



COMUNE DI ARGENTA



CARTA DEI SERVIZI UFFICIO PROTOCOLLO-ARCHIVIO

Indice

1. Premessa
2. Principi fondamentali
- 3 Strumenti
4. Trasparenza
5. Tutela
6. Attività
7. Tempistica



1. PREMESSA

L'Ufficio Protocollo-Archivio del Comune ha sede presso la Residenza Municipale di Piazza Garibaldi n. 1. L'organizzazione che si occupa di erogare i servizi è composta dalle seguenti figure:

- 1) Assistente Amministrativo contabile che svolge l'attività di *front office* e di *back office*
- 2) Esperto Attività Amministrative e contabili che svolge l'attività di *front office* e di *back office*
- 3) Assistente Amministrativo contabile Cat. B
- 4) Specialista Amministrativo contabile che Coordina l'Unità Operativa
- 5) P.O. Servizio Organizzazione e Gestione del Personale e servizio Direzione.
- 6) Dirigente Responsabile del Settore.

La responsabilità della qualità del servizio appartiene all'Unità Operativa Semplice Protocollo e Archivio e, in particolare, al Capo Servizio del Settore Direzione.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi effettuata dal comune di Argenta si basa sul principio di eguaglianza dei Cittadini.

Le regole che determinano il rapporto fra il Cittadino e l'Amministrazione Comunale sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche.

L'Amministrazione Comunale si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

Imparzialità

Nei confronti dei cittadini vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità

Continuità

Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni tenendo opportunamente conto dell'orario di lavoro degli addetti e delle cause di forza maggiore. Vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

Partecipazione

Viene garantita la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto ad una corretta erogazione del servizio fornito dal Comune o da fornitori incaricati, sia per favorire la collaborazione fra il Comune e la Città.

Efficacia ed Efficienza

Il Comune di Argenta si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

3. STRUMENTI

3.1. Standard sulla Qualità del servizio

Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato ed affinché, sia il Personale che i Cittadini del Comune di Argenta abbiano parametri oggettivi di riferimento, sono introdotti standard per la prestazione del servizio.

Tali standard costituiscono lo strumento di verifica sia dell'efficienza che dell'efficacia del servizio oltre che il riferimento per la misura del grado di soddisfazione dell'utenza.

3.1.1 Continuità e regolarità del servizio

Il Comune di Argenta si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio secondo modalità e tempi specificati nei singoli documenti di regolamentazione.

Il conseguimento di questi obiettivi di continuità e regolarità è favorito da:

- una programmazione degli interventi che l'Ente è tenuto ad osservare;
- una programmazione dei controlli sulla regolarità di erogazione del servizio e la predisposizione di quanto necessario per la soluzione di eventuali anomalie.

In caso di situazioni anomale, l'intervento, tenendo conto della tipologia del servizio, avviene, di norma, nel più breve tempo possibile; ciascuna scheda di regolamentazione prevede per il servizio i tempi *di minima e di massima* dell'intervento.

3.1.2 Completezza ed accessibilità alle informazioni

L'Ufficio Protocollo-Archivio comunica con il personale ed i cittadini attraverso gli strumenti indicati nel successivo punto 3.2 e si impegna a far in modo che tali strumenti siano chiari, comprensibili ed accessibili al pubblico.

Periodicamente vengono effettuate indagini a campione per verificare il grado di completezza dei requisiti relativi ai servizi erogati rispetto alle possibili esigenze dei cittadini.

Per favorire la conoscenza dei servizi erogati, l'Ente mette a disposizione dei cittadini, presso l'ufficio URP, le sedi di delegazione e gli uffici interessati, le informazioni sul servizio prestato e le indicazioni in merito alle modalità, ai criteri e ai tempi di erogazione.

3.2 Reclami, Segnalazioni e Suggestimenti

Il reclamo è la segnalazione di una difformità tra quanto previsto nella carta dei servizi o nelle schede di regolamentazione e quanto effettivamente erogato.

I reclami del cittadino riguardanti i servizi erogati devono pervenire direttamente all'ufficio URP in forma scritta.

I reclami, prima di essere accolti, sono soggetti alla valutazione della fondatezza da parte dell'ufficio URP. Successivamente sono inoltrati agli uffici competenti i quali sono tenuti a formalizzare una risposta scritta entro 30 gg.

L'Ente mette a disposizione presso l'URP, le sedi di delegazioni ed il sito Internet la modulistica per la formalizzazione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti. Una volta compilato, il modulo può essere consegnato direttamente all'ufficio URP, o inviato, utilizzando anche supporti informatici, allo stesso ufficio.

Il cittadino può segnalare il reclamo utilizzando qualsiasi altra forma scritta.

E' suo compito fare il possibile per descrivere chiaramente tutti gli elementi utili alla individuazione del problema o della segnalazione.

Le segnalazioni e i suggerimenti del personale sono trasmessi direttamente all'ufficio Protocollo-Archivio a mezzo di posta elettronica.

3.3. Valutazione e monitoraggio del servizio

Per i servizi erogati e regolamentati nella Carta, l'Ufficio Protocollo-Archivio si impegna ad effettuare, almeno una volta ogni **36 mesi**, un'indagine sulla qualità percepita e sul grado di soddisfazione del servizio erogato dall'Ufficio stesso.

L'indagine è realizzata attraverso l'impiego di appositi questionari.

I risultati dell'indagine consentono all'Ente di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento. Il Comune garantisce il perseguimento degli obiettivi di miglioramento in sede di pianificazione annuale tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

3.4. Validità della Carta dei Servizi

Questo documento approvato dagli organi deliberanti del Comune di Argenta ha validità triennale.

Il documento può essere revisionato in funzione di modifiche e aggiornamenti della normativa di riferimento, degli strumenti e degli atti formali di pianificazione annuale e delle modalità di erogazione dei servizi regolamentati.

4. TRASPARENZA

L'Ufficio Protocollo-Archivio, nei limiti definiti dalle disponibilità tecniche, economiche e organizzative si impegna a garantire la realizzazione dei servizi nel rispetto di quanto definito nella Carta dei Servizi.

5. TUTELA

Le violazioni ai principi della Carta dei Servizi possono essere segnalate all'URP come reclami.

In funzione della tipologia del reclamo presentato e delle eventuali azioni correttive predisposte nei termini indicati, l'ufficio competente riferisce sull'esito degli accertamenti compiuti, sulle azioni intraprese e sui tempi previsti per la loro attuazione.

6. ATTIVITA'

Archivio

L'Ufficio Protocollo si occupa della gestione dell'Archivio corrente e di deposito.

Nell'archivio comunale sono conservati tutti i documenti trattati dall'Amministrazione Comunale, che, una volta definito il procedimento a cui si riferiscono, devono essere archiviati per la loro consultazione, secondo precise regole stabilite dalla legge.

Coloro che sono interessati alla consultazione di atti presso l'archivio comunale possono presentare domanda in carta semplice all'Ufficio Protocollo con l'indicazione precisa dei documenti da consultare e ricercare ed indicando lo scopo della ricerca.

La consultazione e la ricerca verranno effettuate in orario da concordare con il referente dell'archivio, secondo le norme stabilite dal Regolamento generale dell'Archivio del Comune di Argenta.

Gazzette Ufficiali e BUR

L'Ufficio Protocollo provvede alla raccolta e catalogazione della Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e del Bollettino Ufficiale della Regione Emilia Romagna. Qualora il

cittadino fosse interessato alla consultazione degli stessi, può farne richiesta agli addetti al protocollo.

Albo Pretorio

Il Comune, nel palazzo civico (sede comunale) ha attrezzato un apposito spazio da destinare ad Albo Pretorio per deliberazioni, ordinanze, manifesti e tutti gli atti che per legge, statuto e regolamento devono essere portati a conoscenza del pubblico.

Posta

L'Ufficio provvede anche all'inoltro alle Poste Italiane di tutte le comunicazioni in partenza, occupandosi dell'affrancatura della corrispondenza ed alla compilazione di tutta la modulistica relativa.

Atti in deposito

L'ufficio Protocollo, conosciuto anche come Casa Comunale svolge anche il compito di provvedere alla ricezione, al deposito ed alla consegna degli atti del Tribunale e di altre Istituzioni per la notifica agli interessati.

Attività di Front-Office

Chiunque abbia necessità di inviare atti o documenti di qualsiasi tipo (richieste, segnalazioni, dichiarazioni, ecc.) al Comune di Argenta può, in alternativa al servizio postale, consegnarli direttamente al Protocollo Generale.

Gli utenti che consegnano personalmente un documento possono richiedere al personale dell'Ufficio che lo riceve, di porre un timbro su una copia dell'atto per attestare l'avvenuta ricezione da parte del Comune con la relativa data.

Nel timbro non può essere indicato il numero di protocollo, poiché la registrazione avviene in un momento successivo.

Tutti gli interessati possono ottenere in tempo reale informazioni relative agli estremi di registrazione degli atti da essi inviati al Comune di Argenta e sull'effettivo ricevimento dei documenti da parte dei vari uffici comunali.

Protocollo

L'Ufficio Protocollo-Archivio è l'Ufficio che certifica l'arrivo e la partenza di ogni documento da e per il Comune: si occupa pertanto della ricezione, registrazione e smistamento della corrispondenza in arrivo, nonché della ricezione e trasmissione di quella in partenza.

Tutti i documenti in arrivo e in partenza sono soggetti alla protocollazione, che si esegue registrando il documento con un numero progressivo, data ed una serie di altre informazioni che consentono poi una corretta archiviazione ed individuazione del documento stesso.

Il numero di protocollo consente infatti di individuare ciascun documento in maniera inequivocabile e gli altri riferimenti permettono di rintracciarlo agevolmente fra gli atti del Comune in qualsiasi momento.

Il protocollo viene gestito con un sistema informatizzato e tutti i documenti protocollati sono conservati in forma digitale.

L'Ufficio Protocollo del Comune di Argenta ha adottato un Manuale di Gestione che disciplina la tenuta del Protocollo Informatico per la gestione dei documenti all'interno dell'Amministrazione comunale.

L'attività relativa alla protocollazione avviene nel seguente modo:

la posta in arrivo, perviene all'ufficio attraverso la consegna diretta a mano da parte del cittadino durante il normale orario di apertura al pubblico, una parte viene ritirata dal personale presso l'ufficio postale di Argenta ed una parte arriva tramite fax.

Si provvede quindi all'apertura della posta ricevuta dall'ufficio postale ed all'apposizione del timbro di arrivato su tutta la corrispondenza.

A questo punto si provvede alla protocollazione dei documenti ed alla consegna ai relativi responsabili.

La consegna in forma elettronica del documento protocollato avviene direttamente nella cassetta postale del software di protocollo Archidoc.

I documenti che devono essere smistati in cartaceo, vengono inseriti nelle rispettive carpette presenti presso l'ufficio protocollo al cui ritiro provvedono direttamente i vari uffici almeno una volta al giorno.

La stessa procedura è utilizzata per tutta la documentazione in partenza, consegnata all'ufficio protocollo il quale provvede alla registrazione del documento ed allo smistamento nella relativa carpetta.

7. Tempistica

I tempi previsti per il servizio di protocollo sono i seguenti:

Protocollo immediato	Viene assegnato immediatamente il protocollo alla seguente documentazione: <ul style="list-style-type: none"> - Domanda autorizzazione unica - Richieste emissione ordinanza - Denuncia pratica sismica - CDU urgente - Offerte per partecipazione a procedure di gara - Incontri urgenti per Sindaco ed Amministratori - Documenti urgenti di pubblica sicurezza - Tutta la documentazione che prevede un riscontro entro una scadenza ravvicinata
Protocollo entro 72 ore dal ricevimento	Tutta la restante documentazione
Protocollo entro la giornata di consegna	Tutta la posta in partenza

La richiesta di protocollare urgentemente documentazione che non rientra tra quella indicata nella presente Carta dei Servizi, deve essere relativa ad una necessità **indifferibile** e di tipo **straordinario**.

Solo in questo caso l'Ufficio Protocollo si attiverà garantendo la protocollazione del documento nell'arco di almeno **quattro ore** decorrenti dal momento di presentazione dell'originale del documento stesso.

Tale procedura verrà osservata sia per protocolli su documenti in arrivo che in partenza

L'erogazione del servizio avviene negli orari indicati all'esterno dei locali dell'ufficio protocollo-archivio e riportati sul sito Internet del Comune di Argenta.

I cittadini, il personale ed i colleghi sono tenuti a rispettare tali orari.

Giorni	Orari apertura al pubblico	Orari ricevimento colleghi
--------	----------------------------	----------------------------

	Mattina	Pomeriggio	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	08.30 – 13.00		08.30 – 09.30 11.30 – 12.30	
Martedì	08.30 – 13.00 17.30	14.00 –	08.30 – 09.30 15.00 11.30 – 12.30	14.00 –
Mercoledì	08.30 – 13.30		08.30 – 09.30 11.30 – 12.30	
Giovedì	08.30 – 13.00		08.30 – 09.30 15.00 11.30 – 12.30	14.00 –
Venerdì	08.30 – 13.30		08.30 – 09.30 15.00 11.30 – 12.30	14.00 –

Protocollo decentrato

Attualmente esistono due postazioni di protocollo decentrato presso il Settore Polizia Municipale e Servizio Sviluppo Economico e Sportello Unico.

Questi due punti si occupano al momento della protocollazione solamente dei documenti in partenza.

Sono previste poi altre postazioni di protocollo decentrato presso le sedi degli URP decentrati collocati nel territorio comunale:

- Consandolo
- San Nicolò
- Ospital Monacale
- Santa Maria Codifiume
- Traghetto
- Filo
- Longastrino
- Anita