



COMUNE DI SOLIERA
PROVINCIA DI MODENA

Allegato 8

Linee guida per la composizione degli oggetti di protocollo

Linee Guida per la composizione degli oggetti di protocollo

Premessa

Quelle che seguono costituiscono delle raccomandazioni per la redazione di oggetti comprensibili, ricercabili e ripetibili. L'attuazione di queste semplici regole è il primo passo per rintracciare e comprendere i documenti a prescindere dalla memoria di chi li ha prodotti, dalla buona volontà del singolo e dal tempo che ci separa dalla data di protocollazione del documento.

La redazione di un oggetto corretto risulta indispensabile per il reperimento del documento sia da parte del suo creatore che da parte di altri soggetti che, a vario titolo, hanno e/o avranno, magari a distanza di molto tempo, la necessità di reperirlo.

Nb: parte degli esempi di oggetti sono tratti dai protocolli del Comune di Campogalliano e Unione Terre d'Argine, opportunamente anonimizzati.

1. Indicazioni in merito all'utilizzo delle abbreviazioni

Si raccomanda di scrivere le parole per esteso, non abbreviate. Questo riguarda anche il nome di persona.

No: Richiesta di certificato di nascita – Rossi P.

Sì: Richiesta di certificato di nascita – Rossi Paolo

Si raccomanda di scrivere le denominazioni delle istituzioni, delle tipologie di atto (compresa la denominazione della modulistica) per esteso, seguite dalla sigla o acronimo separato da un trattino.

No: Istituto nazionale della previdenza sociale (INPS)

Sì: Istituto nazionale della previdenza sociale – INPS

No: DURC

Sì: Documento unico di regolarità contributiva – DURC

No: PSC

Sì: Piano strutturale comunale – PSC

Fanno eccezione e, pertanto, si possono usare:

- Le sigle sindacali e gli acronimi diventati a tutti gli effetti dei nomi propri.

No: Istituto Universitario di Architettura di Venezia

Sì: Università Iuav di Venezia

- Le abbreviazioni che si trovano nella lista allegata a questo documento la quale, adeguatamente implementata, si troverà anche in allegato al futuro manuale di gestione.

Si ricorda che le abbreviazioni, le sigle e gli acronimi non si puntano.

2. Indicazioni in merito all'utilizzo dei numeri

Si raccomanda di scrivere i numeri in cifre arabe.

No: Invito alla giornata RPCT IX edizione – 4 dicembre 2023 – Roma Teatro Quirino
No: Invito alla giornata RPCT nona edizione – 4 dicembre 2023 – Roma Teatro Quirino
No: Invito alla giornata RPCT 9^a edizione – 4 dicembre 2023 – Roma Teatro Quirino
Sì: Invito alla giornata sul Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza - RPCT - 9° edizione – 4 dicembre 2023 – Roma teatro Quirino

Altre raccomandazioni utili:

- usare il punto per separare le centinaia dalle migliaia e le migliaia dai milioni;
- usare la virgola per separare i numeri interi dai decimali;
- gli importi monetari dell'ordine di milioni o miliardi si possono scrivere in forma mista di cifre e lettere;
- la parola euro è indeclinabile e va scritta per esteso dopo la cifra;
- indicare per esteso le unità di misura;
- esprimere le indicazioni di intervalli di numeri (pagine, date, numeri civici...) con il trattino tra le due cifre che, in questo caso, non deve essere preceduto né seguito da spazi;
- esprimere le indicazioni numeriche di quantità con un numero cardinale arabo preceduto da "n" puntato.

Sebbene il nostro attuale applicativo non risenta dell'uso della barra obliqua (/), si sconsiglia il suo uso, perché, in generale, essa può dare problemi di decodifica delle informazioni agli applicativi informatici su cui nel futuro potranno essere effettuate migrazioni di dati.

3. Indicazioni in merito all'utilizzo della punteggiatura

Si raccomanda di usare la punteggiatura solo quando necessaria alla comprensione.

Per separare le parole o porzioni di testo si può usare:

- il trattino preceduto e seguito da spazio (-)
- il punto, ma solo all'interno della registrazione e MAI alla fine

Sì: Richiesta di certificato di nascita – Manfredi Giorgia

4. Non ripetere la denominazione del campo che si sta ricopiando o le diciture automatiche tipiche dell'e-mail ricevuta

Quando si decide di costruire l'oggetto partendo da quello presente nell'email ricevuta, lo si deve 'ripulire' delle scorie tipiche della catena di corrispondenza:

- La denominazione del campo non va riportata (es. Mittente: ____)
- L'esplicitazione di ricezione via pec non va riportata (es. Posta certificata: ____)
- Altri casi che non vanno riportati: (es. RE: ____; fw: ____ oppure fwd:____)

5. Indicazioni in merito all'utilizzo di formule ricorrenti e lessici condivisi

Per ciascuna tipologia di documento si ritiene opportuno scrivere gli oggetti in maniera sempre identica. Quando non si ricorda l'espressione adoperata, una ricerca nel gestionale può venirci immediatamente in aiuto. L'adozione di un lessico condiviso deve essere il risultato di uno sforzo comune: attraverso una ricerca sui protocolli pregressi e/o la consultazione/condivisione con i colleghi che condividono i medesimi sarà possibile definire un formulario ricorrente per la maggior parte delle tipologie documentarie ricevute o spedite. Al riguardo, si rappresenta che l'applicativo attualmente in uso consente la creazione, memorizzazione e successivo utilizzo di oggetti ricorrenti, che possono essere inseriti ed opzionati cliccando sulla lente di ingrandimento collocata in prossimità del campo "Oggetto" del protocollo. Per approfondimenti, si rimanda al manuale di protocollo presente sulla rete intranet. Questi di seguito sono 3 protocolli parimenti corretti:

- 1) Istanza relativa al pensionamento a partire dal 1° gennaio 2009 – Rossi Luca
(forma indiretta)
- 2) Chiede di andare in pensione dal 1° gennaio 2009 – Rossi Luca (forma diretta)
- 3) Domanda di pensionamento dal 1° gennaio 2009 – Rossi Luca (forma indiretta)

Quale formula si dovrà usare? L'ufficio che condivide gli stessi procedimenti deve definire una modalità di espressione e usare sempre quella per le medesime tipologie documentarie.

6. Indicazioni per la costruzione di oggetti "significativi"

Si raccomanda di formulare l'oggetto del protocollo in modo tale che al suo interno vi siano parole chiave / punti di accesso significativi che descrivono il contenuto del documento. Nell'esempio che segue le parti sottolineate sono le parole chiave:

Sì: Ammissione alla scuola di dottorato – Nomina della commissione giudicatrice

Altri esempi di punti di accesso significativi possono essere: la denominazione della struttura / dell'ente che inoltra l'istanza; il codice identificativo della domanda in un bando per l'assegnazione di benefici economici; il nome e cognome del richiedente (ove consentito dalla legge); date; scadenze; luoghi e orari etc.

I termini tecnici, sebbene agli addetti ai lavori possano sembrare molto significativi, in realtà devono adoperarsi solo se indispensabili. Per cui anziché "richiesta di quietanza" sarebbe più opportuno scrivere "richiesta di pagamento canone d'affitto" oppure anziché "esternalizzazione" sarebbe più opportuno scrivere "affidamento servizi a soggetto esterno". Stesso discorso vale per le locuzioni tecnicistiche o burocratiche. L'oggetto deve essere comprensibile e esemplificativo anche per i non addetti ai lavori.

Le parole straniere entrate nell'uso corrente della lingua italiana si possono usare (ad es. computer, manager, management, marketing, part time, software, ticket).

Ricordiamo sempre che la prima funzione dell'oggetto è consentire al destinatario di cogliere immediatamente il contenuto del testo (l'azione) nei suoi elementi essenziali, in particolare l'elemento volitivo, mentre la seconda funzione (altrettanto importante) consiste nel ricomprendere tutti gli ulteriori elementi che possono essere di aiuto nella ricerca futura.

7. Indicazioni in merito alla struttura di un buon oggetto di protocollo

Un oggetto di protocollo ben scritto presenta almeno due parti principali:

- l'esplicita espressione della volontà (azione volitiva) che identifica il contenuto giuridico amministrativo del documento -> **Inquadramento del contenuto**
- gli **elementi di specificazione o accessori**

Inquadramento contenuto	Elemento di specificazione
Inoltro esito della verifica di residenza	- Rebecca Turchi
Richiesta parere turni diurni, notturni e festivi delle farmacie dei comuni del distretto di Campogalliano	- anno 2024
Domanda di passo carraio: N 2 domande	- Viale Tal dei Tali 128, 130

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.

Sì: Autorizzazione della missione a Campogalliano del 30 novembre 2023, Decennale del progetto Protoconnor 2023

Evidenziamo che nell'esempio appena riportato l'inquadramento del contenuto del documento, cioè l'autorizzazione della missione a Campogalliano, viene espresso dopo la specificazione del contesto entro cui quel documento acquista un senso, cioè il decennale di Protoconnor. Quando necessario, è opportuno prima inquadrare il contesto (parte generale) e poi calarsi nel contenuto dell'atto inquadrando il contenuto

dello stesso e gli elementi di specificazione.

No: Aut. miss. Campogalliano 30/11/2023 int. celeb. decen. Protoconnor

Capiamo che l'oggetto funziona se è sufficientemente auto-esplicativo. Deve essere sintetico, ma chiaro e lineare. Il nostro interlocutore non deve essere costretto ad aprire gli allegati per capire di cosa si sta parlando. 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.

8. Indicazioni sul modo in cui riportare nell'oggetto dispositivi di legge, articoli e commi nell'oggetto, nonché riferimenti di protocollo

Leggi, articoli e commi possono essere inseriti, ma solo come elemento di ulteriore specificazione: **non possono sostituire l'esplicazione del contenuto dell'atto**. Numeri di leggi, decreti e articoli sono elementi muti, non sono in grado di fornire un'informazione immediata a chi legge. Ricordiamo che il registro di protocollo è uno strumento destinato alla conservazione permanente, a differenza di moltissimi dei documenti registrati che, invece, prima o poi, saranno destinati alla distruzione autorizzata. In generale, si raccomanda di evitare tutti i richiami muti a documenti precedentemente inviati o ricevuti.

No: Risposta favorevole a prot. n. ____ del ____

Sì: Comunicazione relativa all'accoglimento della richiesta di congedo, acquisita al protocollo n ____ del ____

9. Indicazioni in merito a quando riportare le sequenze numeriche presenti negli oggetti delle e-mail / documenti ricevuti

Se le sequenze di numeri fanno riferimento a bandi di selezioni, gare, concorsi o altro di significativo si raccomanda di riportare tutti i numeri di riferimento della sequenza, perché essa individua il procedimento, facilitando la ricerca e il recupero. Ricordiamo che nel nostro applicativo è presente la funzione "protocollo collegato" che ci consente di collegare il documento cui stiamo lavorando con un altro già lavorato da cui esso dipende e di cui conosciamo il numero di protocollo.

10. Ulteriori indicazioni generali

10.1 Fare i copia / incolla dell'oggetto dell'e-mail ricevuta o degli oggetti presenti nei documenti allegati all'e-mail ricevuta

Si ricordi sempre che l'oggetto deve descrivere, in ogni sua parte, l'azione espressa dal documento, dunque è compito dell'operatore ricavare tanto dall'oggetto dell'email

ricevuta quanto dalla visualizzazione del/i documento/i da essa trasmessi gli elementi essenziali alla sua descrizione sintetica, ma precisa. Sono dunque da abolire i copia/incolla a-critici, mentre, laddove necessarie, si effettuano rielaborazioni. Anche nel caso di un documento ricevuto tramite PEC interoperabile, l'oggetto non adeguato deve essere modificato e/o integrato dall'operatore.

La risposta a un'istanza, ad esempio, non deve mai replicare meramente l'oggetto in quanto si tratta con ogni evidenza di due documenti che esprimono azioni diverse.

Sì: Accoglimento dell'istanza di accesso ai documenti amministrativi

Sì: Diniego all'istanza di accesso ai documenti amministrativi

No: Risposta a richiesta di accesso ai documenti amministrativi

No: Richiesta di accesso ai documenti amministrativi – Risposta

10.2 Evitare l'uso di parole/giri di parole o prolissi rispetto all'oggetto

Nell'oggetto deve essere ben chiaro il contenuto del documento; dunque è opportuno l'impiego di un adeguato livello di sintesi, come si è detto più volte, il che implica la necessità di evitare l'impiego di termini e giri di parole ulteriori rispetto all'oggetto stesso.

Sì: Verbali 2023 concernenti progetto di dematerializzazione

No: Invia verbali 2023 concernenti progetto di dematerializzazione

Sì: Ricevuta - dichiarazione di abbandono di residenza

No: Si invia ricevuta - dichiarazione di abbandono di residenza

Sì: Annotazione di morte su atto di nascita di Tizio Caio

No: Si invia l'annotazione di morte su atto di nascita di Tizio Caio

Sì: Relata inerente spese notifiche II° semestre 2023 ai sensi dell'art. 10 della legge n. 265/1999

No: Si invia quanto richiesto - richiesta rimborso spese notifiche II° semestre 2023 ai sensi dell'art. 10 della legge n. 265/1999

Sì: Rettifica precedente dichiarazione inviata con prot. ... per erogazione contributo

No: Trasmette dichiarazione a rettifica di precedente documentazione inviata con prot. ____ per erogazione contributo

Sì: Richiesta casellario in pendenza della stipula di convenzione volta alla consultazione diretta del SIC, in quanto concernente procedimento per il quale non è previsto l'utilizzo di AVCPass

No: Si invia la presente richiesta, in pendenza della formalizzazione dell'iter, già avviato internamente, per la stipula della convenzione volta alla consultazione diretta del SIC, in quanto concernente procedimento (subappalto/contratto inferiore a 40.000,00 euro), non ricadente nell'ambito di disciplina previsto per l'utilizzo di AVCPass

10.3 Registrare oggetti in lingua straniera

Si riporta l'oggetto del documento ricevuto (se presente) nella lingua originale, seguito dalla descrizione in lingua italiana.

10.4 Usare il campo oggetto come se fosse il corpo del messaggio: una prassi impropria

Si ha avuto modo di notare come, alle volte, il campo oggetto venga adoperato come se fosse uno spazio di *texting* o corpo del messaggio.

Es. 1) Ciao Paolo, inoltro la convenzione tra il Comune di Campogalliano e l'Università X. Troverai in allegato il progetto Y. Dammi riscontro dell'arrivo. Grazie.

Es. 2) Posta certificata: Re: passo carraio – Via tal dei tali N x – Paolo Rossi – si inviano in allegato le note per il pagamento del canone e per il sopralluogo-cartello in relazione alla citata richiesta. Si chiede per favore di trasmettere notizia/ricevuta di pagamento e l'invio di una marca da bollo da 16 euro (vedi modulo allegato). Invio alla email comune.Campogalliano@pec.comune.Campogalliano.mo.it Grazie

Questo genere di trattamento del campo oggetto è estremamente deleterio per la ricerca dell'informazione. Adoperare l'oggetto come se fosse il campo di *texting* non lo rende più completo o più comprensibile, ma, piuttosto, disordinato, caotico e, tra qualche tempo, pericolosamente irreperibile. I due esempi sono in contrasto con molte indicazioni che poco sopra sono state espresse, tra le più importanti:

- mancanza di inquadramento chiaro e sintetico del contenuto del messaggio principale;
- mancanza di chiarezza nell'esplicitazione degli elementi di specificazione;
- sovrabbondanza di elementi per nulla significativi ("Ciao Paolo", "dammi riscontro dell'arrivo. Grazie", "in relazione alla citata richiesta", "Si chiede per favore di trasmettere notizia/ricevuta di pagamento e l'invio di una marca da bollo da 16 euro (vedi modulo allegato) Invio alla email comune.Campogalliano@pec.comune.Campogalliano.mo.it Grazie");
- elementi inutili (Posta certificata: Re:) e copia-incolla privo di rielaborazione critica dell'oggetto dell'email ricevuta (passo carraio – Via tal dei tali N x – Paolo Rossi –);
- Uso del punto alla fine del periodo;
- Uso eccessivo di punteggiatura;

- Generale uso non normalizzato e non omogeneo del linguaggio.

Tutte le altre informazioni che si desidera condividere con il destinatario devono essere inserite nel campo di *texting* o corpo del messaggio.

Per approfondire

- Gruppo di lavoro interistituzionale Aurora (a cura di), *Le raccomandazioni di Aurora*, prefazione di Mariella Guercio, Padova, CLEUP, 2009, <https://www.procedamus.it/images/materiali/AURORA.pdf>
- Agenzia per l'Italia Digitale, *Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici*, Maggio, 2021, https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/linee_guida_sul_documento_informatico.pdf

Abbreviazioni consentite

Premessa

L'obiettivo è quello di rendere più agevole il lavoro di quanti si occupano di registrare i documenti, proponendo la forma normalizzata di sigle e abbreviazioni.

Organi giudicanti

App	Corte d'Appello
Cciv	Cassazione civile
Cpen	Cassazione penale
CdS	Consiglio di Stato
CdC	Corte dei Conti
CTP	Commissioni tributarie provinciali
CTR	Commissioni tributarie regionali
CPGT	Consiglio di Presidenza della giustizia tributaria
Gip	Giudice per le indagini preliminari
Gup	Giudice dell'udienza preliminare
GdP	Giudice di pace
Pref	Prefetto
RG	ruolo generale
RGip	ruolo generale del giudice per le indagini preliminari
RGNR	ruolo generale delle notizie di reato
TAR	Tribunale Amministrativo Regionale
Trib	Tribunale

Organi deliberativi

cc	Consiglio comunale
CdA	Consiglio di amministrazione
CP	Consiglio provinciale
CR	Consiglio regionale
GC	Giunta comunale

Provvedimenti normativi

BUR	bollettino ufficiale regionale
Cost	Costituzione
cc	Codice civile
CP	Codice penale
es	Codice della strada
CPC	Codice di procedura civile
CPP	Codice di procedura penale
daCC	disposizioni per l'attuazione del codice civile e disposizioni transitorie
daCPC	disposizioni per l'attuazione del codice di procedura civile e disposizioni transitorie
daCPP	disposizioni per l'attuazione del codice procedura penale e disposizioni transitorie
dtf	disposizioni transitorie finali
Dir	Direttiva

DL	Decreto legge
DLgs	Decreto legislativo
DM	Decreto ministeriale
DPCC	Decreto del Presidente della Corte dei conti
DPCM	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri
DPR	Decreto del Presidente della Repubblica
GU	Gazzetta ufficiale
L	Legge
LR	Legge regionale
RD	Regio decreto
RDL	Regio decreto legge
RDLgs	Regio decreto legislativo
Reg	Regolamento
TU	Testo unico

Provvedimenti interni

Circ	Circolare
DCC	Deliberazione di Consiglio comunale
DCA	Deliberazione del Consiglio di amministrazione
DetD	Determina del Dirigente
DP	Decreto del Presidente
DGC	Delibera della Giunta comunale

Abbreviazioni fiscali

UNICO	modello unificato compensativo
ISEE	indicatore della situazione economica equivalente
CUD	certificazione unica dei redditi di lavoro dipendente
RA	ritenuta d'acconto
Fatt	fattura
IVA	imposta sul valore aggiunto
IRPEF	imposta sul reddito delle persone fisiche
IRES	imposta sul reddito delle società
Mod	modello
TIA	tariffa di igiene ambientale
IRAP	imposta regionale sulle attività produttive

Altre abbreviazioni utili per i settori

aa	anno accademico
abi	codice assegnato all'Associazione Bancaria Italiana
AdP	Accordo di Programma
aia	autorizzazione integrata ambientale
ANAC	Agenzia Nazionale Anticorruzione
AO	Accordi Operativi
as	anno scolastico
art	articolo
AT	Accordi Territoriali
c	comma

cab	codice di avviamento bancario
ccb	conto corrente bancario
ccp	conto corrente postale
CDS	Conferenza di Servizi
CDU	certificato di destinazione urbanistica
cf	codice fiscale
CF	Catasto fabbricati
ci	carta di identità
cie	carta di identità elettronica
cig	codice identificativo di gara
CILA	comunicazione d'inizio attività asseverata
cin	control internal number
co	presso
CQAP	Commissione per la qualità architettonica e il paesaggio
CT	catasto terreni
DF	Deposito Frazionamento
es	carta dei servizi
cup	codice unico di progetto
etc	eccetera
fg	foglio
FSE	fondo sociale europeo
fto	firmato
IBAN	International bank account number
IMU	imposta municipale propria
mapp	mappale
mav	pagamento mediante avviso
n / nn	numero / numeri
OIV	Organismi Interni di Valutazione
PA	pubblica amministrazione
PAGOPA	Portale Nazionale dei Pagamenti a favore della Pubblica Amministrazione
PDC	Permesso di costruire
PEC	posta elettronica certificata
PEEP	Piano di edilizia economica e popolare
PdCC	Permesso di costruire convenzionato
PEG	piano economico di gestione
PEO	progressione economica orizzontale
PEV	progressione economica verticale
pi	partita IVA
PGT	piano di governo del territorio
PIN	personal identification number
PL	Polizia locale
PNRR	Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza
PON	programma operativo nazionale
POR	programma operativo regionale
PPIP	Piano particolareggiato di edilizia privata
PRA	Piano di Riconversione e di Ammodernamento Agricolo
PRG	Piano regolatore generale
PROT	protocollo
PTP	Piano territoriale provinciale
PUG	Piano urbanistico generale
PTCP	Piano territoriale di coordinamento provinciale
PTA	personale tecnico amministrativo

PTAV	Piano Territoriale di Area Vasta
PTM	Piano Territoriale Metropolitano
PTR	Piano Territoriale Regionale
RTI	raggruppamento temporaneo di imprese
RE	Regolamento edilizio
sa	società anonima
SABAP	Soprintendenza archeologia belle arti e paesaggio
scarl	società cooperativa a responsabilità limitata
SCIA	Segnalazione certificate inizio attività
SCEA	Segnalazione certificata di conformità edilizia e agibilità
scpa	società cooperativa per azioni
SIC	sito di importanza comunitaria
srl	società a responsabilità limitata
snc	società in nome collettivo
spa	società per azioni
SPID	Servizio pubblico identità digitale
SUAP	Sportello unico attività produttive
sub/subb	subalterno/subalterni
SUE	Sportello unico per l'edilizia
TdA	Unione Terre d'Argine
UT	ufficio tecnico
VAS	valutazione ambientale strategica
VIA	valutazione d'impatto ambientale
VIC	valutazione d'incidenza
VPpiP	variante al piano particolareggiato di edilizia privata
vs	contro (versus)
ZPS	zona di protezione speciale
ZTL	zona a traffico limitato