GUIDA UTENTE

Come distribuire un protocollo per competenza o conoscenza

DocSuite PA · Protocollo

DGroove s.r.l.

6 novembre 2026

Come distribuire un protocollo per competenza o conoscenza

Scopo

Questa procedura consente di **distribuire un protocollo per competenza o per conoscenza** ai settori e agli utenti di propria pertinenza, e di seguirne l'avanzamento dalle viste della Scrivania.
Al termine dell'operazione il protocollo risulta smistato e compare nelle viste dei destinatari secondo la modalità scelta.

Quando utilizzare questa funzionalità

Utilizzare questa procedura nei seguenti casi:

- Un protocollo arrivato dal Protocollo Generale va smistato al settore o all'utente che deve occuparsene
- Si vuole rendere un settore consapevole di un documento senza chiedergli alcuna attività
- Si vuole sapere che cosa resta da distribuire o da lavorare
- Si deve rendere partecipe il manager di un altro settore, al di fuori dei propri sottosettori

Prerequisiti

Prima di procedere verificare di:

- Essere il **manager** del settore destinatario: è la figura che smista
- Che il protocollo sia già stato indirizzato al proprio settore dal servizio Protocollo Generale
- Sapere a quale settore o utente destinarlo, e con quale modalità

Informazioni sui campi

Per Conoscenza

Rende il settore di destinazione consapevole del protocollo: **nessuna attività è richiesta** al settore o all'utente che lo riceve. Chi riceve per conoscenza può solo inoltrare, sempre tramite il proprio manager, ancora per conoscenza.

Per Competenza

Richiede al settore o all'utente di destinazione di **attivarsi** sul protocollo. Chi riceve per competenza può a sua volta inoltrare per competenza o per conoscenza.

Limite gerarchico

Il manager può inoltrare, per conoscenza o per competenza, **solo a settori di livello inferiore al proprio** e a se stesso. Non è possibile inoltrare a settori di pari livello o di livello superiore.

In evidenza

Modo per rendere partecipe del documento il manager di un altro settore, quando non si può smistare perché non è un sottosettore.

Settore di appartenenza

Funzione che mostra con un segno di spunta i settori a cui l'utente appartiene. Selezionandone uno solo si gestiscono i protocolli smistati esclusivamente a quel settore: è utile al manager di più settori.

Viste della Scrivania

Gli elementi visualizzati nelle viste sono **relativi al singolo utente**, non al servizio: sono i protocolli che a livello personale sono stati letti, smistati e così via.

- **Diario**: riassunto di tutte le attività svolte dall'utente
- **In Evidenza**: protocolli inviati per darne evidenza, per esempio da settori di cui non si è figli
- **Da Leggere**: protocolli mai visti né gestiti
- **Da Distribuire**: solo per i manager, protocolli ricevuti e non ancora distribuiti per conoscenza o competenza
- **Da Lavorare**: protocolli ricevuti per competenza, sui quali occorre attivarsi
- **In Assegnazione**: solo per i manager, protocolli già distribuiti per conoscenza o competenza
- **Recenti**: attività svolte di recente
- **Inserimento Oggi, Settimana, Mese**: protocolli inseriti nel giorno, nella settimana e nel mese

Informazioni generali

- **Modulo:** Protocollo
- **Funzionalità:** Distribuzione
- **Ruolo richiesto:** Manager del settore per lo smistamento; qualsiasi utente per la consultazione delle proprie viste
- **Tempo medio:** 2-5 minuti

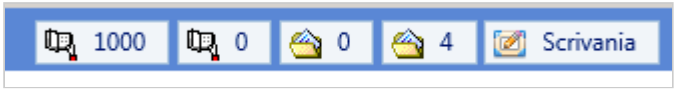
Lo schema è questo: il documento viene protocollato al servizio Protocollo Generale e indirizzato a un settore destinatario; da lì il manager lo smista verso il basso, per conoscenza o per competenza, e le viste della Scrivania — le cartelline gialle — dicono a ciascuno che cosa gli resta da fare.

Procedura

1. Aprire la Scrivania

Richiamare la **Scrivania** dal menu di sinistra, sotto la voce utente, oppure dal pulsante in alto a destra.





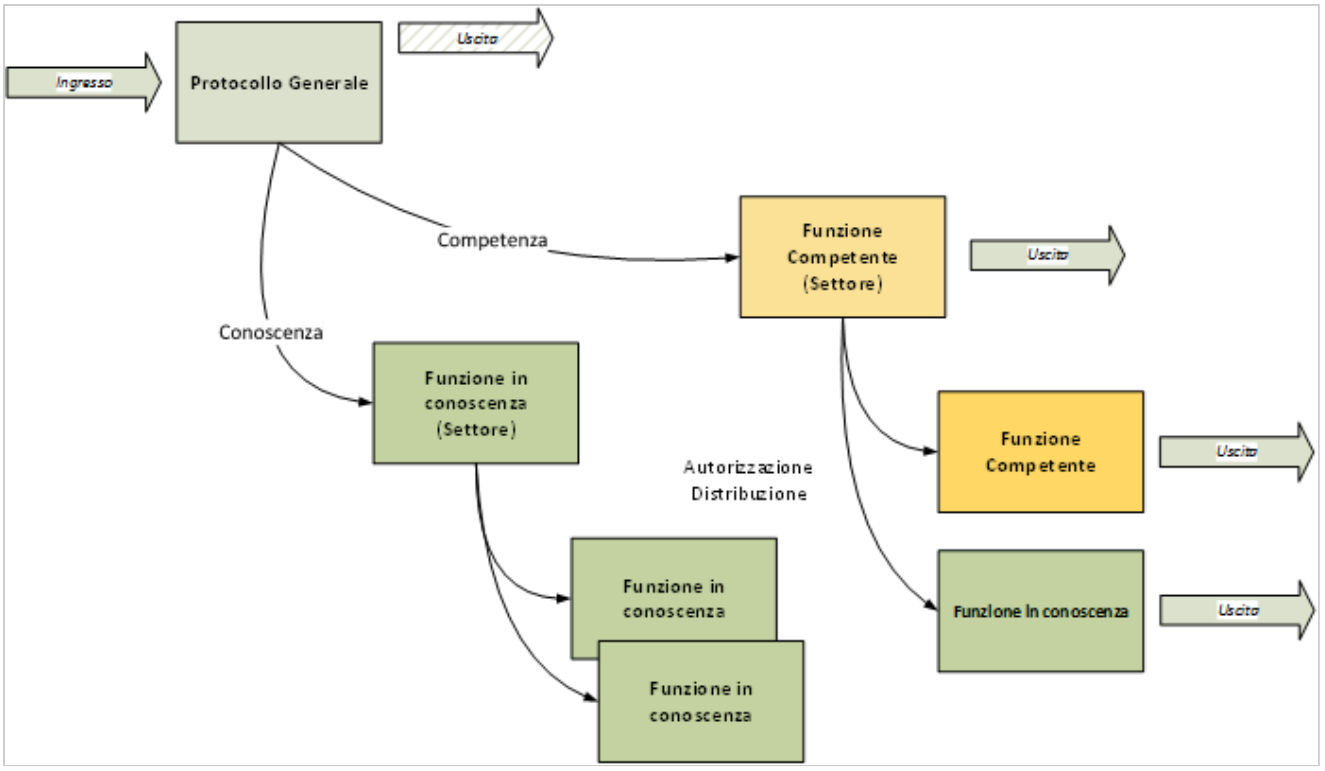
2. Aprire la vista Da Distribuire

Fra le viste relative al protocollo selezionare **Da Distribuire**: elenca i protocolli ricevuti e non ancora smistati.



3. Scegliere la modalità di smistamento

Distribuire il protocollo **per conoscenza**, se al destinatario non è richiesta alcuna attività, oppure **per competenza**, se deve attivarsi.



4. Indicare i destinatari

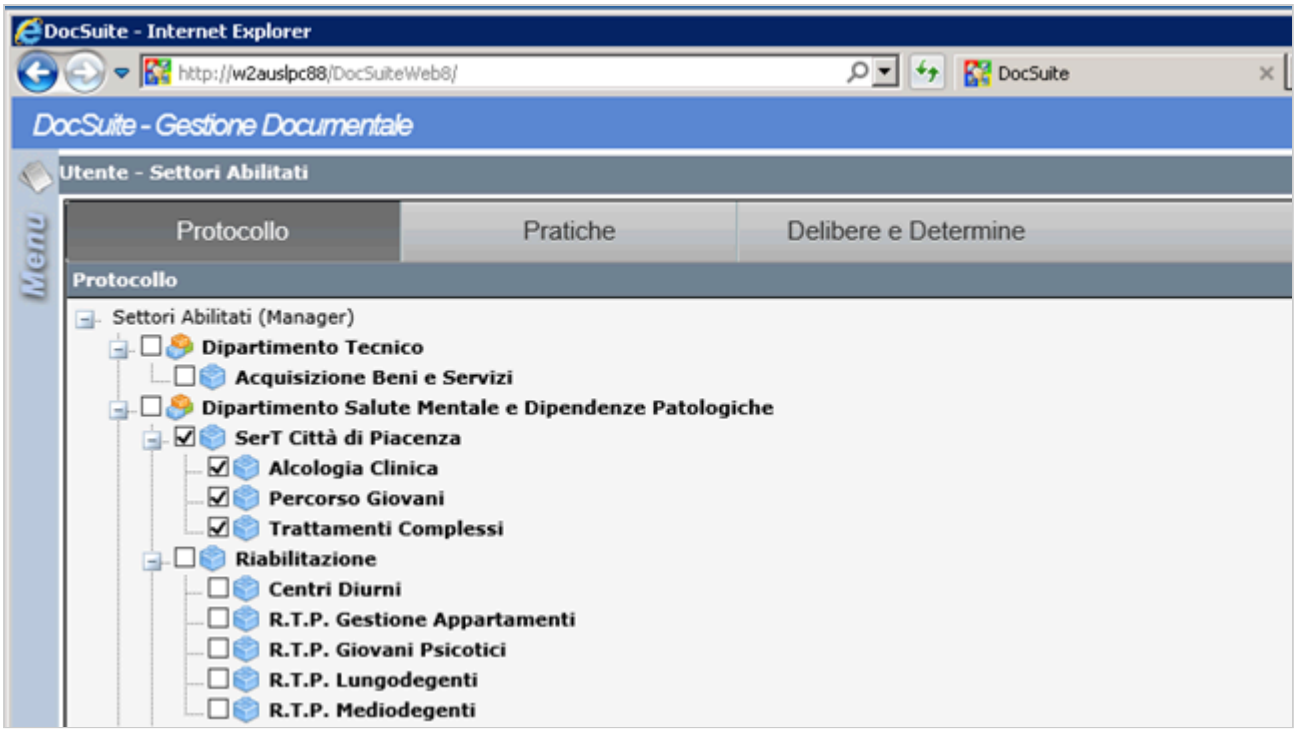
Selezionare i settori o gli utenti di destinazione, che devono essere di livello inferiore al proprio oppure il proprio stesso settore.

5. Verificare l'esito

Dopo lo smistamento il protocollo esce dalle viste *Da Distribuire* e *Da Leggere* del manager che lo ha distribuito e compare nel suo *Diario* e nella vista *In Assegnazione*.

6. Restringere a un solo settore, se si è manager di più settori

Attivare la funzione del **settore di appartenenza**: i settori a cui si appartiene compaiono con il segno di spunta e, selezionandone uno solo, si gestiscono i protocolli smistati esclusivamente a quel settore.



Risultato atteso

Al termine della procedura il sistema:

- Smista il protocollo ai settori o agli utenti indicati, nella modalità scelta
- Lo toglie dalle viste *Da Distribuire* e *Da Leggere* di chi lo ha distribuito e lo riporta nel suo Diario
- Lo fa comparire nella vista *Da Leggere* dei destinatari, e anche in *Da Lavorare* quando lo smistamento è per competenza
- Lo elenca fra i protocolli *In Assegnazione* del manager

Domande frequenti

Che differenza c'è fra conoscenza e competenza?

Per conoscenza il destinatario viene reso consapevole del protocollo e non gli è richiesta alcuna attività; per competenza deve attivarsi sul documento.

Chi riceve per conoscenza può inoltrare?

Sì, ma solo per conoscenza e sempre tramite il proprio manager. Chi riceve per competenza può inoltrare in entrambe le modalità.

A chi posso smistare?

Solo ai sottosettori del proprio settore e a se stessi: non è possibile inoltrare a settori di pari livello o di livello superiore.

Come faccio a rendere partecipe il manager di un altro settore?

Mettendo il documento in evidenza.

Dopo aver distribuito non trovo più il protocollo: è normale?

Sì: esce da *Da Distribuire* e da *Da Leggere*, perché distribuirlo significa anche averlo letto, e compare nel Diario.

Siamo due manager dello stesso settore: che cosa vede l'altro?

Prima della distribuzione entrambi vedono il protocollo in *Da Distribuire* e in *Da Leggere*. Dopo, chi ha distribuito lo ritrova nel Diario, mentre l'altro lo vede solo in *Da Leggere*, perché è già stato distribuito.

Se salto un settore intermedio, quel settore vede il documento?

Sì: il settore intermedio lo vede comunque in *Da Leggere*.

Sono manager di più settori e il protocollo resta in Da Distribuire: perché?

Perché è stato distribuito a un sottosettore di cui si è a propria volta manager. In questi casi conviene attivare la visualizzazione per settore di appartenenza.

Le viste mostrano i protocolli del settore o i miei?

I propri: gli elementi visualizzati sono relativi al singolo utente, non al servizio.

Risoluzione problemi

Non riesco a smistare a un settore

Possibile causa

Il settore è di pari livello o di livello superiore al proprio: l'inoltro è possibile solo verso i sottosettori e verso se stessi.

Soluzione

Se occorre coinvolgere quel settore, mettere il documento in evidenza.

La vista Da Distribuire è vuota ma so di avere protocolli da smistare

Possibile causa

Le viste sono personali: i protocolli potrebbero essere stati presi in carico da un altro manager dello stesso settore.

Soluzione

Verificare la vista *In Assegnazione* e concordare con l'altro manager chi distribuisce.

Da manager di più settori non capisco a quale settore si riferisce un protocollo

Possibile causa

Le viste mostrano insieme i protocolli di tutti i settori di cui si è manager.

Soluzione

Attivare la funzione del settore di appartenenza e selezionare un solo settore.

Terminologia correlata

Questa procedura può essere utilizzata anche per:

- Smistare un protocollo a un ufficio
- Assegnare un documento per competenza
- Inviare un protocollo per conoscenza
- Vedere che cosa resta da distribuire o da lavorare
- Mettere un documento in evidenza per un altro settore
- Gestire i protocolli di un solo settore di appartenenza