



Comune di Monti

Provincia di Sassari

Via Regione Sarda n. 2

Tel 0789/478223 – Fax 0789/44641

e-mail: protocollo@comune.monti.ss.it Pec: monti@pec.comune.monti.ss.it



Ufficio Protocollo informatico

INDICE

1. Cos'è la carta dei servizi.
2. Principali riferimenti normativi dell'ufficio protocollo .
3. Atti e disposizioni comunali.
4. Principi generali di erogazione del servizio.
5. La sede dell'ufficio protocollo.
6. Il Protocollo .
7. Le attività e i servizi offerti.
8. Qualità del servizio protocollo.
9. Monitoraggio e valutazione.

1. Cos'è la Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è uno strumento fondamentale per avvicinare il cittadino/utente alla scoperta di quelle che sono le attività del Comune e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi. Costituisce un'obbligo nei confronti dei cittadini a cui viene consentito di conoscere gli standard delle prestazioni, ma anche di far valere i propri diritti in caso di disservizi. La Carta dei Servizi ha il compito di tutelare i diritti dei cittadini e lo fa basandosi su dei principi generali. Con questo documento il Comune, erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti del cittadino /utente e dichiara quali servizi intende erogare, con quali modalità e con quali standard di qualità. Funzione della carta è quindi di agevolare il cittadino nell'uso corretto dei servizi messi a disposizione dal Comune. Ciò significa che al cittadino non vengono solo date delle garanzie, ma gli viene attribuito potere di controllo sulla qualità dei servizi secondo gli indicatori-standard dichiarati nella Carta. La presente Carta dei Servizi riguarda l'Ufficio Protocollo del Comune di Monti , con sede in Via Regione Sarda n. 2.

2. Principali riferimenti normativi dell'ufficio protocollo .

- Presidenza del Consiglio dei Ministri Direttiva del 27 gennaio 1994“ Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”. (Pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 22 febbraio 1994, n. 43).
- Presidenza del Consiglio di Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica Direttiva 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”.
- Decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999 art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”. Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.

- Decreto Legislativo del 30 dicembre 2010 – Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante Codice dell'amministrazione digitale, a norma dell'articolo 33 della legge 18 giugno 2009, n. 69.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013 - Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 7.
- DPCM 03/12/2013 - Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005, traccia le regole per la conservazione a norma, andando ad abrogare la Deliberazione CNIPA 11/2004.
- DPCM 3 dicembre 2013 - Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40bis, 41, 47 e 57bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo 82 del 2005 Deliberazione CNIPA n. 45 del 21 maggio 2009 – Regole per il riconoscimento e la verifica del documento informatico.
- D.P.C.M. 30 marzo 2009 – regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme digitali e validazione temporale dei documenti informatici D.Lgs. 4 aprile 2006, n. 159 - recante disposizioni integrative e correttive al Codice dell'Amministrazione Digitale.
- Direttiva del Ministro per l'innovazione 18 novembre 2005 - Linee guida per la PA digitale.
- D.P.C.M. 2 novembre 2005 - Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la validazione, anche temporale, della posta elettronica certificata.
- Comunicato Presidenza Consiglio dei Ministri in G.U. 29.10.2003 – Iniziative per favorire la realizzazione dei sistemi di protocollo informatico e gestione flussi documentali.
- Decreto del 14 ottobre 2003 - Approvazione delle linee guida per l'adozione del protocollo informatico e per il trattamento informatico dei procedimenti amministrativi.
- Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie, 9 dicembre 2002 – Trasparenza dell'azione amministrativa e gestione elettronica dei flussi documentali.
- D.Lgs. n. 10 del 23 gennaio 2002 - Recepimento della direttiva 1999/93/CE sulla firma elettronica.
- Direttiva del Ministro per l'innovazione del 21 dicembre 2001 - "Linee guida in materia digitalizzazione dell'amministrazione".
- Circolare AIPA 21 giugno 2001, n. AIPA/CR/31 (Art. 7, comma 6, del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 31 ottobre 2000, recante "Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al DPR 20 ottobre 1998, n. 428" - requisiti minimi di sicurezza dei sistemi operativi disponibili.
- D.P.C.M. 31 ottobre 2000 - Regole tecniche per il protocollo informatico; valido ai sensi dell'art. 78 del DPR 445/2000
- D.P.C.M. 28 ottobre 1999 Gestione informatica dei flussi documentali nelle pubbliche amministrazioni.

3. Atti e disposizioni comunali.

⇒ **Statuto del Comune di Monti** (pubblicato nel sito istituzionale – Amministrazione trasparente- Disposizioni generali – Atti generali- Statuto e Regolamenti). Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 31 del 16.07.2001e modificato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 37 del 30.06.2010)

⇒ **Regolamento per la tenuta del protocollo e dell'archivio manuale per la gestione del protocollo informatico.** (pubblicato nel sito istituzionale – Amministrazione trasparente – Disposizioni generali – Atti generali – Statuto e Regolamenti). Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 11 del 20.02.2004.

4. Principi generali di erogazione del servizio.

Eguaglianza- Imparzialità – Continuità – Efficacia ed efficienza.

L'erogazione del servizio effettuata dall'ufficio si basa sul principio di eguaglianza dei cittadini/utenti. Le regole che determinano il rapporto fra il cittadino/utente e l'ufficio sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche. L'Ufficio si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto.

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

L'ufficio si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa e senza interruzioni tenendo conto dell'orario di lavoro degli addetti , e andando incontro alle esigenze dei cittadini/utenti che si presentano in ufficio oltre l'orario di apertura al pubblico. Vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

L'ufficio si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

5. La sede dell'ufficio protocollo informatico – contatti – orario di apertura al pubblico.

L'Ufficio protocollo ha sede nella Casa Comunale, in Via Regione Sarda n. 2 al piano terra.

E' possibile contattare l'ufficio telefonando al n. 0789/478223, inviando una e-mail al seguente indirizzo : protocollo@comune.monti.ss.it, oppure inviando una pec all'indirizzo: monti@pec.comune.monti.ss.it.

L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00, e il lunedì e mercoledì anche di pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

Il Responsabile del Servizio è il Sig. Bernardo Francesco Doddo.

Il responsabile Unico del Procedimento è la Sig.ra Maria Domenica Masia.

6. Il Protocollo.

Fino al 1990 in genere il documento archivistico era redatto su supporto cartaceo, la Legge n. 241/90 art. 22 comma 2, è la prima normativa con la quale è riconosciuto l'elaborato elettronico, disponendo che: " E' considerato documento amministrativo ogni rappresentazione grafica, foto cinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni formali dalle Pubbliche Amministrazioni comunque utilizzati ai fini dell'attività amministrativa". Rappresentano i primi passi delle Pubbliche Amministrazioni verso l'informatizzazione delle procedure i seguenti principi: l'individuazione delle aree omogenee con i relativi uffici; la nomina del responsabile del servizio e di conseguenza la nomina del responsabile unico del procedimento; l'adozione di un manuale di gestione che costituisce lo strumento operativo base e indispensabile per la gestione del protocollo informatico. Il Comune di Monti ha adottato il manuale per la gestione del protocollo informatico con deliberazione del Consiglio Comunale n. 11 del 20.02.2004, pubblicato nel sito istituzionale dell'Ente nella sezione Amministrazione trasparente- Disposizioni Generali – Atti Generali – Statuto e Regolamenti. Il manuale di gestione, contiene le istruzioni riguardanti sia il sistema di gestione e di conservazione dei documenti, sia il corretto funzionamento del servizio di protocollo informatico. Nello stesso vengono indicate tutta una serie di disposizioni affinché il protocollo informatico dell'Ente rispetti le norme inerenti la documentazione che il Comune riceve e/o invia a cittadini/utenti o altre Pubbliche Amministrazioni. E' documento informatico ogni documento digitale sottoscritto con firma digitale in base all'art. 8 del DPR n 445/2000 e del DPCM dell'8/02/1999. Le normative successive prevedono la gestione dei documenti elettronici senza si debba ricorrere al loro trasferimento sulla carta, in quanto l'originale del documento è quello informatico. Il registro di protocollo Generale è lo strumento indispensabile al fine di gestire il flusso della documentazione in arrivo, in partenza e documentazione interna dell'ente, nella fase di inizio e realizzazione dell'archivio con il compito di organizzare la " memoria" dell'ente. Dal punto di vista giuridico ha lo scopo di certificare l'esistenza del documento, e la data in cui il documento entra nella sfera della Pubblica Amministrazione. La certezza della data che è posta tanto a garanzia della Pubblica Amministrazione, quanto a garanzia dei cittadini/utenti, è un fatto oggettivo che influisce con effetti essenziali in molte situazioni giuridiche, specie con riferimento all'acquisizione o alla perdita di diritti. Il registro di protocollo, pertanto è un atto pubblico che fa fede alla tempestività del ricevimento o spedizione di un atto del cittadino/utente o della Pubblica Amministrazione. I documenti amministrativi si distinguono in documenti in arrivo, in partenza, documenti interni. Tutti i documenti in arrivo e in partenza sono soggetti alla protocollazione mediante apposito gestionale, che si esegue registrando il documento con un numero progressivo, data e una serie di altre informazioni che consentono poi una corretta archiviazione ed individuazione del documento stesso. Il numero di protocollo consente di individuare ciascun documento in maniera inequivocabile e gli altri riferimenti permettono di rintracciarlo agevolmente fra gli atti di ogni Comune, in qualsiasi momento. Il sistema di protocollo informatico deve garantire :

- a) La sicurezza e l'integrità dei dati;
- b) La puntuale registrazione dei documenti in arrivo e in partenza;
- c) Consentire l'identificazione ed il rapido reperimento delle informazioni riguardanti il procedimento ed il relativo responsabile;

La registrazione dei documenti al protocollo contiene elementi obbligatori ed elementi accessori.

Gli elementi obbligatori sono:

- a) Il n. progressivo di protocollo del documento che viene generato automaticamente dal sistema;
- b) La data di registrazione, sempre assegnata automaticamente dal sistema;
- c) Mittente e/o destinatari registrati in forma non modificabile, con indicazione dei dati anagrafici;
- d) Oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- e) L'ufficio assegnatario per i documenti in arrivo, o l'ufficio che ha prodotto il documento per gli atti in partenza;
- f) L'impronta del documento informatico se, quest'ultimo viene trasmesso per via telematica.

Qualora un documento interessi più uffici, lo stesso verrà assegnato dal responsabile unico del procedimento ai responsabili degli uffici interessati. L'oggetto del documento sottoposto a registrazione, deve contenere il maggior numero di informazioni, in seguito utili nella ricerca dello stesso.

7. Le attività e i servizi offerti.

Di norma, la documentazione da protocollare perviene attraverso le seguenti modalità:

- ⇒ consegna a mano da parte del cittadino, durante il normale orario di apertura al pubblico;
- ⇒ tramite il portalettere incaricato da Poste Italiane o da altre società affini;
- ⇒ tramite fax;
- ⇒ tramite PEC dell'Ente:
monti@pec.comune.monti.ss.it;
- ⇒ tramite posta elettronica ordinaria alle caselle attive presso l'Ente.

La corrispondenza che perviene al protocollo in modalità cartacea viene protocollata e smistata tra gli uffici di appartenenza in maniera tradizionale, ovvero direttamente dal Responsabile Unico del Procedimento, affinché il personale che riceve la documentazione possa verificare immediatamente l'appartenenza al proprio settore della pratica. L'arrivo della documentazione al protocollo da parte dell'incaricato da Poste Italiane, viene controllata al momento della consegna, affinché nell'eventualità venga consegnato un documento non indirizzato al comune, possa immediatamente essere restituito all'addetto. Le comunicazioni che pervengono a mezzo PEC alla casella istituzionale del Comune di Monti vengono direttamente acquisite tramite il software applicativo del protocollo informatico, e protocollate automaticamente, inglobando come documentazione gli eventuali allegati presenti nel messaggio pervenuto, pertanto l'ufficio al quale è stato assegnato il documento può visionarlo da subito, stamparlo autonomamente. Le e-mail che pervengono nelle caselle attive presso ciascun ufficio vengono invece trasmesse dai dipendenti, al responsabile unico del procedimento del servizio protocollo, per la

protocollazione. Si sottolinea la necessità di ricorrere sempre maggiormente all'utilizzo di posta elettronica e PEC e di ridurre al massimo gli invii cartacei a mezzo posta, in quanto più costosi, meno duttili e veloci e che comportano un maggior dispendio di carta. Il registro di protocollo ha cadenza annuale, cioè inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno. Alla fine dell'anno il registro di protocollo del Comune di Monti viene stampato, rilegato e chiuso con la dicitura " Il sottoscritto Istruttore Direttivo Area Amministrativa dichiara che il presente registro è composto da n° ____ (anche in lettere)" indicando anche eventuali numeri di protocollo annullati. L'annullamento di un numero di protocollo, comporta anticipatamente l'autorizzazione da parte del Responsabile del Servizio, indicandone la motivazione. La fase di annullamento del documento, conserva anche la fase precedente del documento stesso, al fine di verificare i vari passaggi registrati per il documento interessato.

Gli elementi accessori al protocollo informatico sono :

- a) Tipo di spedizione;
- b) Ora di registrazione;
- c) Indicazione degli allegati;
- d) Termini di conclusione del procedimento;

Nell'ufficio Protocollo del Comune di Monti, è istituito un registro di emergenza, utilizzato quando il sistema informatico rilevi delle problematiche per le quali non è possibile procedere alla protocollazione. Prima dell'utilizzo del registro di emergenza, lo stesso viene vidimato dal Responsabile del Servizio, che provvede alla numerazione dei fogli, e viene indicata la data, l'ora e la motivazione del suo utilizzo. L'ufficio protocollo che riceve la documentazione da cittadini/utenti, rilascia su richiesta copia del documento presentato con il tagliando recante il n° di protocollo assegnato, la data, e il fascicolo di archiviazione. I documenti in arrivo, in partenza e interni, una volta protocollati vengono scannerizzati al fine di consentire una conservazione digitale degli stessi.

8. Qualità del servizio protocollo.

Tempi di erogazione del servizio protocollo: Corrispondenza in arrivo.

ELEMENTO	FATTORE DI QUALITA': TEMPISTICA
Documenti consegnati a mano	Registrazione immediata
Documenti pervenuti tramite servizio postale	Registrazione nello stesso giorno di ricevimento, o in casi particolari entro la giornata successiva, ad eccezione delle raccomandate che vengono registrate nello stesso giorno della consegna

Documenti pervenuti tramite fax	Registrazione nello stesso giorno di ricevimento, o in casi particolari entro la giornata successiva.
Documenti pervenuti tramite pec e/o e-mail	Registrazione nello stesso giorno di ricevimento, o in casi particolari entro la giornata successiva
Documenti interni	Registrazione nello stesso giorno di ricevimento.

Tempi di erogazione del servizio protocollo: Corrispondenza in partenza.

ELEMENTO	FATTORE DI QUALITA': TEMPISTICA
Documenti da inviare tramite raccomandata con ricevuta di ritorno in Italia e all'estero, prioritaria, ecc.	Invio il giorno successivo alla consegna, se trasmesso dopo le ore 10.00
Documenti da inviare tramite pec e/o e-mail	Invio il giorno della consegna.
Documenti da inviare tramite fax	Invio il giorno della consegna.
Documenti interni	Registrazione e consegna all'ufficio interessato nello stesso giorno di ricevimento.

L'ufficio si impegna a garantire la continuità e la regolarità di tutti i servizi erogati. In particolare per i servizi di protocollazione e di trasmissione della posta si impegna a perseguire modalità tempi specificati nel Manuale di Gestione.

9. Monitoraggio e valutazione.

Per i servizi erogati e regolamentati nella Carta, l'Ufficio Protocollo del Comune di Monti partecipa all'indagine custode satisfaction sulla qualità percepita e sul grado di soddisfazione del servizio erogato dall'Ufficio stesso.

L'indagine è realizzata attraverso l'impiego di appositi questionari da sottoporre al cittadino/utente in formato cartaceo, e anonimo.

I risultati dell'indagine consentono all'Ente di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento.