



CITTA' DI TORINO

GESTIONE ANAGRAFICA  
PROTOCOLLO INFORMATICO  
DOQUI ACTA

REGOLE

Servizio Archivi e Gestione Documentale



## **PREMESSA**

Il presente documento ha lo scopo di definire le regole per la razionalizzazione dell'anagrafica nella nuova versione dell'applicativo di Protocollo DoQui Acta.

L'esigenza di descrivere i soggetti anagrafici (indicati di seguito con il termine 'corrispondente', cioè il mittente o il destinatario) in una forma corretta è un problema reale che non va sottovalutato per evitare inefficienze nella ricerca e nella gestione documentale causate dalla molteplicità di criteri e di iniziative adottati dai singoli utenti. Infatti nella compilazione dei dati relativi ai corrispondenti uno dei casi più frequenti è la proliferazione in più forme, spesso incomplete, di uno stesso soggetto in anagrafica, con le conseguenti e inevitabili difficoltà di ricerca e reperibilità dei documenti. Nell'ambito informatico, in cui si richiedono parametri di ricerca normalizzati, la disomogeneità delle descrizioni rende il problema ancora più complesso, poiché un documento può sembrare mai spedito o ricevuto solo perché ricercato con criteri errati. Tutto ciò può poi avere conseguenze negative sull'attività degli uffici delle amministrazioni.

Nonostante il D.P.R. 445/2000 indichi gli elementi da registrare obbligatoriamente a protocollo, la normativa si limita a indicazioni del tutto generiche e non descrive le modalità concrete di procedere. Per questo motivo si è reso necessario indicare alcune regole per la descrizione dell'anagrafica.

### **Come è strutturato il documento**

Il documento prevede una prima parte di regole generali (adattabili sia al corrispondente sia alla redazione dell'oggetto) e una seconda di regole specifiche sulla compilazione dell'anagrafica.

A partire dal 2012 le regole costituiscono uno strumento di lavoro indispensabile per la nuova versione dell'applicativo di Protocollo DoQui Acta in cui l'anagrafica è **COMUNE** a tutte le Aree Organizzative Omogenee (AOO) della Città di Torino. Per questo motivo è fondamentale attenersi scrupolosamente alle regole indicate.

Il documento sarà integrato con successive aggiunte ogni qualvolta si renderà necessario.

### **A chi è indirizzato il documento**

Le regole sono rivolte in primo luogo a tutti gli utenti protocollisti e ai responsabili AOO, ma anche ai dipendenti responsabili dei procedimenti amministrativi e a tutti coloro che devono trattare, organizzare e ricercare i documenti.

### **Perché è importante registrare correttamente**

Secondo il D.P.R. 445/2000 sul registro di protocollo informatico, obbligatorio per le Pubbliche Amministrazioni dal 1 gennaio 2004, devono essere registrati tutti i documenti in entrata e in uscita.

Il D.P.R. 445/2000 indica fra gli elementi del documento che devono essere obbligatoriamente registrati, il corrispondente (cioè il mittente o il destinatario) e l'oggetto.

Una registrazione scorretta può influire in modo negativo sull'identificazione e sulla reperibilità dei documenti.

Infatti prima di tutto il registro di protocollo è atto pubblico di fede privilegiata che certifica l'effettivo ricevimento e l'effettiva spedizione di un documento in una certa data, con l'attribuzione

di un determinato numero di protocollo, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici a favore o a danno delle parti.

Di conseguenza la registrazione di protocollo costituisce elemento probante dell'esistenza, dell'identificazione e dell'autenticità del documento<sup>1</sup>.

In secondo luogo la corretta descrizione di corrispondente e oggetto, la cui modifica è tracciata dal sistema informatico, permette una veloce e proficua ricerca dei documenti, sebbene il registro di protocollo, come si è detto, non sia nato soltanto per soddisfare esigenze di ricerca archivistica.

Infine un'ultima ma non meno importante funzione del registro è quella di conservare la memoria dei documenti scartati: essendo infatti destinato alla conservazione permanente, esso assicura nel tempo la memoria di quei documenti che sono sottoposti a procedura di scarto. Ovviamente ciò è possibile qualora la registrazione dell'oggetto e dei corrispondenti dei documenti siano state formulate in modo adeguato per dedurre o confermare l'esistenza di documenti eliminati o perduti.

### **Riconoscimenti**

La fonte principale di questo lavoro è rappresentata dal documento 'Le Raccomandazioni di Aurora' prodotto dal Gruppo di lavoro interistituzionale Aurora (Amministrazioni Unite per la redazione degli oggetti e delle registrazioni anagrafiche nel protocollo informatico). Il progetto Aurora è stato promosso dall'Università degli Studi di Padova in accordo con la Direzione Generale per gli Archivi del Ministero per i Beni e le Attività Culturali e con l'Associazione Nazionale Archivistica Italiana (ANAI) e ha coinvolto diverse Amministrazioni Pubbliche. Aurora è uno strumento di lavoro che suggerisce le cosiddette Raccomandazioni sia per la descrizione dell'anagrafica dei corrispondenti sia per la redazione dell'oggetto nel protocollo informatico. In questa sede ci si limita, per il momento, a indicare, dopo averle opportunamente semplificate, soltanto le regole di carattere generale e quelle relative al corrispondente.

---

<sup>1</sup> "La registrazione di protocollo fa fede fino a querela di falso, se essa è assente il documento può perdere la sua efficacia" (Consiglio di Stato, sez. I, 1993 n.838, in Foro amministrativo, 1993, pag. 1494; Cassazione Penale, sez.V, 6.10.1987, Commissione generale imposte, sez. VI, 6/4/1982, n. 338).

## REGOLE GENERALI

Le regole di carattere generale sono indicate con l'acronimo RG = Regole generali

### **RG1 - La descrizione dei corrispondenti e la redazione degli oggetti si effettuano dal generale al particolare**

Nella descrizione dei corrispondenti e nella redazione degli oggetti si deve procedere dal generale al particolare.

#### **ESEMPI**

- Mostra "Le Langhe di Camillo Cavour": restituzione documenti
- Richiesta riproduzione immagini: Collezione Simeom D 174
- Istituto Gaetano Salvemini – Comitato organizzatore
- *non* Restituzione documenti: mostra "Le Langhe di Camillo Cavour"

### **RG2 - L'uso delle lettere maiuscole deve essere limitato allo stretto necessario**

L'uso delle lettere iniziali maiuscole è prescritto:

- 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.

#### **ESEMPI**

- Associazione europea di libero scambio
- Banca popolare di Milano
- *non* Associazione Europea di Libero Scambio

### **RG3 - Le abbreviazioni si utilizzano solo se approvate, le sigle non si puntano e l'acronimo si riporta anche sciolto**

Le parole devono essere scritte complete e per esteso, senza storpiature, segni di punteggiatura o abbreviazioni, nemmeno se di uso comune.

È preferibile non utilizzare in forma abbreviata i termini che identificano il nome del corrispondente o quelli significativi dell'oggetto, in modo da non generare equivoci e favorire l'efficacia della ricerca. Parimenti non devono essere utilizzate forme del tipo *etc.*, *eccetera*, e *così via...*

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. 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.

#### **ESEMPI**

- Istituto nazionale della previdenza sociale – INPS

- Cassa di risparmio di Genova – CARIGE
- *non* I.N.P.S.

#### **RG4 - Nell'indicazione degli aggettivi numerali ordinali si utilizzano le cifre arabe e per gli intervalli di numeri si usa il trattino**

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.

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.

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

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 (al plurale non si scrive *eur*). Essa 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.

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.

#### **ESEMPI**

- Celebrazioni per il 55° anniversario
- 21<sup>^</sup> Fiera del tartufo bianco
- Pio XII
- *non* 21<sup>a</sup> Fiera del tartufo bianco
- *non* Pio dodicesimo

#### **RG5 – Nelle date si privilegia la leggibilità**

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

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.

#### **ESEMPI**

- Convocazione per il 23 giugno 2008
- Convocazione per il 1° agosto 2008
- *non* Convocazione per il 23/06/2008

#### **RG6 - La punteggiatura e gli accenti si utilizzano in modo normalizzato**

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.

La scelta di normalizzazione può basarsi sui seguenti criteri consolidati della consuetudine scrittoria italiana, precisando che alcuni caratteri possono interferire con istruzioni software e generare errori

in fase di conversione o migrazione dei dati da un sistema informatico a un altro, per cui risulta necessario verificarne la compatibilità:

- *virgola*: permette di separare parti del discorso della stessa natura che non siano unite da una congiunzione, isola un inciso o evidenzia sequenze sostantivali o aggettivali ripetitive;
- *punto*: segna la fine di una frase;
- *punto e virgola*: si impiega per separare parti importanti di frasi non unite da congiunzione, che contengono una o più virgole o per chiudere periodi facenti parte di un elenco;
- *due punti*: introducono una spiegazione, una enumerazione, un esempio o una precisazione del testo immediatamente precedente;
- *parentesi*: racchiudono un inciso che apporta una precisazione al discorso principale;
- *parentesi quadre*: indicano, con tre punti fra parentesi [...], l'omissione di una parte della frase;
- *virgolette*: si usano generalmente per inquadrare una citazione o mettere in evidenza alcuni termini. Le virgolette non richiedono spazio né in apertura né in chiusura. Possono essere utilizzate, senza distinzioni grafiche, all'interno di una medesima registrazione dell'oggetto.

Per separare lemmi e parti in uno stesso campo, si usa di preferenza il trattino preceduto e seguito da spazio [ - ]. In alternativa si può utilizzare il punto fermo [.] all'interno della registrazione. Anche gli accenti si utilizzano in modo normalizzato. La lingua italiana non prevede l'apostrofo per indicare le vocali accentate:

#### **ESEMPI**

- Istituto provinciale per l'infanzia Santa Maria della Pietà
- *non* Istituto Provinciale per l'Infanzia Santa Maria della Pieta'

## REGOLE CORRISPONDENTE

Le regole per il corrispondente sono indicate con l'acronimo RC = Regole per il corrispondente

### Premessa

L'anagrafica del protocollo informatico consiste in una banca dati in cui sono registrati i dati anagrafici dei corrispondenti (cioè ciascun mittente o destinatario della corrispondenza prodotta o acquisita dalla Città di Torino).

L'anagrafica si suddivide in anagrafica interna (denominata, nel Protocollo DoQui Acta, "OA - Organigramma Acta") ed esterna (denominata "SA-Soggetto in Anagrafica"). La prima è costituita da tutte le strutture, dettagliate fino al livello dei servizi, che compongono l'organigramma della Città di Torino; è inserita e modificata mediante un modulo di Acta che si interfaccia con il programma HR (Human Resources) ed è **unica** per tutte le AOO.

La seconda invece raccoglie l'insieme dei corrispondenti esterni al Comune. I corrispondenti esterni sono inseriti in modo indipendente da tutte le AOO. Poiché nel nuovo applicativo di Protocollo DoQui Acta anche l'anagrafica esterna è **unica** per tutte le AOO è necessario rispettare le regole di inserimento in modo da normalizzare il più possibile le denominazioni e da rendere più agevoli la revisione e il controllo finalizzati all'eliminazione dei duplicati.

Le due anagrafiche sono integrate anche con altre due fonti: "INPA - Interscambio della PA" per ricercare le AOO delle Pubbliche Amministrazioni d'Italia e GMS - Gestione Mondo Soggetti che raccoglie persone fisiche e giuridiche su basi demografiche e tributarie di Torino e di alcuni comuni limitrofi.

La tipologia dei corrispondenti è individuata sulla base della distinzione fra:

- persona fisica (PF): la persona che si rapporta con la Città di Torino a titolo personale;
- persona giuridica (PG): gli enti, le associazioni pubbliche e private, le fondazioni, le società e le persone che si rapportano con la Città di Torino in virtù della carica che rivestono all'interno di un ente;
- unità locali (UL): le eventuali partizioni, con diversi sedi e indirizzi, di una stessa persona giuridica.

Condizione necessaria prima di procedere all'inserimento di nuovi dati in anagrafica è assicurarsi che questi non siano stati già inseriti: bisogna dunque effettuare la ricerca della persona fisica o giuridica. Soltanto nel caso in cui non si trovi il soggetto ricercato si potrà procedere al nuovo inserimento, valorizzando almeno, per le persone fisiche, i campi di cognome, nome e indirizzo completo di comune e cap; per quelle giuridiche, i campi di denominazione e indirizzo completo di comune e cap, oltre alla Partita IVA.

### **RC1 - 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: il cognome e il nome per la persona fisica e 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 (se sufficiente a evitare omonimie o dubbi causati dalla pluralità di indirizzi del corrispondente), il

codice fiscale o la Partita IVA, il numero di matricola o altro qualificatore, pur nel rispetto del principio di necessità nel trattamento dei dati personali.

#### **ESEMPI**

- Bianchi Luca (*campo cognome e nome*) BNCLCA66B12B354C (*campo codice fiscale*)
- Consorzio per il sistema informativo – CSI (*campo denominazione*) Corso Unione Sovietica, 216 (*campo indirizzo*) Torino (*campo comune*) 01995120019 (*campo Partita IVA*)

#### **RC2 - Le denominazioni dei corrispondenti si descrivono per esteso, senza preposizioni, abbreviazioni o segni di punteggiatura**

L'intestazione anagrafica di persona e di struttura si compone dei soli nomi che identificano il corrispondente, con l'esclusione delle preposizioni semplici o articolate iniziali, che risultano pleonastiche.

I nomi di persona e di struttura si scrivono completi e per esteso, senza storpiature, segni di punteggiatura o abbreviazioni.

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.

#### **ESEMPI**

- Ufficio territoriale del Governo
- Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca – MIUR
- *non* Pref. di To.
- *non* M.I.U.R.

#### **RC3 - I nomi di persona fisica si indicano scrivendo prima il cognome e poi il nome, senza segni di separazione**

I nomi di persona fisica si indicano per esteso, scrivendo prima il cognome e poi il nome, senza punteggiatura di separazione.

I cognomi che iniziano con un prefisso separato, costituito da un articolo, da una preposizione o da una combinazione dei due, sono trattati secondo l'uso dei vari Paesi. Nella lingua italiana il prefisso è posto in prima posizione.

Nei nomi e nei cognomi composti la prima parte assume generalmente la prima posizione.

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.

#### **ESEMPI**

- De Rugeriis Giovanna
- Cavazzana Romanelli Francesca
- *non* Rugeriis Giovanna, De

#### **RC4 - I nomi di persona fisica si indicano senza titoli di deferenza o qualificazione del nome**

I titoli accademici, di cortesia, di deferenza, di onorificenza, i predicati nobiliari, anche se il documento o la consuetudine li prevedono, non sono indicati nella descrizione dell'anagrafica.



## ESEMPI

- Rossi Matteo
- *non* ch.mo prof. Matteo Rossi

### **RC5 - I nomi di struttura si descrivono con l'aggiunta del relativo acronimo**

Quando il mittente è una struttura identificata nel documento con una forma abbreviata, di norma tramite sigla o acronimo, l'operatore del sistema di protocollo descrive, se la conosce o è presente nel database, l'anagrafica della struttura in forma estesa, seguita dalla sigla o dall'acronimo.

Si omette la forma estesa solo nel caso in cui non si riesca in alcun modo a sciogliere la sigla o l'acronimo.

Nell'intitolazione del nome le virgolette si riportano solo se sono espressamente previste nella denominazione ufficiale.

## ESEMPI

- Centro studi investimenti sociali - CENSIS
- Casa di riposo "San Giovanni"
- *non* CENSIS
- *non* A.S.L. n. 16

### **RC6 - 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 (descrizione che accompagna la sottoscrizione o l'intestazione "dattiloscritta").

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.

## ESEMPI

- Rossi costruzioni srl
- Società "Dante Alighieri"
- *non* ROSSI Costruzioni S.r.l.
- *non* "Dante Alighieri" Società letteraria

### **RC7 - Se un documento è spedito a più destinatari esterni alla Città di norma se ne descrivono tre, aggiungendo le parole "Altri - Elenco allegato alla minuta" oppure "Altri - Vedi minuta" nel campo "Annotazione" (formale) della registrazione<sup>2</sup>.**

**Tuttavia se un documento è spedito a più destinatari interni della Città di Torino (le strutture delle AOO della Città) è necessario descriverli TUTTI.**

---

<sup>2</sup> Regola già indicata nel Manuale di gestione dei documenti della Città di Torino.

Quando un documento deve essere spedito a più di tre destinatari esterni alla Città, è convenzione archivistica inserire l'anagrafica completa dei primi tre con l'aggiunta nel campo "Annotazione" (formale) delle parole "Altri – Vedi elenco allegato alla minuta", nel caso in cui i destinatari siano riportati su un elenco allegato, oppure "Altri - Vedi minuta", nel caso in cui i destinatari siano descritti solo sul documento. Nulla vieta di inserire un numero maggiore di destinatari, di norma tuttavia, non se ne descrivono più di tre.

L'elenco completo dei destinatari in formato cartaceo, se non fa parte integrante del documento, 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.

Diversamente, in caso di corrispondenza fra differenti AOO della Città di Torino (oppure in caso di interscambio tra Pubbliche Amministrazioni con PEC) è necessario inserire tutti i destinatari. Questo poiché i documenti inviati/ricevuti a/da AOO diverse seguono, contestualmente alla registrazione, la procedura di INOLTRO fra AOO<sup>3</sup>.

#### **RC8 - I documenti pervenuti con firma illeggibile, o privi di firma o con il mittente non identificato, a seconda dei casi si descrivono con le parole "Firma illeggibile", "Firma mancante" o "Non identificato"**<sup>4</sup>

Per i documenti pervenuti con firma illeggibile, privi di firma che contengano altri elementi per l'identificazione del mittente, possono essere inserite nel campo "Note" le parole "Firma illeggibile" o "Firma mancante".

Per i documenti pervenuti con firma illeggibile che non contengono altri elementi per l'identificazione del firmatario, sono inserite in anagrafica le parole "Non identificato".

#### **RC9 - L'anagrafica di un documento che non comprende alcun elemento utile alla identificazione del mittente si descrive con la parola "Anonimo"**<sup>5</sup>

Quando un documento è privo di firma e non comprende alcun elemento utile all'identificazione del mittente, l'anagrafica si compila con la parola "Anonimo".

#### **RC10 - L'indirizzo postale si scrive in forma italiana, inserendo i dati inerenti alla città, alla provincia e al codice di avviamento postale**

L'indirizzo postale (di residenza, domicilio, lavoro), eventualmente abbinato all'intestazione anagrafica della persona fisica o giuridica, si descrive indicando almeno i dati riguardanti la città, la provincia e il codice di avviamento postale.

Per le strade intitolate a personaggi, a santi, o comunque a persone fisiche, come per quelle dedicate ad avvenimenti, ricorrenze o anniversari, il nome si descrive senza abbreviazioni.

---

<sup>3</sup> La procedura di **INOLTRO** indicata è valida per tutti i documenti tranne per le **CIRCOLARI** che rappresentano l'unica eccezione alla regola dell'inoltro fra AOO. Le circolari non devono quindi essere inoltrate e, conseguentemente, non si deve attendere l'inoltro per protocollazione in arrivo nella cartellina degli smistamenti o il cartaceo prima della presa in carico. Le circolari si protocollano semplicemente in Partenza o in Arrivo scegliendo come destinatari i corrispondenti cumulativi inseriti nell'anagrafica esterna (Tutti i Dirigenti, Tutti i Direttori...).

<sup>4</sup> Regola già indicata nel Manuale di gestione dei documenti della Città di Torino.

<sup>5</sup> Regola già indicata nel Manuale di gestione dei documenti della Città di Torino.

Nel caso in cui il numero civico sia accompagnato da una lettera, quest'ultima si scrive di seguito al numero senza spazi, mentre se il numero civico è accompagnato da un altro numero (ad es., per l'interno) si scrive di seguito diviso da un trattino.

#### **ESEMPI**

- Piazza Giuseppe Mazzini, 23 (*campo indirizzo*) 27036 (*campo cap*) Mortara PV (*campo comune*)
- Via del Mulino, 33-12
- Rue Mollis, 41 (*campo indirizzo*) Francia (*campo Stato estero*)
- *non* p.za G. Mazzini n. 23 – Mortara
- *non* 41, Rue Mollis, Paris

#### **RC11 - Le sigle sindacali riunite si considerano come un nuovo corrispondente rispetto agli stessi soggetti non aggregati**

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.

#### **ESEMPI**

- Confederazione generale italiana del lavoro - CGIL - Confederazione italiana sindacati dei lavoratori - CISL - Unione italiana del lavoro - UIL

#### **RC12 - Si deve individuare il vero mittente e verificare l'uso improprio della carta intestata**

La persona fisica che presenta un'istanza all'ente di appartenenza non è legittimata a utilizzare la carta intestata della struttura. Si tratta, invero, di una richiesta personale che concerne il rapporto giuridico esistente tra il dipendente e il proprio datore di lavoro.

Tuttavia, in numerosi casi, alcuni dipendenti usano la carta intestata dell'ente di appartenenza per chiedere aspettative, cambio di orario, modifiche contrattuali (ad es., *part time*) o anche contributi o patrocini per iniziative proprie. Spetta al protocollista capire, analizzando il contenuto del documento, se il corrispondente sia da identificare nel dipendente o nella stessa amministrazione (e quindi considerare lo stesso documento come interno), cioè se la persona scriva a titolo personale oppure in qualità di rappresentante dell'ente di appartenenza.