è possibile procedere alla richiesta di annullamento

- 1) Non è mai consentito l'annullamento di un documento che è già stato spedito al destinatario e quindi documento in uscita già trasmesso per via telematica.
- 2) Per i documenti in arrivo registrati e non di competenza dell'Ente. Il Servizio che riceve lo smistamento deve procedere con il rifiuto dello smistamento senza effettuare la richiesta di annullamento. In questo caso l'U.O. Archivio si ritroverà la comunicazione nella scrivania virtuale e si occuperà di rispondere al mittente.

Il Responsabile del servizio archivistico provvede a valutare la richiesta e in quel caso può accettarla oppure **rifiutarla**, in quest'ultimo caso motivando il rifiuto (che di solito è una richiesta di integrazioni/info). In caso di integrazioni procedere con una nuova richiesta di annullamento completa.

L'annullamento sarà effettivo **solo** a seguito di un **provvedimento interno** che viene adottato periodicamente dal Responsabile del servizio archivistico, tenendo conto che nel sistema di gestione informatica dei documenti vengono mantenute tutte le modifiche e variazioni che avvengono nel protocollo che è strumento amministrativo, giuridico e archivistico.

Protocollo Generale n° [redacted] del 09/09/2024 13:08:10

INTERNO

Lettera interna con funzionario obbligatorio (90605012 - INVIATO)

ANNULLATO con provvedimento 2024 / 31561 del 16/09/2024 12:48:24 da MIGLIORINI VIRGINIA

Tipo Documento: