Sistema Socio Sanitario

Regione Lombardia

ATS Bergamo

MANUALE DI GESTIONE
DEL PROTOCOLLO INFORMATICO,
DEI FLUSSI DOCUMENTALI
E
DEGLI ARCHIVI

ALLEGATO N. 13

LINEE GUIDA DI SCRITTURA PER LA PROTOCOLLAZIONE

Al fine di uniformare le modalità di redazione dei protocolli e delle anagrafiche del sistema informatico, consentendo così il facile reperimento dei dati documentali registrati, si indicano di seguito le linee guida di scrittura adottate dall'Azienda, alle quali tutti gli operatori di protocollo sono tenuti ad attenersi.

Premessa
Nel protocollo informatico tutti i campi previsti dall'applicativo sono rilevanti e vanno sempre compilati con attenzione, ma ci sono due campi, in particolare, che richiedono la massima cura nella loro strutturazione: "mittente/destinatario" e "oggetto". L'inserimento non uniforme di nomi e di dati all'interno dei suddetti campi, infatti, può esser causa di duplici protocollazioni, nonché di difficoltà o addirittura impossibilità di reperimento in caso di future ricerche.

Il campo "Oggetto"
L'oggetto del protocollo è di norma costituito da una frase formulata alla terza persona singolare, nella quale il mittente è il soggetto sottinteso (es.: "Trasmette documentazione inerente…";
"Richiede chiarimenti in ordine…"; "Invia comunicazioni relative a…"; "Convoca riunione per il giorno… presso…"; "Invita a convegno… in programma per il gg/mm/aaaa…"; ecc…).
È preferibile che l'oggetto inizi con lettera maiuscola; in ogni caso, per esigenze grafiche e di ottimizzazione degli spazi di stampa, non va mai scritto interamente in maiuscolo.
Poiché l'oggetto del protocollo deve descrivere con sufficiente chiarezza i contenuti del documento, sono da evitare gli enunciati che si limitino a ripetere letteralmente l'oggetto che compare sul documento o comunque frasi sintetiche e poco descrittive, quali "Invia parere." o "Convocazione riunione." o "Trasmette documentazione." o "Richiesta di chiarimenti.".
La modulistica istituzionale si descrive per esteso:
esempio:
no D.U.R.C.
si Documento unico di regolarità contributiva - DURC

L'oggetto di un documento si redige tenendo conto delle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali, eventualmente facendo ricorso alla funzione di protocollo "Riservato".
L'oggetto di un documento in lingua straniera si riporta per esteso nella lingua originale seguito dalla descrizione in lingua italiana.
Si raccomanda di fare sempre attenzione all'ortografia ed alla corretta digitazione dei vocaboli, in particolare dei termini più tipicamente identificativi dello specifico documento (es. il titolo di una pubblicazione o di un convegno, la sede di una riunione, i nominativi, le ragioni sociali, ecc…).

Il campo "Mittente" nei protocolli in uscita o interni
In un protocollo in uscita e in un protocollo interno, il mittente è sempre la articolazione organizzativa aziendale che ha prodotto il documento: di norma è l'articolazione che ha curato il procedimento, anche qualora, ad es., per il suo carattere di ufficialità e di rilevanza esterna, il documento sia a firma di uno o più Direttori aziendali (eventualmente nel campo "Note" può specificarsi "Per il tramite della Direzione Generale" o "A firma del Dir. Amm.", ecc…).
In ogni caso, non va mai indicato quale mittente il nome del funzionario che compare sul documento.

Il campo "Mittente" nei protocolli in ingresso

I documenti pervenuti con firma illeggibile o con il mittente non identificato, si descrivono, a seconda dei casi, con le parole "Firma illeggibile" o "Mittente non identificabile".

Se un documento non comprende alcun elemento utile alla identificazione del mittente, nel relativo campo va inserita la dicitura "Anonimo".
Se il documento è privo di firma ma il mittente è comunque identificabile, l'assenza della sottoscrizione va annotata a protocollo (cfr. art. 31 del Manuale di gestione)

Il campo "Destinatario" dei protocolli in ingresso o interni
Nei protocolli in ingresso o interni, i nomi delle articolazioni organizzative non vanno mai preceduti dalla dicitura "ATS" (è una specificazione superflua).
Nei protocolli in ingresso non vanno mai indicati eventuali destinatari esterni all'Azienda: quest'ultima informazione può essere specificata, se necessario, nel campo oggetto (es.: "Trasmette, per conoscenza, richiesta inviata al Comune di… in merito a…).
Se un documento in ingresso è indirizzato a più articolazioni organizzative aziendali corrispondenti a diverse unità di protocollazione decentrate, di regola la protocollazione spetta alla prima delle articolazioni organizzative indicate sul documento, salvo che tra i destinatari compaia anche una Direzione: in quest'ultimo caso la protocollazione è riservata all'Ufficio Protocollo Generale.
Se il mittente esterno ha indirizzato un documento genericamente alla "ATS di Bergamo" oppure ad una articolazione organizzativa aziendale palesemente errato e risulti intuitivo individuarne la corretta destinazione, deve indicarsi come destinatario l'articolazione organizzativa effettivamente competente per il seguito.
Se il mittente ha indicato una persona fisica quale destinatario del documento, nel campo "Destinatario" va comunque sempre indicata l'articolazione organizzativa aziendale di appartenenza del funzionario, specificando il nome della persona fisica soltanto quando quest'ultima non coincida con il responsabile dell'articolazione organizzativa aziendale.
In ogni caso, un'articolazione organizzativa aziendale va indicata a protocollo come destinataria di un documento soltanto quando il documento stesso sia stato effettivamente trasmesso a tale articolazione o si abbia la certezza che questo l'abbia altrimenti ricevuto.

Il campo "Destinatario" dei protocolli in uscita
In un protocollo "in uscita" vanno indicati cognome e nome del destinatario esterno seguiti da spazio-trattino-spazio e nome della località di destinazione (es.: "Rossi Mario - Bergamo"; "Macro & C. Snc – Dalmine (BG)"; "Studio Legale Avv. Rossi Mario - Roma").
Non va digitata alcuna altra informazione, quale:
. indirizzo e numero civico;
. c.a.p.
. "Egr. Sig. / Spett.le / Preg.mo" ecc…
Se il nominativo del destinatario può esprimersi con una sigla, è buona norma specificarne i termini che la compongono, specie se non si tratta di sigle di uso comune (es.: non è necessario specificare per esteso "Aidmo - Associazione Italiana Donatori di Midollo Osseo - Bergamo", ma è opportuno specificare gli acronimi meno noti, eventualmente ricorrendo ad abbreviazioni dei soli termini non tipicamente "distintivi" del documento).
Se si tratta di persona giuridica, oltre alla denominazione dell'ente, può indicarsi il nominativo della persona fisica cui il documento è indirizzato, in particolare quando la persona non coincida con il legale rappresentante della società o dell'organismo di cui trattasi (es.: Comune di Bergamo – Il Sindaco – Prof. Rossi Mario).
Nei protocolli "in uscita" vanno inoltre indicati eventuali altri destinatari, interni od esterni, cui il documento è indirizzato per conoscenza (es.: Comune di Bergamo – Il Sindaco – Prof. Rossi Mario; p.c. Arpa – Sede di Bergamo).

Se il documento è indirizzato a destinatari sia interni sia esterni all'Azienda, di norma si considera "in uscita" ("in uscita"), salvo che i destinatari esterni lo siano solo per conoscenza.
Nel caso di produzione in serie di documenti-base che abbiano destinatari multipli, e parti minime variabili di contenuto (quali la diversità di importi, date, ecc.), dovranno essere compilati gli elenchi dei destinatari e delle parti variabili dei documenti-base ad essi riferiti.
Gli elenchi devono essere conservati insieme alla minuta nel fascicolo.

Maiuscole e minuscole
L'attuale sistema informativo di protocollo consente il reperimento delle informazioni scritte indifferentemente con caratteri maiuscoli o minuscoli. Si devono pertanto utilizzare le minuscole e le maiuscole secondo l'uso corrente.
Es.:
no MARIO ROSSI
si Rossi Mario

Date e cifre
Le date devono essere sempre scritte nel formato gg/mm/aaaa (es.: 19/06/2011).
I numeri vanno scritti in cifre, precedute da "n." con spazio successivo (es.: n. 2).
Di regola, nell'oggetto non va mai specificato il valore di eventuali importi, salvo che ciò sia assolutamente essenziale per l'identificazione del documento e/o la comprensione del suo oggetto.

Acronimi, sigle ed abbreviazioni
Gli acronimi e le sigle vanno scritti senza punti intermedi (es.: "Spa" o "SpA", "Onlus", "Avis", "Cisl", ecc…). È buona norma specificarne i termini che li compongono, specie se non si tratta di acronimi noti o di uso comune.
I nomi degli Enti non devono essere abbreviati e qualora una abbreviazione facesse parte del nome ufficiale dell'Ente, e non sia possibile scioglierla, deve essere riportata così come compare nell'intestazione originale.
Laddove mittenti e destinatari siano già presenti nelle anagrafiche dell'applicativo, essi vanno inseriti nei relativi campi attingendo dagli appositi elenchi.
Es.:
no I.S.T.A.T.
si ISTAT - Roma
si ISTAT (I.S.T.A.T.) Istituto Nazionale di Statistica - Roma

no C.C.I.A.A.
si CCIAA Camera di Commercio Industria Agricoltura e Artigianato - Bergamo

Segni di interpunzione
Nell'utilizzo dei segni di interpunzione si rimanda alle regole di scrittura di uso comune: il segno non deve essere mai preceduto da uno spazio; dopo il segno e prima della parola successiva, invece, va sempre inserito uno spazio; la lineetta, come segno separatore, va preceduta e seguita da uno spazio, mentre quando è tra due parole che esprimono un termine composto non deve avere spazi:
Es.:

no lunedì , martedì; lunedì,martedì; lunedì ,martedì
si lunedì, martedì, mercoledì

no i colori sono : giallo,rosso, ecc.; i colori sono:giallo, rosso, ecc.; i colori sono :giallo, ecc.
si i colori sono: giallo, rosso, ecc.

no Regione Sardegna-Direzione Generale
si Regione Sardegna - Direzione Generale

no giuridico - amministrativo
si giuridico-amministrativo

Nomi di persona fisica
L'inserimento dei nomi di persona va fatto scrivendo prima il cognome e poi il nome; non è necessario indicare i titoli di cortesia (eccellenza, reverendo, ecc.), di onorificenza, predicati nobiliari (N.H., N.D., ecc.), i titoli accademici (dott., ing. ecc.), quelli professionali (avv., rag., geom. ecc.) e tutto ciò che non corrisponda al nome. In ogni caso, qualora si volessero indicare i titoli questi non vanno mai interposti tra cognome e nome. Non vanno assolutamente utilizzate nelle registrazioni diciture (né in sigla, né per esteso) quali Signore/a, Gentile/issimo/issima, Famiglia, Egregio, Spettabile, ecc.
Oltre a cognome e nome, deve essere indicata la località, ove conosciuta, separandola dal nome con spazio-lineetta-spazio. Se si tratta di una località non capoluogo di Provincia, va specificata tra parentesi la sigla della Provincia, salvo si tratti di località del nostro stesso ambito provinciale. Non va digitata alcuna altra informazione, quale indirizzo, numero civico, c.a.p., recapiti telefonici, ecc.

no Rossi Avv. Mario - Bergamo (BG)
si Rossi Mario - Bergamo (o eventualmente: Studio Legale Rossi – Avv. Rossi Mario – Bergamo)

no Gentilissimo Rossi Mario – Via dell'Olmo n. 15 – 24121 Bergamo
si Rossi Mario - Bergamo

no Rossi Mario – Sesto San Giovanni
si Rossi Mario – Sesto San Giovanni (MI)
si Rossi Mario – San Pellegrino Terme

Nomi di persona giuridica, ditte individuali, enti pubblici, società
Le denominazioni delle persone giuridiche, ditte individuali, enti pubblici, società deve essere inserita come appare nella carta intestata, facendo attenzione a eventuali acronimi, sigle o abbreviazioni da scrivere secondo le modalità sopra descritte (o eventualmente indicandoli sia fedelmente, sia senza punti intermedi e/o per esteso).
Oltre alla denominazione o ragione sociale, deve essere indicata la località, ove conosciuta, separandola con spazio-lineetta-spazio, secondo quanto già precisato al punto precedente per i nomi di persona fisica.

no Studio Legale Ass.to F.lli Rossi – Mario Avv. Rossi - Bergamo
si Studio Legale Associato Fratelli Rossi – Avv. Rossi Mario - Bergamo

no A.M.I. C.A. S.p.A. - Bergamo
si AMICA SpA - Bergamo

no I.N.P.S.
si INPS – Sede di Bergamo

Per gli enti che hanno più sedi e sezioni o strutture, per l'inserimento dei dati, valgono le stesse regole, con l'aggiunta della denominazione della sede distaccata o sezione dopo la lineetta preceduta e seguita da uno spazio:

no Dott. Mario Rossi - Direzione Generale Cultura - Regione Lombardia - Milano
si Regione Lombardia - Direzione Generale Cultura - Rossi Mario - Milano

Oltre alla denominazione dell'ente, può indicarsi il nominativo della persona fisica cui il documento è indirizzato, specie quando la persona non coincida con il legale rappresentante della società o dell'organismo di cui trattasi

no Dott. Mario Rossi - Sindaco del Comune di Bergamo

si Comune di Bergamo – Il Sindaco
si Comune di Bergamo – Il Sindaco Dott. Rossi Mario
si Comune di Bergamo – Assessorato ai Lavori Pubblici – Dott. Rossi Mario

Nomi stranieri
I nomi di persona, di città, o di qualsiasi Ente straniero vanno inseriti nella versione originale; solo lo Stato va scritto in lingua italiana.

Casi particolari
Tutti i casi particolari dovranno essere discussi con il Responsabile della gestione documentale.
La banca dati anagrafica e la relativa periodica revisione sono curate dal Responsabile della gestione documentale o suo delegato tramite chi svolge il ruolo applicativo di amministratore.