

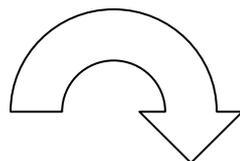
C O M U N E D I T R A V A C O ' S I C C O M A R I O

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. 15 del 07.02.2014

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.

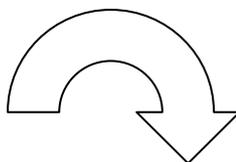
L'ufficio protocollo riceve anche la corrispondenza inviata al Comune per posta elettronica certificata, all'indirizzo ufficiale del Comune: protocollo@pec.comune.travacosiccomario.pv.it, nonché inviata al fax n. 0382 482303.

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.

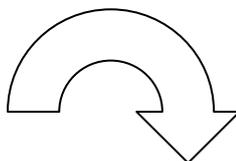
Fornisce in oltre informazione generali sulle competenze degli Uffici Comunali.

CHI



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

COME E TEMPI

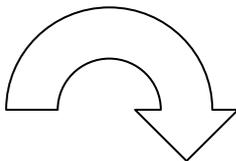


Presentarsi al Protocollo con i documenti da protocollare e richiedere, se necessario, ricevuta dell'avvenuta protocollazione.

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

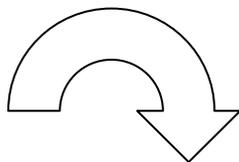
Piano Terra

Tel. 0382 402003

Fax 0382 482303

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

QUANDO



Lunedì – Mercoledì – Venerdì	dalle ore 8.30	alle ore 12.30
Martedì – Giovedì	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.

COMUNE DI TRAVACO' SICCOMARIO PROVINCIA DI PAVIA

UFFICIO PROTOCOLLO GRADIMENTO, RECLAMI E SUGGERIMENTI

Con il presente modulo si chiede ai cittadini di esprimere il proprio gradimento in relazione al servizio offerto dall'UFFICIO PROTOCOLLO, di presentare eventuali reclami e di proporre suggerimenti.

GRADIMENTO

Come giudica il servizio offerto?

Insufficiente Sufficiente Discreto Buono Ottimo

Vuole motivare la Sua scelta?

.....

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Quale problema ha riscontrato?

Interruzione del servizio Personale poco cortese
 Informazione insufficiente Informazione errata Eccessivi tempi di attesa
 Altro (specificare)

Può fornire una descrizione del problema?

.....
.....

Ha suggerimenti per un servizio migliore?

.....
.....

Se desidera una risposta indichi i Suoi dati:

Cognome e nome - Indirizzo

Travacò Siccomario, lì

Il sottoscritto dà il consenso al trattamento dei dati personali ai sensi del D. L.vo 196/2003

.....
(firma)

Spazio per eventuali osservazioni dell'ufficio coinvolto:

.....
.....

.....
(firma)