

Allegato n. 09

Sintesi raccomandazioni ALBA

In questo allegato sono riportate in forma sintetica le raccomandazioni ALBA adottate dall'Amministrazione per garantire la qualità delle registrazioni nel Sistema di gestione documentale.

| Raccomandazioni di carattere generale | |
|---------------------------------------|---|
| Codice | Descrizione e suggerimenti |
| RG1 | La descrizione dei corrispondenti e la redazione degli oggetti si effettuano dal generale al particolare. |
| RG2 | L'uso delle lettere maiuscole deve essere limitato allo stretto necessario ed è prescritto soltanto: 1) all'inizio del testo, dopo ogni punto fermo e dopo il trattino; 2) per i nomi propri di persona; 3) per i nomi di luogo; 4) per i nomi di enti, organismi istituzionali e organi. |
| RG3 | Le abbreviazioni si utilizzano solo se approvate, le sigle non si puntano e l'acronimo si riporta anche sciolto, poiché spesso questi sono consueti e familiari per chi scrive, ma non sempre correttamente comprensibili per chi legge, soprattutto a distanza di tempo. → Redigere un elenco breve e coerente, da mantenere costantemente aggiornato. |
| RG4 | Nell'indicazione degli aggettivi numerali ordinali si utilizzano le cifre arabe e per gli intervalli di numeri si usa il trattino. - Il carattere a suffisso in apice degli aggettivi ordinali arabi è espresso al maschile con [°]. Ad esempio: <i>Celebrazioni per il 55° anniversario...</i> , non <i>Celebrazioni per il cinquantacinquesimo anniversario...</i> - Gli ordinali al femminile si abbreviano con l'uso dell'accento circonflesso: <i>Invito a intervenire alla 21[^] Fiera del tartufo bianco...</i> - È sbagliato accompagnare il numero romano con l'esponente [°] per il maschile e [^] per il femminile. - 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. - Per l'indicazione dell'anno scolastico o accademico si separano gli anni, indicati per esteso, con il trattino e non con la barretta, in quanto quest'ultima potrebbe creare problemi al database: <i>aa 2008-2009</i> |
| RG5 | Nelle date si privilegia la leggibilità, perciò si scrivono per esteso. Ad esempio: <i>Convocazione per il 1° agosto 2008; Convocazione per il 23 giugno 2008</i> |

| Raccomandazioni di carattere generale | |
|---------------------------------------|---|
| Codice | Descrizione e suggerimenti |
| RG6 | <ul style="list-style-type: none"> - La punteggiatura si utilizza in modo normalizzato e, in ogni caso, solo quando è necessaria alla migliore comprensione della descrizione dell'anagrafica o dell'oggetto. <p>→ Deve essere fatta una scelta di normalizzazione e di uniformità all'interno del proprio ente o della propria area organizzativa omogenea.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La lingua italiana non prevede l'apostrofo o l'apocope per indicare le vocali accentate: <i>Istituto provinciale per l'infanzia Santa Maria della Pietà</i>, non <i>Istituto Provinciale per l'Infanzia Santa Maria della Pieta'</i> |
| RG7 | Alcuni sistemi di gestione informatica dei documenti non riconoscono i caratteri speciali; perciò, è bene fare attenzione a utilizzarli e limitarne l'uso. |
| RG8 | <ul style="list-style-type: none"> - Non si ripete la denominazione del campo che si sta compilando. Ad esempio: <i>Comune di Cagliari</i>, non <i>Mittente: Comune di Cagliari</i> - Non va riportato nel campo oggetto il mezzo di invio del documento poiché è pleonastico |

| Raccomandazioni per la descrizione dei corrispondenti | |
|---|--|
| Codice | Descrizione e suggerimenti |
| RC1 | <p>Le intestazioni anagrafiche devono essere formate da elementi che identifichino il corrispondente in modo univoco. Gli elementi essenziali per l'identificazione univoca del corrispondente e la descrizione dell'anagrafica sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cognome e nome per la persona fisica; • denominazione per la persona giuridica. <p>Tuttavia, per ottenere un'informazione strutturata e per evitare le omonimie o le denominazioni simili, deve essere indicato anche un ulteriore elemento tra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'indirizzo (se sufficiente a evitare omonimie o dubbi), • il codice fiscale, • il numero di matricola • altro qualificatore, pur nel rispetto del principio di necessità nel trattamento dei dati personali. <p>→ In mancanza di campi aggiuntivi di carattere informativo-gestionale nel software in uso, si suggerisce di registrare le ulteriori informazioni in un campo riservato alle annotazioni, preferibilmente non modificabile.</p> |

| Raccomandazioni per la descrizione dei corrispondenti | |
|---|--|
| Codice | Descrizione e suggerimenti |
| RC2 | <p>Le descrizioni dei corrispondenti devono risultare il più possibile normalizzate. È indispensabile porre la massima attenzione al fine di non creare anagrafiche multiple relative allo stesso corrispondente.</p> <p>→ È opportuno adottare strategie di revisione e controllo per eliminare, modificare e “bonificare” le intestazioni anagrafiche in soprannumero.</p> |
| RC4 | <p>I nomi stranieri si riportano nella lingua originale e, di norma, non si traducono. Al fine di facilitare la registrazione, essi si scrivono senza segni diacritici, riportando semplicemente le lettere dell’alfabeto italiano. Nel caso di una denominazione scritta utilizzando un alfabeto diverso da quello comunemente in uso, è consigliata la traslitterazione.</p> |
| RC5 | <ul style="list-style-type: none"> - I nomi di persona fisica si indicano scrivendo prima il cognome e poi il nome. 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. - Quando la persona scrive nella sua veste istituzionale o a nome della struttura a cui appartiene, l’anagrafica è formata solo dal nome della struttura. Eventualmente si possono utilizzare i campi [firmatario] o [all’attenzione di] per specificare il nome della persona. Ad esempio: <i>Comune di Milano</i> [firmatario] <i>Bianchi Giovanni Sindaco</i> non <i>Comune di Milano. Sindaco Giovanni Bianchi.</i> |
| RC7 | <p>I nomi di struttura si descrivono con l’aggiunta del relativo acronimo, delle virgolette e dei numeri eventualmente compresi. Quando il mittente è una struttura identificata nel documento con una forma abbreviata, descrivere l’anagrafica della struttura in forma estesa, seguita dalla sigla o dall’acronimo.</p> |
| RC8 | <p>L’anagrafica degli uffici e degli organi per l’ente o l’istituto di appartenenza è costituita dalla denominazione del contesto gerarchico di cui fanno parte, seguita da quella dell’articolazione funzionale. Possono essere registrate tante anagrafiche quante sono le ripartizioni interne desunte dall’organigramma vigente (divisioni, uffici, ecc.) e gli organi esistenti, anche all’interno della stessa area organizzativa omogenea:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Università degli Studi di Pavia - Facoltà di lettere e filosofia • Università degli Studi di Pavia - Divisione acquisti e servizi |
| RC9 | <p>Alle amministrazioni centrali dello Stato, alle regioni e alle città metropolitane possono essere assegnate anagrafiche multiple. Ai comuni e alle province di norma è assegnata una sola anagrafica.</p> |

| Raccomandazioni per la descrizione dei corrispondenti | |
|---|--|
| Codice | Descrizione e suggerimenti |
| RC10 | Se sono presenti più denominazioni relative alla medesima struttura, si descrive quella prevalente. |
| RC13 | <ul style="list-style-type: none"> - Se un documento è spedito con un sistema elettronico di recapito certificato si descrivono tutti i destinatari, indipendentemente dal numero. - Se un documento è spedito con altro sistema a quattro o più destinatari, l'elenco completo deve essere allegato alla minuta e conservato nel rispettivo fascicolo. Lo stesso elenco, in formato elettronico, deve essere associato alla registrazione di protocollo, della quale risulterà parte integrante. |
| RC14 | Nei documenti a firma plurima si indica, di norma, solo il primo firmatario leggibile e non più di tre firmatari. |
| RC15 | <ul style="list-style-type: none"> - I documenti pervenuti con firma illeggibile o privi di firma, a seconda dei casi si descrivono con le parole "Firma illeggibile" o "Firma mancante". - Se contengono altri elementi per l'identificazione del mittente si procede alla compilazione dell'anagrafica nei limiti del possibile. - Per i documenti in cui viene dichiarata l'apposizione di una firma elettronica o digitale (ad es., compare l'indicazione "firmato digitalmente..."), ma la firma non è presente o non è possibile verificare la validità della firma, sono inserite nel campo [firmatario] le parole "Firma mancante". |
| RC16 | <ul style="list-style-type: none"> - L'anagrafica di un documento che non comprende alcun elemento utile all'identificazione del mittente si descrive con la parola "Anonimo". - Chi protocolla deve seguire il criterio dell'avalutatività, cioè attesta che un determinato documento viene registrato così com'è pervenuto. |
| RC18 | <p>Alcuni documenti fanno riferimento a strutture con funzioni differenti, che possono essere aggregate nell'esercizio di una funzione comune e vanno descritte riportandone per esteso le denominazioni. Ad esempio, nel caso del DURC:</p> <p><i>Istituto nazionale della previdenza sociale - INPS - Istituto nazionale per l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro - INAIL - Cassa edile della provincia di Novara - Sportello unico previdenziale della sede INPS, INAIL e Cassa edile della provincia di Novara</i> [firmatario] Rossi Giovanni - Responsabile della sede INPS di Novara</p> |
| RC19 | Nei raggruppamenti temporanei di imprese si registra la società capogruppo. |

| Raccomandazioni per la descrizione dei corrispondenti | |
|---|---|
| Codice | Descrizione e suggerimenti |
| RC20 | Nel caso di un documento inviato da più sigle sindacali, si indica una nuova anagrafica riferita non ai singoli sindacati, ma al nuovo soggetto complessivo. Per evitare ridondanze o prolissità, può essere consentito, in accordo con il servizio archivistico, di non sciogliere gli acronimi delle sigle sindacali. |
| RC22 | <ul style="list-style-type: none"> - Nei documenti in materia di contenzioso bisogna distinguere il vettore dall'autore del documento. - Il vettore, se diverso dai servizi postali ordinari, può essere descritto nelle annotazioni del sistema di protocollo. |
| RC23 | Si devono evidenziare i riferimenti ai corrispondenti che utilizzano la posta elettronica, anche desumendo i dati dalle informazioni di contesto o da quelli precedentemente dichiarati dal corrispondente. |

| Raccomandazioni per la redazione dell'oggetto | |
|---|---|
| Codice | Descrizione e suggerimenti |
| RO1 | <ul style="list-style-type: none"> - L'oggetto si redige ricercando un equilibrio tra analisi e sintesi. - Esso deve permettere a chiunque faccia accesso al sistema di gestione documentale di comprendere il contenuto del documento senza dover aprire il file. - Occorre, quindi, identificare l'azione principale a cui si riferisce il documento, tralasciando o ponendo in secondo piano eventuali altre azioni di rilevanza secondaria. |
| RO2 | <ul style="list-style-type: none"> - L'oggetto si redige scegliendo forme verbali e lessici condivisi. <p>→ Per garantire la coerenza del sistema di descrizione e di ricerca bisogna stabilire le modalità di rappresentazione del contenuto del documento e formalizzarle nel manuale di gestione, in una tavola dei termini d'uso o nella tabella dei procedimenti amministrativi. Sarà poi necessario verificare con controlli almeno settimanali la normalizzazione delle registrazioni.</p> <ul style="list-style-type: none"> - È opportuno preferire il verbo nella forma attiva e affermativa. Utilizzare il nome dell'azione in luogo del verbo può infatti dare origine ad ambiguità di interpretazione e complessità comunicativa. - Una delle conseguenze del mancato uso della forma esplicita del verbo è che si finisce per omettere l'azione essenziale espressa nel documento. Ad esempio: <i>Finanziamento di n 2 borse di studio per il 24° ciclo – Scuola di dottorato di</i> |

| Raccomandazioni per la redazione dell'oggetto | |
|---|---|
| Codice | Descrizione e suggerimenti |
| | <i>ricerca in scienze molecolari – indirizzo di scienze chimiche». In questo caso manca il vero dispositivo, che dovrà essere: «Comunica la disponibilità a finanziare n 2 borse di studio».</i> |
| RO3 | <ul style="list-style-type: none"> - L'oggetto si descrive secondo i principi di univocità e uniformità. - Se due operatori di protocollo redigono in modo diverso l'oggetto di una stessa tipologia documentaria, la ricerca basata sui criteri del primo non consentirà di trovare il documento registrato dall'altro. - L'oggetto deve sempre contenere almeno un elemento descrittivo, una parola chiave, che consenta di identificare e di distinguere documenti apparentemente identici. Può trattarsi del codice identificativo della domanda in un bando o della denominazione della struttura coinvolta. In ogni caso esso deve essere definito univocamente e utilizzato in modo uniforme per la registrazione di medesime tipologie documentarie. |
| RO4 | <ul style="list-style-type: none"> - Le parole chiave sono utili per la reperibilità del documento. - È possibile integrarle nell'oggetto, ma è preferibile collocarle in un distinto elemento della descrizione, qualora l'applicativo di gestione del protocollo informatico lo consenta. - L'utilizzo delle parole chiave non rappresenta una scorciatoia, ma un ausilio per il protocollista, in quanto soltanto il lavoro intellettuale di redazione dell'oggetto rende chiaramente identificabile il documento. |
| RO5 | <ul style="list-style-type: none"> - L'elaborazione dell'oggetto del documento ha una finalità diversa rispetto a quella sottesa nella registrazione. La prima deve consentire al destinatario di cogliere immediatamente il contenuto del testo. La seconda deve essere pensata per essere di ausilio al protocollista per le sue attività e per la ricerca futura. - Poiché consiste in un'attività intellettuale, la redazione dell'oggetto non può e non deve coincidere con una semplice trascrizione dell'oggetto presente nel documento. - L'oggetto di un documento valutato improprio o incompleto non deve essere replicato nella risposta, né nei documenti successivi. - Può capitare che la risposta a un'istanza sia redatta riportando esattamente lo stesso oggetto, ma in questo modo è impossibile stabilire quale sia il suo effettivo contenuto, ovvero se l'istanza viene accolta o respinta dall'amministrazione. |

| Raccomandazioni per la redazione dell'oggetto | |
|---|--|
| Codice | Descrizione e suggerimenti |
| RO7 | Nonostante la relazione gerarchica esistente tra oggetto del documento e oggetto del fascicolo, fra i quali si presuppone una perfetta coerenza, i due elementi non devono essere confusi, né sovrapposti tra loro. |
| RO9 | <ul style="list-style-type: none"> - L'oggetto si redige riportando in modo esatto date, scadenze, luoghi e orari. - Questi elementi, pur non necessariamente rilevanti sotto il profilo probatorio, rispondono a una funzione comunicativa e permettono a chi di competenza di comprendere con immediatezza l'urgenza del suo contenuto. |
| RO10 | <ul style="list-style-type: none"> - I termini tecnici vanno utilizzati solo quando risultano indispensabili. - Quando è possibile utilizzare parole della lingua italiana, si devono evitare i neologismi e le parole straniere. |
| RO11 | <ul style="list-style-type: none"> - L'oggetto di un documento in lingua straniera si riporta per esteso nella lingua originale seguito dalla descrizione in lingua italiana. - È preferibile, se il sistema lo consente, inserire alcune parole chiave in italiano relative al contenuto al fine di facilitare la ricerca. |
| RO12 | L'oggetto di un documento si redige tenendo conto delle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali, rispettando i principi di pertinenza, non eccedenza e indispensabilità, previsti dal D. Lgs. 196/2003 e dal GDPR - Reg. UE 679/2016. |
| RO13 | <ul style="list-style-type: none"> - Non è corretto redigere l'oggetto di un documento limitandosi a richiamare un riferimento normativo senza ulteriori specificazioni. - I riferimenti normativi devono essere scritti per esteso o comunque in modo tale da far comprendere chiaramente al lettore a quale norma si rinvia. |
| RO14 | I documenti prestampati (template o form) da compilare, di norma contrassegnati da una denominazione sintetica o da un acronimo, anche se di uso comune, devono essere descritti per esteso al fine di permetterne la chiara identificazione. |
| RO15 | <ul style="list-style-type: none"> - Gli allegati non fanno parte del campo oggetto, ma si contano e si descrive la loro tipologia in campi separati. - La presenza di campi separati può risultare di utilità sia per gli addetti al protocollo, ai quali si fornisce una griglia logica per l'organizzazione delle informazioni, sia per funzioni più raffinate di recupero dell'informazione. |