

Prefazione	
1. Le caratteristiche della carta	3
2. Principali riferimenti normativi	4
2.1. Carta dei Servizi	4
2.2. Ufficio Protocollo e Archivi	4
2.3. Atti e disposizioni comunali	7
3. L'Ufficio Protocollo e Archivi	7
3.1. Le funzioni dell'Ufficio Protocollo e Archivi	7
4. Principi generali di erogazione del servizio	7
4.1. Uguaglianza	7
4.2. imparzialità	7
4.3. Continuità	7
4.4. Partecipazione	8
4.5. Efficacia ed Efficienza	8
5. La sede dell'ufficio Protocollo e Archivi	8
5.1. Contatti	8
5.2. Orario di apertura al pubblico	8
6. Le attività e i servizi offerti	8
6.1. Archivio	8
6.2. Posta	9
6.3. Atti in deposito	9
6.4. Attività di Front-office	9
6.5. Protocollo	9
7. Rapporti con i cittadini	10
7.1. Completezza e accessibilità alle informazioni	10
7.2. Reclami, segnalazioni e suggerimenti	11
8. Qualità dei servizi	11
8.1. Standard sulla qualità del servizio	11
a) Tempi di erogazione dei servizi	11
b) Continuità e regolarità del servizio	12
9. Monitoraggio e valutazione	12
9.1 Manutenzione e monitoraggio del servizio	12

Prefazione

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.

Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità, e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con il quale deve essere erogato il servizio.

Gli standard di qualità sono le linee guida alle quali il personale dovrà attenersi nello svolgimento del proprio lavoro e saranno sottoposti a monitoraggio nonché alla valutazione da parte dell'utenza, in maniera tale da consentire di migliorare sempre più l'attività dell'Ente.

La scelta ulteriore è quella di pubblicare periodicamente sul sito del nostro Comune la reportistica sul monitoraggio sul rispetto degli standard, quale elemento di trasparenza e di rendicontazione a vantaggio dell'utenza.

1.Le caratteristiche della Carta

La presente Carta dei Servizi riguarda l'**Ufficio Protocollo e Archivi del Comune di Collesalveti, con sede in Piazza della Repubblica, n. 32.**

Con questa Carta il Comune informa i cittadini sulle modalità di erogazione dei servizi gestiti dall'Ufficio e assume impegni per il mantenimento degli standard di qualità descritti.

La Carta dei Servizi è quindi un patto esplicito e trasparente tra l'Amministrazione e i cittadini che consente all'utente di verificarne il mantenimento costante nel corso del tempo, anche segnalandone eventuali scostamenti.

La Carta è disponibile all'URP ad all'ufficio Protocollo e Archivi in formato cartaceo e in versione digitale sul sito del Comune nella sezione modulistica dedicata al "Protocollo e Archivi". L'ufficio si impegna ad aggiornare regolarmente i contenuti della Carta in caso di variazioni o modifiche significative.

2.Principali riferimenti normativi

2.1 Carta dei Servizi

- Presidenza del Consiglio dei Ministri Direttiva del 27 gennaio 1994“ Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”
- 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 14 marzo 2013, n. 33 “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” art. 32 “Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati”.

2.Principali riferimenti normativi

2.2 L'Ufficio Protocollo e Archivi

- 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 71
- Decreto denominato sviluppo-bis, (dl 179/2012 convertito in legge 221/2012) modificando l'articolo 11, comma 13, del Codice dei contratti pubblici (D.L.vo 163/2006), ha introdotto nell'ordinamento l'obbligo che i contratti della pubblica amministrazione si stipulino esclusivamente in forma elettronica e non cartacea.
- 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
- Decreto Ministero delle comunicazioni 17 febbraio 2006 - Disposizioni in merito alla fornitura del servizio di posta elettronica ibrida
- D.Lgs. 24 gennaio 2006, n. 36 - Attuazione della direttiva 2003/98/CE relativa al riutilizzo di documenti nel settore pubblico
- 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
- D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale e sue successive modifiche e aggiornamenti
- Deliberazione CNIPA n. 45 del 21 maggio 2009 - Regole per il riconoscimento e la verifica del documento informatico
- Direttiva Ministro per l'innovazione 4 gennaio 2005 - Linee guida in materia di digitalizzazione dell'amministrazione
- Circolare CNIPA maggio 2004 - Linee guida per l'utilizzo della firma digitale.
- Deliberazione CNIPA N.11/2004 del 19 febbraio 2004 - Regole tecniche per la riproduzione e conservazione di documenti su supporto ottico idoneo a garantire la conformità dei documenti agli originali
- D.M. 23 gennaio 2004 - Modalità di assolvimento degli obblighi fiscali relativi ai documenti
 - informatici ed alla loro riproduzione in diversi tipi di supporto.
- D.Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42 – Codice dei beni culturali
- Direttiva Ministro per l'innovazione 27 novembre 2003 - Impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni.
- D.P.C.M. 30 ottobre 2003 – Approvazione schema nazionale per la valutazione e la certificazione della sicurezza nel settore della tecnologia dell'informazione , ai sensi art. 10 c. 1 D. Lgs. 10/2002
- 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.
- D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259 – Codice delle comunicazioni elettroniche
- D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 - Codice in materia di protezione dei dati personali.
- Legge 27 dicembre 2002, n. 289 – Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato.
- Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie, 20 dicembre 2002 - Linee guida in materia di digitalizzazione dell'amministrazione
- 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
- D.P.C.M. 16 gennaio 2002 – Sicurezza informatica e delle telecomunicazioni nelle pubbliche amministrazioni statali

- Direttiva del Ministro per l'innovazione del 21 dicembre 2001 - "Linee guida in materia digitalizzazione dell'amministrazione"
- Direttiva del Ministro per la funzione Pubblica del 13 dicembre 2001 – Formazione del Personale
- Circolare AIPA 21 giugno 2001, n. AIPA/CR/31 (Art. 7, comma 6, del decreto del Presidente de lConsiglio 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
- Circolare AIPA 7 maggio 2001, n. AIPA/CR/28 - Articolo 18, comma 2, del DPCM 31 ottobre 2000 (GU 21 novembre 2000, n. 272) recante regole tecniche per il protocollo informatico di cui al DPR 28 dicembre 2000, n. 445 - Standard, modalità di trasmissione, formato e definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le pubbliche amministrazioni e associate ai documenti protocollati.
- Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 8/P/2001 del 14 marzo 2001 - "Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi storici".
- D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 - "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche"
- Circolare del 16 febbraio 2001 - n. AIPA/CR/27 - art. 17 del DPR 10 novembre 1997, n. 513: utilizzo della firma digitale nelle Pubbliche Amministrazioni.
- D.P.R. 8 gennaio 2001, n. 37 – Regolamento di semplificazione dei procedimenti di
- costituzione e rinnovo delle Commissioni di sorveglianza sugli archivi e per lo scarto dei documenti degli uffici dello Stato
- Testo unico sulla documentazione amministrativa (GU. n. 42 del 20.2.2001) DPR 28 dicembre 2000 n. 445 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa.
- D.P.C.M. 31 ottobre 2000 - Regole tecniche per il protocollo informatico; valido ai sensi dell'art. 78 del DPR 445/2000
- Direttiva 1999/93/CE del parlamento Europeo e del Consiglio del 13 dicembre 1999
- Decreto legislativo 29 ottobre 1999, n. 490 (GU. n. 302 del 27.12.1999) Testo unico delle disposizioni legislative in materia di beni culturali e ambientali, a norma dell'articolo 1 della legge 8 ottobre 1997, n. 352 (abrogato dal D. Lgs. 42/2004)
- D.P.C.M. 28 ottobre 1999 Gestione informatica dei flussi documentali nelle pubbliche amministrazioni.
- D.P.R. 20 ottobre 1998, n. 428 (GU. n. 291 del 14.12.1998) Regolamento per la tenuta del protocollo amministrativo con procedura informatica (abrogato da DPR 445/2000)
- D.P.R. 10 novembre 1997, n. 513 Regolamento recante criteri e modalità per la formazione, l'archiviazione e la trasmissione di documenti con strumenti informatici e telematici, a norma dell'art. 15, comma 2, della legge 15 marzo 1997, n. 59 (abrogato dal DPR 445/2000)
- Legge n. 59 del 15 marzo 1997 - Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della Pubblica Amministrazione e per la semplificazione amministrativa
- Legge 31 dicembre 1996, n. 676 Delega al Governo in materia di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.
- D.P.R. 12 febbraio 1993, n. 39 Norme in materia di sistemi informativi automatizzati delle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 2, comma 1, lettera mm), della legge 23 ottobre 1992, n. 421.

- Legge n. 241 del 7 agosto 1990 - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.
- Regio Decreto 25 gennaio 1900, n. 35 Regolamento per gli uffici di registratura e di archivio delle amministrazioni centrali.

2.3 Atti e disposizioni comunali

- Statuto del Comune Di Collesalvetti (pubblicato sul sito del Comune nella sezione "Statuto e Regolamenti")
- Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi (pubblicato sul sito del Comune nella precedente sezione);
- Manuale di Gestione del Protocollo informatico, dei documenti e dell'Archivio del Comune di Collesalvetti (pubblicato sul sito del comune nella Sez. Amministrazione Trasparente);

3.L'Ufficio Protocollo e Archivi

La protocollazione e l'archiviazione sono funzioni primarie ed intrinseche all'Ente che si sono sviluppate nel tempo e che hanno assunto a seconda dei momenti storici una gestione separata o congiunta all'interno dello stesso. Anche la collocazione dell'ufficio unico o separato all'interno del Palazzo comunale ha subito nel tempo molteplici variazioni.

Dalla metà degli anni '90 l'ufficio, nella sua attuale gestione congiunta, di Ufficio Protocollo e Archivi, è stato collocato al piano terra del Palazzo comunale e si è adeguato al percorso legislativo, ancora in essere, adottando sistemi informatizzati di gestione.

Il Comune di Collesalvetti, in quanto Ente di riferimento locale, detiene all'interno del suo Archivio storico documenti che risalgono alla metà del 1500.

3.1 Le funzioni dell'Ufficio Protocollo e Archivi

L'Ufficio Protocollo e Archivi si occupa della protocollazione degli atti in entrata nel Comune, del loro smistamento e della gestione e dell'invio delle posta cartacea all'ufficio di Poste Italiane territorialmente competente. L'ufficio si occupa anche della gestione di una parte degli archivi, Protocollo Storico pre Unitario e parte del protocollo corrente, mentre si avvale di una gestione in outsourcing per il Protocollo Storico post unitario e per il protocollo di deposito.

4. Principi generali di erogazione del servizio

4.1 Eguaglianza

L'erogazione dei servizi effettuata dall'ufficio si basa sul principio di eguaglianza dei Cittadini.

Le regole che determinano il rapporto fra il Cittadino 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 di soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

4.2 Imparzialità

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

4.3 Continuità

L'ufficio si impegna a garantire l'erogazione dei 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.

4.4 Partecipazione

L'ufficio garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico sia per tutelare il diritto ad una corretta erogazione dei servizi forniti sia per favorire la collaborazione della stessa cittadinanza.

4.5 Efficacia ed Efficienza

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 e Archivi

L'ufficio Protocollo e Archivi ha sede presso il Palazzo comunale, al piano terra, in Piazza della Repubblica n. 32.

Al piano terra si trovano i locali per il pubblico e per il ricevimento

- sala di attesa
- stanza per ricevimento

5.1 Contatti

- Tel.: 0586/980201 – 211
- E-mail: protocollo@comune.collesalvetti.li.it

5.2 Orario di apertura al pubblico

- Ricevimento di persona: dal lun. al ven. dalle ore 9.00 alle ore 12.30 – il giovedì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.00, il primo ed il terzo sabato di ogni mese dalle ore 9.00 alle ore 12.00,
- Telefono dal lun. al ven. dalle ore 9.00 alle ore 13.00, martedì e giovedì pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00
- Nel periodo estivo sono possibili variazioni agli orari di apertura. L'URP si impegna a comunicare tempestivamente le variazioni di orario attraverso tutti gli strumenti disponibili.

6. Attività svolte

6.1 Archivio

L'Ufficio si occupa della gestione dell'Archivio corrente e dell'Archivio Storico pre e post Unitario. L'archivio Storico pre Unitario è ubicato al piano terra della Biblioteca Comunale, in via Umberto I, n. 34, Collesalvetti. Per la gestione dell'Archivio di deposito e di quello post Unitario il Comune si avvale, invece, di un servizio in outsourcing.

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 corrente e l'Archivio Storico post Unitario comunale possono presentare domanda di accesso agli atti all'Ufficio relazioni con il pubblico (URP), con l'indicazione dei documenti da consultare, dello scopo della ricerca, che deve, comunque, corrispondere ad un diritto soggettivo, e dell'Ufficio

competente. Il modulo di richiesta di accesso è scaricabile sul sito dell'Ente nella sezione dedicata all'URP.

L'ufficio Protocollo Archivi viene contattato dagli uffici comunali in merito agli atti da richiedere al servizio di archiviazione in outsourcing, ad eccezione degli atti e delle pratiche edilizie richieste autonomamente dall'ufficio Edilizia, e provvede, a sua volta, ad inoltrare la richiesta fornita degli estremi di archiviazione al servizio esterno. Il Servizio in outsourcing, nei tempi definiti da accordi contrattuali, provvede a consegnare la documentazione richiesta in formato originale analogico o digitale.

Per la consultazione del materiale dell'archivio storico, in quanto bene storico, è necessario inoltrare richiesta di accesso alla Soprintendenza territoriale che, in tempi definiti, e comunque celeri, provvede a rilasciare autorizzazione all'interessato e ad informare il Comune. E' possibile scaricare il modulo di richiesta dal sito dell'Ente nella sezione modulistica "Protocollo e archivi". La consultazione viene effettuata in orario da concordare con il referente dell'archivio.

6.2 Posta

L'ufficio provvede, altresì, alla trasmissione, per mezzo di un servizio di consegna, all'ufficio di Poste Italiane territorialmente competente della posta in partenza, occupandosi dell'affrancatura della corrispondenza e dei processi ad essa collegati. La compilazione della relativa modulistica è a carico dei singoli uffici.

6.3 Atti in deposito

L'Ufficio svolge anche la protocollazione degli atti in deposito presso la casa comunale, la cui cura e gestione è tuttavia affidata all'ufficio messi comunali o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che ne curano la gestione conformemente alle disposizioni di legge vigenti.

6.4 Attività di Front-Office

Chiunque abbia necessità di inviare atti o documenti di qualsiasi tipo (richieste, segnalazioni, dichiarazioni, ecc) al Comune di Collesalveti, può, in alternativa al servizio postale, consegnarli direttamente al Protocollo Generale posto al piano terra del Palazzo Comunale, ovvero trasmetterli all'indirizzo PEC del Comune:

comune.collesalveti@postacert.toscana.it

ovvero all'indirizzo e-mail dell'ufficio protocollo: protocollo@comune.collesalveti.li.it

Gli utenti che consegnano personalmente un documento possono richiedere al personale dell'ufficio di fornire loro una ricevuta di protocollazione dell'atto che viene generata dal gestionale una volta registrato il documento. La ricevuta contenente i dati della segnatura del protocollo dovrà essere siglata e timbrata dall'operatore di protocollo. Gli utenti potranno, altresì, richiedere che sia posto un timbro su una copia dell'atto per attestare l'avvenuta ricezione da parte del Comune con relativa data ed apposizione di un visto. Nel timbro non viene indicato il numero di protocollo, poiché la registrazione può avvenire in un momento successivo, compatibilmente con le altre attività svolte dall'addetto. In presenza di allegati, il timbro di consegna verrà apposto esclusivamente sul documento principale e non sugli allegati.

La ricevuta di protocollo per documenti pervenuti all'Ufficio con altri mezzi; fax, PEC, e-mail etc, potrà essere richiesta inviando una mail dettagliata: che riporti oggetto della pratica, interesse rivestito etc. al seguente indirizzo di posta elettronica:

protocollo@comune.collesalveti.li.it

6.5 Protocollo

L'Ufficio Protocollo Archivi è l'Ufficio che certifica l'arrivo dei documenti indirizzati al Comune, ad eccezione di quelli che transitando dal Portale Aida - software di gestione per

le presentazioni delle pratiche inerenti il commercio - giungono direttamente all'interno del gestionale del protocollo e vengono registrati dal personale afferente lo Sportello Unico per le Attività produttive (SUAP). Ciascun ufficio provvede, invece, autonomamente alla registrazione in uscita dei documenti/pratiche/atti di propria competenza.

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 protocollo viene gestito con un sistema informatizzato, attraverso un software gestionale. L'Ufficio Protocollo del Comune ha adottato un Manuale di Gestione che disciplina la tenuta del Protocollo Informatico per la gestione dei documenti all'interno dell'Amministrazione comunale, cui ad ogni buon conto si rimanda, per quanto attiene alla dettagliata disamina delle operazioni di protocollazione.

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:
comune.collesalvetti@postacert.toscana.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 viene depositata nelle cartelline relative a ciascun ufficio e poste presso il Protocollo Generale. Il personale in servizio presso i predetti uffici giornalmente ritira la documentazione di propria competenza.

Le comunicazioni che pervengono a mezzo PEC alla casella istituzionale del Comune vengono direttamente acquisite tramite il software applicativo del protocollo informatico, e protocollate automaticamente, inglobando come documentazione gli eventuali allegati presenti nel messaggio pervenuto.

Le e-mail che pervengono nelle caselle attive presso ciascun ufficio vengono invece trasmesse dai dipendenti, al fine di una loro corretta protocollazione, ad un indirizzo unico di posta elettronica (non certificata) che convoglia immediatamente i messaggi all'interno del software applicativo del protocollo informatico.

Ciascun Ufficio è abilitato alla protocollazione della corrispondenza da inviare a mezzo e-mail o PEC, tramite il software protocollo informatico, seguendo le semplici istruzioni in dotazione, con possibilità di accludere file di documentazione in formato elettronico ovvero firmati digitalmente. In tal modo la corrispondenza inviata, verrà acquisita direttamente nel database del programma gestionale del protocollo, salvata e conservata regolarmente.

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.

7. Rapporti con i cittadini

7.1 Completezza ed accessibilità alle informazioni

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

Il manuale di gestione è liberamente accessibile e scaricabile sul sito internet dell'Amministrazione Comunale.

7.2 Reclami, Segnalazioni e Suggerimenti

Il reclamo è la segnalazione di una difformità tra quanto previsto nella carta dei servizi o nei regolamenti e quanto effettivamente erogato. I reclami del cittadino riguardanti i servizi erogati devono pervenire direttamente all'Ufficio Protocollo in forma scritta.

L'Ente mette a disposizione presso il sito internet, e/o presso l'URP, 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 trasmesso utilizzando i due portali in gestione presso il predetto ufficio per la presentazione di segnalazioni on line ed in particolare:

- 1) attraverso il portale "Segnala" della Regione Toscana:
<http://urp.rete.toscana.it/urptool/gateway>
- 2) attraverso il portale "Decoro Urbano" :
<http://www.decorourbano.org/>

o semplicemente inviando una mail all'Ufficio protocollo al seguente indirizzo:

protocollo@comune.collesalvetti.li.it

I tempi massimi di risposta sono comunque fissati in trenta giorni.

8. Qualità dei servizi

8.1 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 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.

a) Tempi di erogazione dei servizi e loro rispetto

Protocollo		
Elemento	Fattore qualità: Tempistica	Rispetto %
Documenti consegnati a mano	Registrazione immediata	98%
Documenti pervenuti tramite servizio postale	Registrazione nello stesso giorno di ricevimento, o in casi particolari entro la giornata successiva	98%
Documenti pervenuti tramite fax	Registrazione nello stesso giorno di ricevimento, o in casi particolari entro la giornata successiva *	90%
Documenti pervenuti tramite PEC o mail	Registrazione nello stesso giorno di ricevimento, o in casi particolari entro la giornata successiva *	98%

* con esclusione dei giorni festivi

Posta		
Elemento	Fattore qualità: Tempistica	Rispetto %
Documenti da inviare tramite	Invio il giorno successivo all'arrivo	95%

raccomandata, raccomandata con ricevuta di ritorno in Italia e all'estero	all'Ufficio Protocollo e Archivi *	
Documenti da inviare tramite atto giudiziario	Invio il giorno successivo all'arrivo all'Ufficio Protocollo e Archivi *	95%
Documenti da inviare tramite posta prioritaria in Italia e all'estero	Invio il giorno successivo all'arrivo all'Ufficio Protocollo e Archivi *	90%

* con esclusione dei giorni festivi

Archivi		
Elemento	Fattore qualità: Tempistica	Rispetto %
Richiesta documenti all'interno dell'archivio corrente (in Comune)	Visione entro 2 gg lavorativi	98%
Richiesta documenti all'interno dell'archivio Storico (in Comune)	Visione secondo disponibilità dell'addetto e comunque nei pomeriggi di martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00 (alcune volte anche durante mattina)	98%
Richiesta documenti in outsourcing (ad esclusione di pratiche edilizie)	Visione entro 5 gg lavorativi	90%

b) Continuità e regolarità del servizio

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.

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 e salvo casi di forza maggiore, nel più breve tempo possibile.

9 Monitoraggio e Valutazione

9.1 Valutazione e monitoraggio del servizio

Per i servizi erogati e regolamentati nella Carta, l'Ufficio Protocollo e Archivi si impegna ad effettuare un'indagine periodica 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 in formato analogico ed in formato digitale.

I risultati dell'indagine consentono all'Ente di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento. Nella sezione del sito del Comune dedicata all'URP sarà visibile il report periodico di monitoraggio e controllo degli standard fissati nella Carta e il sistema di monitoraggio dell'attività svolta dall'Ufficio.

Progetto editoriale e impaginazione a cura dell'Ufficio Protocollo e archivi dicembre 2016

URP – Comune di Collesalvetti

Piazza della Repubblica 32 – 57014, Collesalvetti

tel. 0589 980201-211

www.comune.collesalvetti.li.it