

COMUNE DI TRAVACO' SICCOMARIO
Provincia di Pavia**VERBALE DI DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE****N. 15****CODICE ENTE N. 11299****07/02/2014****OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI DELL'UFFICIO
PROTOCOLLO**

L'anno **2014** il giorno **7** del mese di **Febbraio** alle ore **22.30** nella solita sala delle adunanze si è riunita la Giunta Comunale nei modi e nei termini di Legge.

Risultano presenti e assenti i seguenti Assessori:

| Nominativo | Carica | Presente |
|-----------------------|-----------------------|---------------------|
| Bonazzi Ermanno | Sindaco | SI |
| Gelosa Davino | Vice Sindaco | SI |
| Perotti Manuele | Assessore-Consigliere | SI |
| Pasini Maria Angela | Assessore-Consigliere | NO |
| Cuomo Ulloa Francesca | Assessore-Consigliere | NO |
| Bruni Matteo | Assessore-Consigliere | SI |
| D'Alessandro Antonio | Assessore Esterno | SI |
| | Presenti n. 5 | Assenti n. 2 |

Assiste il Segretario Comunale Sig. **Nigro Dr. Fausta**

Il Presidente Sig. **Bonazzi Ermanno**, nella sua qualità di Sindaco, dopo aver constatato la validità dell'adunanza, dichiara aperta la seduta ed invita gli intervenuti a discutere ed a deliberare sull'argomento in oggetto:

APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI DELL'UFFICIO PROTOCOLLO

LA GIUNTA COMUNALE

Vista la proposta di deliberazione predisposta in data 05/02/2014 dal Responsabile di Area Amministrativa avente ad oggetto "APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI DELL'UFFICIO PROTOCOLLO"

Ritenutala meritevole di approvazione;

Visto l'allegato parere favorevole reso dal Funzionario Responsabile in ordine alle proprie competenze;

Con voti unanimi e favorevoli espressi dagli aventi diritto in forma palese;

DELIBERA

1. Di approvare l'allegata proposta di deliberazione predisposta in data 05/02/2014 dal Responsabile di Area Amministrativa avente ad oggetto "APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI DELL'UFFICIO PROTOCOLLO
2. di dichiarare, con successiva ed unanime votazione favorevole, il presente atto immediatamente eseguibile, al fine di procedere con celerità alla pubblicazione del documento sul sito Istituzionale dell'Ente.

COMUNE DI TRAVACO' SICCOMARIO

PROVINCIA DI PAVIA

Proposta di Deliberazione di Giunta Comunale

**Oggetto: APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI DELL'UFFICIO
PROTOCOLLO**

IL RESPONSABILE AREA AMMINISTRATIVA

Premesso che:

- in conformità dei principi contenuti nei Trattati istitutivi della Comunità e nel Trattato sull'Unione Europea, nonché nella normativa comunitaria derivata, sono riconosciuti e garantiti i diritti e gli interessi individuali e collettivi degli utenti, ne è promossa la tutela in sede nazionale e locale, anche in forma collettiva e associata, sono favorite le iniziative rivolte a perseguire tali finalità anche attraverso la disciplina dei rapporti tra gli utenti e le Pubbliche Amministrazioni;
- la capacità di rispondere in modo appropriato ai bisogni dei cittadini costituisce una delle priorità e delle sfide maggiori che hanno investito il mondo della pubblica amministrazione nell'ultimo decennio;
- le profonde modificazioni legislative che si sono succedute in questi anni hanno imposto, infatti, alla Pubblica Amministrazione un significativo mutamento di rotta, dal quale sono usciti profondamente modificati valori e atteggiamenti che per lungo tempo hanno caratterizzato i comportamenti degli operatori pubblici;
- l'obiettivo della centralità dell'utente, rispetto al servizio erogato, costituisce oggi la scelta obbligata di ogni pubblica amministrazione che voglia appropriarsi del primato dell'efficienza e dell'efficacia;
- uno degli strumenti utilizzati con più frequenza dalle Pubbliche Amministrazioni per informare gli utenti delle modalità di erogazione dei servizi pubblici è la Carta dei Servizi contenente gli standard e la descrizione dei servizi e le modalità previste per il loro conseguimento;

Considerate le disposizioni di cui:

- alla Legge 7 agosto 1990, n. 241, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi" e successive modificazioni ed integrazioni;
- al Decreto del Presidente della Repubblica del 27 giugno 1992, n. 352, "Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- al Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni" convertito, con modificazioni, nella legge 11 luglio 1995, n. 273;
- Al Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali";

- alla Legge 7 giugno 2000, n. 150, “Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;
- al Decreto del Ministro per la Funzione Pubblica del 28 novembre 2000, “Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni”;
- al Decreto del Presidente della Repubblica del 28 dicembre 2000, n. 445, “Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa”;
- alla Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica del 24 marzo 2004, “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- al Decreto del Presidente della Repubblica 12 aprile 2006 n. 184, “Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi”;
- alla Legge 18 giugno 2009, n. 69, riguardante interventi sul procedimento amministrativo - trasparenza;
- alla Legge 23 luglio 2009, n. 99, riguardante interventi sul procedimento amministrativo - semplificazioni;

Atteso che la Carta dei Servizi definisce i principi generali a cui essa si ispira, sancisce il diritto dei cittadini ad essere informati previa un’adeguata comunicazione, stabilisce l’adozione di standard di servizio misurabili e verificabili ed introduce formalmente, in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo;

Ritenuto che la Carta dei Servizi dell’ufficio Protocollo possa rappresentare uno strumento utile per conoscere l’attività e le modalità di accesso al servizio, all’interno della quale sono contenuti standard minimi di qualità che il cittadino può verificare siano rispettati durante l’erogazione del servizio, dato atto che, sulla base di periodiche indagini, la qualità del servizio verrà verificata con lo scopo di un continuo miglioramento;

Vista l’allegata “Carta dei Servizi dell’ufficio Protocollo” (All. A) e ritenutala meritevole di approvazione ai fini della predisposizione di un documento che tuteli gli obblighi di trasparenza, efficacia e efficienza dell’azione amministrativa.

VISTO il Decreto Legislativo del 18 Agosto 2000 n. 267;

VISTO il vigente Statuto dell’Ente;

PROPONE

1. di approvare, per le motivazioni di cui in premessa e che si intendono integralmente riportate, la “Carta dei Servizi dell’Ufficio Protocollo”, allegata alla presente proposta deliberativa per farne parte integrante e sostanziale (**All. A**);
2. di demandare all’ufficio competente l’immediata pubblicazione sul sito istituzionale alla sezione “Amministrazione Trasparente” – sotto-sezione di 1° livello “*Servizi erogati*” – sotto-sezione di 2° livello “*Carta dei servizi e standard di qualità*”.
3. di dichiarare, a seguito di unanime separata votazione, il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell’art.134 ultimo comma del T.U.E.L. approvato con d.lgs. n.267 del d.lgs. 18.08.2000

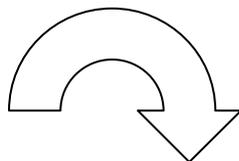
C O M U N E D I T R A V A C O ' S I C C O M A R I O

P R O V I N C I A D I P A V I A

Carta dei servizi Ufficio Protocollo

Approvato con delibera G.C. n. del

COSA



L'Ufficio Protocollo è il luogo presso il quale deve essere consegnata la corrispondenza indirizzata al Comune, le offerte di gare d'appalto, le domande di partecipazione ai pubblici concorsi e selezioni.

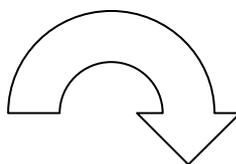
L'ufficio protocollo riceve anche la corrispondenza inviata al Comune per posta elettronica certificata, all'indirizzo ufficiale del Comune: protocollo@pec.comune.travacosiccomario.pv.it, nonché inviata al fax n. 0382 482303.

Tra i compiti dell'Ufficio vi è la tenuta del registro di Protocollo Generale, mediante un sistema informatico di protocollazione.

Oltre al servizio di protocollazione, l'Ufficio svolge anche il servizio di archiviazione documentale e spedizione della corrispondenza.

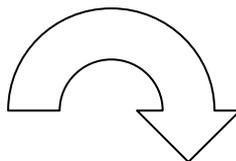
Fornisce in oltre informazione generali sulle competenze degli Uffici Comunali.

CHI



Possono rivolgersi all'Ufficio tutti i cittadini interessati, residenti e non residenti

COME E TEMPI

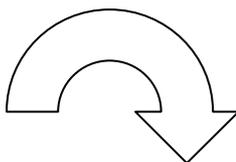


Presentarsi al Protocollo con i documenti da protocollare e richiedere, se necessario, ricevuta dell'avvenuta protocollazione.

I documenti da protocollare presentati o pervenuti sono protocollati nella stessa giornata.

Le informazioni sono date immediatamente allo sportello, al momento della richiesta.

DOVE



Ufficio Protocollo – Comune di Travacò Siccomario

Via Marconi n. 37

27020 Travacò Siccomario

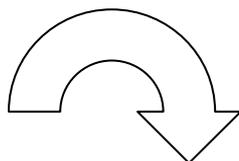
Piano Terra

Tel. 0382 402003

Fax 0382 482303

E_mail: protocollo@pec.comune.travacosiccomario.pv.it

QUANDO



Lunedì – Mercoledì – Venerdì

Martedì – Giovedì

dalle ore 8.30 alle ore 12.30

dalle ore 8.30 alle ore 12.30

dalle ore 16.30 alle ore 18.00

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi effettuata dal comune di Travacò Siccomario 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 collettività.

Efficacia ed Efficienza

Il Comune di Travacò Siccomario 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, di comune accordo e con la collaborazione dei Responsabili dei vari Servizi/Uffici.

2. STRUMENTI

2.1. 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 Travacò Siccomario 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.

2.1.1 Continuità e regolarità del servizio

Il Comune di Travacò Siccomario 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.

2.1.2 Completezza ed accessibilità alle informazioni

L'Ufficio Protocollo-Archivio comunica con il personale ed i cittadini attraverso gli strumenti indicati nel successivo punto 2.2 e si impegna a far in modo che tali strumenti siano chiari, comprensibili ed accessibili al pubblico.

Per favorire la conoscenza dei servizi erogati, l'Ente mette a disposizione dei cittadini, sul sito web istituzionale, le informazioni sul servizio prestato e le indicazioni in merito alle modalità, ai criteri e ai tempi di erogazione.

2.2 Reclami, Segnalazioni e Suggerimenti

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 in forma scritta.

Successivamente sono inoltrati agli uffici competenti i quali sono tenuti a formalizzare una risposta scritta entro 30 gg.

L'Ente, entro 60 giorni dall'approvazione della Carta dei Servizi, mette a disposizione sul 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, o inviato, utilizzando anche supporti informatici, allo stesso ufficio.

Il reclamo descrivere chiaramente tutti gli elementi utili alla individuazione del problema o della segnalazione.

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

2.3. Valutazione e monitoraggio del servizio

Per i servizi erogati e regolamentati nella Carta, l'Ufficio Protocollo-Archivio si impegna ad effettuare, periodiche indagini 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 tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

2.4. Validità della Carta dei Servizi

Questo documento approvato dalla Giunta del Comune di Travacò Siccomario ha validità illimitata.

Il documento può essere, in qualsiasi momento, 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.

3. 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.

4. TUTELA

Le violazioni ai principi della Carta dei Servizi possono essere segnalate 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.

5. ATTIVITA'

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 Responsabile del procedimento.

Spedizione corrispondenza

L'Ufficio Protocollo si occupa altresì della spedizione della corrispondenza, mediante l'utilizzo di macchina affrancatrice. La corrispondenza trasmessa dagli altri Uffici, all'Ufficio Protocollo, entro le ore 10.00, viene spedita nella medesima giornata.



Estremi della Proposta

Proposta Nr. **2014 / 20**

Ufficio Proponente: **Direzione Generale - Affari Generali - Segreteria - URP**

Oggetto: **APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI DELL'UFFICIO PROTOCOLLO**

Visto tecnico

Ufficio Proponente (Direzione Generale - Affari Generali - Segreteria - URP)

In ordine alla regolarità tecnica della presente proposta, ai sensi dell'art. 49, comma 1, TUEL - D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000, si esprime parere FAVOREVOLE.

Sintesi parere: Parere Favorevole

Data 06/02/2014

Il Responsabile di Settore
Rag. Giovanna Bailo

Visto contabile

Ragioneria Economato e Personale

In ordine alla regolarità contabile della presente proposta, ai sensi dell'art. 49, comma 1, TUEL - D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000, si esprime parere

Sintesi parere:

Responsabile del Servizio Finanziario

DELIBERA G.C. N. 15 DEL 07/02/2014

Letto, approvato e sottoscritto

IL SINDACO
F.to Bonazzi Ermanno

IL SEGRETARIO COMUNALE
F.to Nigro Dr. Fausta

DICHIARAZIONE DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario certifica che il presente verbale e` stato pubblicato all'Albo Pretorio Web di questo Comune il giorno 10.02.2014 e vi rimarrà` per 15 giorni consecutivi ai sensi dell'art. 124 del D.Lgs. 267 del 18.08.2000.

Addì 10.02.2014

IL SEGRETARIO COMUNALE
F.to Nigro Dr. Fausta

Copia conforme all'originale in carta libera ad uso amministrativo.

IL SEGRETARIO COMUNALE
Nigro Dr. Fausta

Dichiarazione di esecutività

La presente deliberazione:

E' stata trasmessa in elenco, con lettera n° _____ in data 10.02.2014 ai Capigruppo consiliari ai sensi dell'art. 125 del D.Lgs. 267 del 18.08.2000.

E' divenuta esecutiva il _____ per decorrenza termini.

Addì,

IL SEGRETARIO COMUNALE