



**Città  
metropolitana  
di Milano**

**Manuale per la gestione del protocollo informatico,  
dei flussi documentali e degli archivi  
della Città Metropolitana di Milano**

**Allegato n. 6**

**Linee guida per l'inserimento e l'aggiornamento dei dati nel protocollo  
informatico e per la compilazione della banca dati anagrafica**



L'operazione che si compie più frequentemente in archivio, da un punto di vista strettamente pratico, è la ricerca di documenti.

L'impiego dell'informatica e l'utilizzo di applicazioni dedicate ha sicuramente accorciato i tempi di rinvenimento dei documenti aumentando quindi l'efficienza delle attività svolte in termini di ricerca.

L'efficienza e la capacità di un sistema informatico di gestione documentale di agevolare le ricerche di documenti e fascicoli dipende notevolmente dalla qualità dei dati trattati.

Per sfruttare a pieno le potenzialità offerte dai sistemi informatici è fondamentale la creazione di regole e procedure standard per l'inserimento e l'aggiornamento dei dati.

Nel protocollo informatico ci sono due campi che richiedono la massima cura nella loro strutturazione, l'oggetto e il mittente/destinatario, la cui gestione accurata risulta particolarmente rilevante per facilitare le ricerche.

L'assenza di regole e procedure condivise genera solo confusione e inefficienza con il conseguente mancato reperimento dei documenti cercati o la gestione di anagrafiche con doppioni e informazioni incomplete.

Occorre quindi garantire la normalizzazione dei dati inseriti che consenta di definire policy, procedure e standard condivisi nella descrizione dei corrispondenti (mittente/destinatario) e nella descrizione dell'oggetto dei documenti e dei fascicoli.

Per ogni indicazione in merito all'inserimento di dati nel protocollo informatico e alla compilazione della relativa banca dati anagrafica, si fa riferimento al Progetto Aurora ([www.unipd.it/archivio/progetti/aurora](http://www.unipd.it/archivio/progetti/aurora)).

In particolare sono state identificate le seguenti modalità operative:

### ***Maiuscole e minuscole***

Di norma per l'inserimento dei dati si devono usare le maiuscole e le minuscole secondo l'uso attuale.

Per quanto riguarda il sistema di protocollo informatico e gestione documentale della Città metropolitana di Milano si è scelto di utilizzare la minuscola.

Salvo i casi in cui si tratti di un nome proprio, le lettere maiuscole devono essere utilizzate in modo critico, riducendone per quanto possibile l'uso.

L'uso delle lettere iniziali maiuscole è prescritto:

- all'inizio del testo, dopo ogni punto fermo e dopo il trattino;
- 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.

**si** Associazione europea di libero scambio  
**si** Regno unito di Gran Bretagna e Irlanda del Nord  
**si** Corte di giustizia - Prima sezione  
**si** Banca popolare di Milano  
**no** Banca Popolare di Milano

### **Segni di interpunzione**

Al fine di consentire una facile interrogazione delle informazioni inserite nelle banche dati si deve limitare l'uso dei segni di interpunzione nelle intitolazioni di nomi collettivi, di enti, ditte ecc.; questi sono consentiti nel caso facciano parte integrante dell'intitolazione.

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

**no** S.P.A., S.R.L, S.p.a., S.p.A., S.r.l., S.r.L.  
**si** spa, srl

L'eventuale nome di una ditta o di un ente scritto fra virgolette non andrà inserito con le virgolette:

**no** Associazione "Amici della musica"  
**si** Associazione Amici della Musica

Nell'utilizzo dei segni di interpunzione si rimanda alle regole di scrittura: non deve mai precedere al segno uno spazio; dopo il segno e prima della parola successiva uno spazio; prima e dopo la lineetta uno spazio; la lineetta quando è tra due parole che esprimono un termine composto non deve avere spazi; il segno di parentesi segue la parola preceduto da uno spazio, all'interno della parentesi la prima parola è scritta subito dopo il segno di parentesi senza essere preceduta da uno spazio; ecc:

**no** lunedì , martedì; lunedì,martedì; lunedì ,martedì  
**si** Lunedì, Martedì

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

**no** Regione Sardegna-Direzione generale



**si** Regione Sardegna - Direzione generale

**no** giuridico - amministrativo  
**si** giuridico-amministrativo

**no** ( giallo, rosso )  
**si** (giallo, rosso)

### ***Abbreviazioni***

Tutte le abbreviazioni devono essere sciolte, le parole devono essere cioè scritte complete e per esteso. Non devono essere abbreviati i nomi degli enti e qualora un'abbreviazione facesse parte del nome ufficiale dell'istituto, e non sia possibile scioglierla, deve essere riportata così come compare nell'istestazione originale. Solamente per gli enti il cui acronimo è riconosciuto istituzionalmente e per consuetudine utilizzato al posto del nome esteso, possono essere utilizzate le abbreviazioni senza l'uso dei segni di interpunzione:

**si** Centro di formazione e studi per il mezzogiorno - FORMEZ  
**no** Formez

**si** Ministero dell'istruzione, della università e della ricerca  
**si** Ministero dell'istruzione, della università e della ricerca - MIUR  
**no** Min. istr., univ. e ricerca  
**no** M.I.U.R.  
**no** Mi.U.R.

**si** Istituto nazionale della previdenza sociale - INPS  
**si** INPS  
**no** INPS - Ist. Naz. Previdenza sociale

**si** Cassa di risparmio di Genova - CARIGE  
**no** CA.RI.GE

### ***Nomi di persona***

L'inserimento dei nomi di persona va fatto scrivendo prima il cognome e poi il nome. Sono esclusi tutti i titoli di cortesia (eccellenza, reverendo, ecc.), di onorificenza, predicati nobiliari (N.H., N.D. ecc.), i titoli accademici (dott., ing. ecc.), quelli professionali (rag., geom. ecc.) e tutto ciò che non corrisponda al nome. Non vanno assolutamente utilizzate nelle registrazioni diciture (né in sigla, né per esteso) quali Signore/a, Gentile/issimo/issima, Famiglia, Egregio, Spettabile, ecc.



Città  
metropolitana  
di Milano

si Rossi Mario  
no Dott. Avv. Rossi Mario  
no Rossi Avv. Mario

si Rossi Mario  
no Gentile Rossi Mario

si Rossi Mario  
no Fam. Rossi Mario

### ***Nomi di persona giuridica, ditte individuali, enti pubblici, società***

Le denominazione delle persone giuridiche, ditte individuali, enti pubblici, società devono essere inserite come appaiono nella carta intestata facendo attenzione fra il logo e l'intestazione che spesso non corrispondono, scegliendo fra le due l'intestazione. Quando il termine “società”, “fondazione” o “associazione” è parte integrante del nome, tale indicazione non è separata dal nome stesso, ma vi rimane unita.

si Studio legale Bianchi Giovanni  
no Avv. Giovanni Bianchi  
no Studio avvocato G. Bianchi  
no Avv. Giovanni Bianchi studio legale

si Società Dante Alighieri  
no “Dante Alighieri” - Società letteraria

I nomi di persona, le cariche e gli organi sono descritti con l'iniziale maiuscola. I nomi di struttura, inoltre, si descrivono, di norma, con l'iniziale maiuscola solo nella prima parola della denominazione.

si Comune di Milano  
no COMUNE DI MILANO

In mancanza dell'intestazione completa si preferisca il logo, oppure ricorrendo al responsabile del procedimento si rintracci la definizione originale da immettere nella banca dati. I nomi di enti o persone giuridiche nonché quelli di enti collettivi vanno scritti completi e per esteso, senza abbreviazioni. Qualora l'ente o la persona giuridica sono meglio conosciuti con l'acronimo, e per consuetudine quest'ultimo è utilizzato al posto del nome esteso, questo va inserito utilizzando il solo acronimo senza l'uso dei segni di interpunzione, oppure inserendo l'acronimo dopo il nome completo preceduto da un trattino:



Città  
metropolitana  
di Milano

si Prefettura di Torino - Ufficio territoriale del Governo  
no Pref. di To.  
si Questura di Bari  
no Questura BA

si Centro studi investimenti sociali - CENSIS  
no C.E.N.S.I.S.  
no Censis

Molti enti 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 Direzione generale cultura Regione Lombardia;  
si Regione Lombardia - Direzione generale cultura.

Nei nomi di enti deve essere scritto “comune di” e “non città di”.

### ***Intestazione, ufficio, firmatario***

Nell'inserimento dell'intestazione di una lettera deve essere distinto il firmatario dall'ente o per-persona giuridica, dalla ditta individuale o società.

no Sindaco del Comune di Milano  
si Comune di Milano

no Il ministro del lavoro e previdenza sociale;  
si Ministero del lavoro e della previdenza sociale

no Il presidente della provincia di Chieti;  
si Provincia di Chieti

### ***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. Si scrivono senza segni diacritici, riportando semplicemente le lettere dell'alfabeto italiano. I nomi stranieri, 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.

si University of Oxford - Università di Oxford  
no Università di Oxford

### **Indirizzo**

Si devono inserire quelli dichiarati nella carta intestata. Per quelli degli enti pubblici andrà sempre inserito l'indirizzo giuridico dichiarato. Per gli uffici decentrati quello della sede dell'ufficio. Non devono essere inserite posizioni in anagrafica incomplete di parte dell'indirizzo: luogo, provincia, via, numero civico, codice avviamento postale. Tutti i dati relativi all'indirizzo devono essere posti nell'apposita stringa e non essere anticipati nella stringa del nome o del cognome o intestazione:

si Via Cavour, 37 - 13100 Vercelli  
si Piazza Giuseppe Mazzini, 23 - 27036 Mortara PV

### **Numeri**

I numeri si indicano utilizzando le cifre arabe. Il carattere a suffisso in apice degli aggettivi ordinali arabi è espresso al maschile con "o" in esponente [°]. Anche i numeri ordinali si indicano in cifre arabe, accompagnati dalla "o" in esponente.

si Celebrazioni per il 55° anniversario...  
no Celebrazioni per il cinquantacinquesimo anniversario...  
si Dottorato 19° ciclo  
no Dottorato XIX ciclo  
no Dottorato 19^ ciclo

Gli ordinali al femminile si abbreviano con l'uso dell'accento circonflesso [^] e non con la "a" in apice [ª], evitando l'uso dei numeri romani e i caratteri speciali.

si Invito a intervenire alla 2^ convocazione...del...  
no Invito a intervenire alla 2ª convocazione...del...

I numeri romani si usano solo per numerare tomi, parti e capitoli di un libro, distinguere papi, secoli e quando fanno parte di una denominazione.

Per separare le centinaia dalle migliaia e le migliaia dai milioni si usa il punto. Per separare i numeri interi dai decimali si usa la virgola. 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, in lettere minuscole e dopo la cifra, evitando l'uso del suo simbolo [€]. Le unità di misura si indicano per esteso: l'uso di simboli convenzionali è ammesso se riportato nell'elenco delle abbreviazioni, sigle e acronimi. Per l'indicazione di intervalli di numeri (pagine, date, numeri civici...) si utilizza il



trattino tra le due cifre che, in questo caso, non deve essere preceduto né seguito da spazi. Le indicazioni numeriche di quantità devono essere espresse da un numero cardinale arabo preceduto da “n”.

si Bando per il conferimento di n. 1 assegno di ricerca no Bando per il conferimento di un assegno di ricerca

si aa 2008-2009 (forma accettata, ma sconsigliata) aa 2008/2009

### ***Date***

Si privilegia l'immediata leggibilità di date e indicazioni numeriche all'interno dell'oggetto. Per questa ragione, le date si scrivono per esteso:

si Convocazione per il 19 luglio 2013

no Convocazione per il 19.07.2013

Il primo giorno del mese scritto in cifre arabe si indica con l'abbreviazione dell'ordinale in apice, cioè così come si legge (“primo” e non “uno”), mentre i nomi dei mesi si riportano per esteso in minuscolo:

si Convocazione per il 1° luglio 2013

no Convocazione per l'1 luglio 2013

no Convocazione per il primo luglio 2013

### ***L'oggetto***

L'oggetto è il principale campo di ricerca strutturata e, pertanto, deve essere registrato con coerenza e attenzione per garantire l'efficacia della ricerca.

Si tratta di trovare il giusto equilibrio tra due esigenze opposte: da una parte la sintesi, dall'altra l'analisi, come necessità di offrire in modo puntuale e univoco le informazioni necessarie perché tutti possano essere in grado di capire agevolmente il testo di un documento dalla semplice lettura del suo riassunto.

Per queste ragioni, l'oggetto deve essere concepito come una sintesi nella quale vengono evidenziati gli elementi giuridicamente rilevanti del documento.

Deve essere elaborato mettendosi sempre dalla parte di chi, in futuro, avrà la necessità di cercare e ritrovare quel documento.

La redazione di un oggetto è, dunque, un'operazione intellettuale compiuta dall'operatore che effettua la registrazione di protocollo.

Non si tratta di una mera trascrizione dell'oggetto - se presente - del documento in arrivo, ma di una rielaborazione concettuale in chiave sintetica. Il punto cruciale riguarda, quindi, l'attenzione alle esigenze della ricerca, che si manifesta soprattutto come normalizzazione delle informazioni per uguali tipologie di documenti e come



scrittura esplicita delle informazioni, evitando quindi i cosiddetti “rinvii muti” alla normativa o a precedenti registrazioni.

Inoltre, l’oggetto serve agli organi di governo e di gestione, per comprendere, giorno dopo giorno, lo stato di avanzamento giuridico-documentale di affari o di procedimenti amministrativi o per mantenere aggiornate le informazioni collegate ai documenti protocollati. Del resto, sotto il profilo gestionale, la funzione più importante del protocollo è quella di supportare, tramite evidenze giuridico-probatorie, i processi decisionali.

Da ultimo, l’oggetto di un documento è fondamentale per ricostruire il contenuto di un documento che sia andato distrutto, sia introvabile o sia stato oggetto delle procedure di scarto. Il massimario di selezione, infatti, non prevede mai la distruzione dei registri di protocollo.

L’inserimento di frasi generiche, dettate perlopiù da inerzia o indolenza, sortisce un effetto deleterio soprattutto per la ricerca, che risulta laboriosa e non priva di difficoltà.

Chi scrive come oggetto «Richiesta di informazioni» o più semplicemente «Richiesta», «Lettera», «Trasmissione decreto» rivela una sostanziale disonestà intellettuale che elude il problema, dimenticando non solo la funzione giuridico-probatoria del protocollo, ma anche la sua funzione comunicativa come atto prodotto da un’amministrazione pubblica.

Come detto, la redazione dell’oggetto non si limita alla mera trascrizione dell’oggetto presente nel documento. L’oggetto del documento non replica l’oggetto del fascicolo.

E’ necessario utilizzare una descrizione in grado di far comprendere l’azione amministrativa rappresentata nel documento, procedendo dal generale al particolare. Di regola, è preferibile utilizzare parole chiave che facilitino la ricerca in modalità informatica. 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. È buona norma riportare all’inizio, soprattutto per i documenti inerenti ad attività procedurali, la denominazione del procedimento corrispondente. L’oggetto deve essere coerente, essenziale, significativo.

**si** 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.

**no** Dichiarazione ai sensi dell’art. 145 del DPR 29.12.73, n. 1092

**si** Comunica i risultati dell’indagine di mercato per l’acquisto di telecomandi programmabili e ricevitori

**no** Indagine di mercato per l’acquisto di 60 telecomandi programmabili e di 60 ricevitori necessari per il controllo unificato e semplificato di apparati multimediali nell’ambito del progetto “Potenziamento e diffusione della cultura multimediale per

l'apprendimento e per lo sviluppo delle conoscenze, nell'ambito delle aule della Facoltà di ingegneria”

La risposta a un'istanza non deve mai meramente replicarne l'oggetto in quanto si tratta con ogni evidenza di due documenti che esprimono azioni diverse. L'oggetto di un documento valutato improprio o incompleto, quindi, non deve essere replicato nella risposta, né nei documenti successivi. Infatti, un oggetto improprio, che diventa oggetto del documento di risposta, se copiato integralmente anche nella relativa registrazione di protocollo, non fa che iterare l'errore. Inoltre, può capitare che la risposta a un'istanza di accesso ai documenti amministrativi che riporta come oggetto «Richiesta di accesso agli atti» sia redatta dagli uffici riportando esattamente lo stesso oggetto, con la conseguente impossibilità di distinguere la richiesta dalla risposta e stabilire quale sia l'effettivo contenuto di quest'ultima, ovvero se l'istanza sia stata accolta o respinta dall'amministrazione. esempio: Diniego all'istanza di accesso ai documenti amministrativi non Risposta a richiesta di accesso ai documenti amministrativi

Nel caso in cui un documento contenga una sequenza numerica riferita a selezioni, gare, concorsi o altro, è significativo redigere l'oggetto riportando tutti i numeri di riferimento della sequenza:

**si** Avviso di indizione delle selezioni pubbliche nn 2008N60 - 2008N61 -2008N62 - 2008N63 - 2008N64 - 2008N65

**no** Avviso di indizione selezioni pubbliche dal n. 2008N60 al n. 2008N65

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. È opportuno preferire il verbo nella forma attiva e affermativa. Il verbo in forma diretta può essere usato sia se l'oggetto è formulato attraverso una sintesi discorsiva, secondo l'ordine naturale della sintassi italiana, sia se l'oggetto è formato da una stringa che procede dal generale al particolare.

**si** Bando di concorso per n 1 posto per dirigente delle professioni sanitarie infermieristiche -Nomina della commissione giudicatrice.

L'oggetto di un documento si redige tenendo conto delle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali garantendo il rispetto dei principi di pertinenza e non eccedenza e di indispensabilità, previsti dal Regolamento UE 2016/679.

Pur considerando che la registrazione dei documenti è prevista per legge e che, pertanto, le operazioni di trattamento di dati personali, effettuate nell'ambito di tale attività, perseguono uno scopo determinato e legittimo - è necessario che il protocollista rediga l'oggetto dei documenti contenenti dati personali, compresi quelli



sensibili e giudiziari, garantendo il rispetto dei principi di pertinenza e non eccedenza e di indispensabilità.

**si** Dichiarazione della cessazione del diritto alle detrazioni d'imposta per familiari a decorrere dal 1° gennaio 2009

**no** Dichiarazione relativa alla cessazione del diritto alle detrazioni d'imposta per la figlia Giovanna Verdi, nata il 26 novembre 2007 a decorrere dal 1/1/09.

**si** Chiede l'aspettativa volontaria dal servizio a decorrere dal 1° febbraio 2008

**no** Richiesta di concessione aspettativa volontaria dal servizio per gravi motivi di salute a seguito dell'incidente automobilistico del 24/01/2008 a decorrere dal 01/02/2015

L'oggetto non deve contenere riferimenti normativi muti o richiami non espliciti. Non è corretto, quindi, redigere l'oggetto di un documento limitandosi a citare un riferimento normativo senza ulteriori specificazioni. Quando risulta necessario indicare nell'oggetto di un documento uno o più riferimenti normativi, essi devono essere scritti per esteso o comunque in modo tale da far comprendere chiaramente al lettore a quale norma si sia inteso fare rinvio.

**si** Decreta l'individuazione delle aree organizzative omogenee - AOO ai sensi dell'art 50 del DPR 28 dicembre 2000, n 445

**no** DPR 445/2000. Individuazione AOO

**si** Chiede un contributo per interventi su archivi non statali ai sensi degli artt. 35 e 36 del D.Lgs n 42-2004 - Codice dei beni culturali e del paesaggio

**no** Domande ex artt. 35-36 D.Lgs 42-2004

L'oggetto si redige evitando richiami muti a documenti precedentemente inviati o recepiti dall'ente. Esempio:

**si** Si comunica l'accoglimento della richiesta di congedo, acquisita al prot n 16559 del 16 giugno 2008

**no** Risposta favorevole a prot. n. 16559 del 16/06/2008

I moduli istituzionali si descrivono per esteso. Alla forma estesa del modulo segue l'acronimo, separato da un trattino, preceduto e seguito da uno spazio. L'acronimo è riportato con caratteri maiuscoli e senza punti di separazione.

**si** Documento unico di regolarità contributiva - DURC

**si** Modulo n 4 per l'anagrafe della popolazione residente - APR4

**si** Modulo di pagamento unificato - F24



Gli allegati non fanno parte del campo oggetto, ma si contano e si descrive la loro tipologia in campi separati.

Il punto fermo a fine frase risulta pleonastico. Non è necessario chiudere la frase finale dell'oggetto con il punto fermo. Questo campo, infatti, racchiude una stringa già delimitata, per la quale il punto fermo non si rende necessario.

### ***Il corrispondente***

Il corrispondente, cioè il mittente (o i mittenti) nel caso di un documento in arrivo e il destinatario (o i destinatari), nel caso di un documento in partenza o trasmesso agli uffici che afferiscono alla medesima amministrazione (il cosiddetto "protocollo interno"), deve essere memorizzato in una banca dati. Essa deve essere implementata in modo da consentire l'efficiente individuazione del corrispondente, suddivisa tra persone fisiche (cognome e nome) e persone giuridiche (enti, ragione sociale, etc.), garantendo la normalizzazione dei dati inseriti.

Nell'inserimento in anagrafica è importante i campi Codice fiscale e Partita IVA per garantire l'identificazione univoca del soggetto e agevolare le ricerche.

La banca dati dell'anagrafica non deve essere compilata con dati parziali.

### ***Casi particolari***

Tutti i casi particolari vengano discussi con il Responsabile della gestione documentale prima dell'inserimento nella banca dati.