

**AREA AFFARI GENERALI ED ISTITUZIONALI, ATTIVITA' PRODUTTIVE,
TURISMO, P.I., BIBLIOTECA, DEMOGRAFICO-STATISTICO**

COMUNE DI POSADA, Via Giuseppe Garibaldi, 4 - Tel. 0784870500 - 0784870520
e-mail info@comune.posada.nu.it - PEC: protocollo@pec.comune.posada.nu.it

Apertura al pubblico

Tutti i giorni escluso il sabato, dalle 9.00 alle 12.00. Martedì e Giovedì anche dalle 16.00 alle 17.00

CARTA DEI SERVIZI DEL PROTOCOLLO

Responsabile: Giuseppe Carzedda – Responsabile di Procedimento Gabriella Marongiu

1. PREMESSA

L'Ufficio Protocollo del Comune ha sede presso la Residenza Municipale di Via Giuseppe Garibaldi n. 4.

L'organizzazione che si occupa di erogare i servizi è composta dalle seguenti figure:

- 1) Gabriella MARONGIU Collaboratore Amministrativo che svolge l'attività di *front office* e di back office;
- 2) Rosalba VARDEU Istruttore Amministrativo che svolge l'attività di *front office* e di back office;
- 3) Giuseppe CARZEDDA Responsabile di P.O. dell'Area Amministrativa al quale appartiene la responsabilità della qualità del servizio

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza e Imparzialità

L'erogazione dei servizi 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.

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

Continuità

Viene garantita 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.

Efficacia ed Efficienza

Il Comune di Posada 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.

4. TRASPARENZA

L'Ufficio Protocollo, 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.

6. ATTIVITA'

Protocollo

L'Ufficio Protocollo 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.

Tutti i Responsabili di P.O. hanno la possibilità di effettuare la protocollazione degli atti in uscita.

Posta

L'Ufficio provvede anche all'inoltro 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 svolge anche il compito di provvedere alla ricezione, al deposito ed alla consegna degli atti di altre Istituzioni ed Enti 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 Posada 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.

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

L'erogazione del servizio avviene tutti i giorni escluso il sabato, dalle 9,00 alle 12,00, il martedì e il giovedì anche dalle 16,00 alle 17,00 come indicato all'esterno dei locali dell'ufficio protocollo e riportato sul sito Internet del Comune di Posada.

I cittadini sono tenuti a rispettare tali orari.

La richiesta di protocollare urgentemente documentazione fuori dagli orari di apertura al pubblico deve essere relativa ad una necessità indifferibile e di tipo straordinario.

Archivio

L'Ufficio Protocollo si occupa anche 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.