



Comune di Villagrande Strisaili
Provincia dell'Ogliastra



CARTA DEI SERVIZI

UFFICIO PROTOCOLLO

AREA SERVIZI AL CITTADINO

Approvata con delibera G. C. n. 22 del 13.02.2014



Comune di Villagrande Strisaili
Provincia dell'Ogliastra

PREMESSA

L'Ufficio Protocollo del Comune ha sede presso la Residenza Municipale di Via Roma, n. 1.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi effettuata dal comune di Villagrande Strisaili 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 i Cittadini.

Efficacia ed Efficienza

Il Comune di Villagrande Strisaili 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.

Continuità e regolarità del servizio

Il Comune di Villagrande Strisaili si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio secondo modalità e tempi specificati nei singoli documenti di regolamentazione.

In caso di situazioni anomale, l'intervento, tenendo conto della tipologia del servizio, avviene, di norma, nel più breve tempo possibile.

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.



Comune di Villagrande Strisaili **Provincia dell'Ogliastra**

Albo Pretorio

Ai sensi della L. 69/2009 le Pubblicazioni all'Albo Pretorio su carta non hanno più valore legale, ed è pertanto obbligatoria la pubblicazione on-line sul sito Istituzionale dell'Ente;

A tal proposito si precisa che, ai sensi dell'art.4 del regolamento comunale "Albo Pretorio on-line" approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 27 del 21.02.2011, il Responsabile del procedimento che ha adottato l'atto, deve provvedere a farlo pervenire all'ufficio preposto alla pubblicazione, almeno entro il giorno lavorativo antecedente a quello previsto per la pubblicazione.

Si stabilisce inoltre che l'atto da pubblicare dovrà essere inviato tramite posta elettronica in formato digitale ed in particolare in PDF, la richiesta di pubblicazione dovrà contenere l'oggetto dell'atto, il termine iniziale e quello finale di pubblicazione e l'eventuale termine di urgenza per la restituzione.

Atti in deposito

L'ufficio Protocollo, conosciuto anche come Casa Comunale svolge anche il compito di provvedere alla ricezione, al deposito ed alla consegna degli atti del Tribunale e di altre Istituzioni per la notifica agli interessati.

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 e tutti i documenti protocollati sono conservati in forma digitale.

La posta in arrivo, perviene all'ufficio attraverso la consegna diretta a mano da parte del cittadino durante il normale orario di apertura al pubblico, una parte viene recapitata da personale dell'ufficio postale di Villagrande Strisaili ed una parte arriva tramite fax e Posta Elettronica.

Un operatore provvede quindi all'apertura della posta ricevuta dall'ufficio postale ed all'apposizione del timbro di arrivato su tutta la corrispondenza.

A questo punto si provvede alla protocollazione dei documenti ed alla consegna ai relativi responsabili.

I documenti che devono essere smistati in cartaceo, vengono inseriti nelle rispettive cartelle presenti presso l'ufficio protocollo al cui ritiro provvedono direttamente il personale degli uffici almeno una volta al giorno. La documentazione inoltre, perviene agli uffici preposti, tramite protocollo informatizzato con l'atto scansionato.

La stessa procedura è utilizzata per tutta la documentazione in partenza, consegnata all'ufficio protocollo già protocollata il quale provvede alla registrazione del documento nel registro di corrispondenza prima di essere consegnata all'ufficio postale.



Comune di Villagrande Strisaili
Provincia dell'Ogliastra



Tempistica

I tempi previsti per il servizio di protocollo sono i seguenti:

Protocollo immediato	Viene assegnato immediatamente il protocollo alla seguente documentazione: <ul style="list-style-type: none">- Richieste emissione ordinanza;- Offerte per partecipazione a procedure di gara;- Incontri urgenti per Sindaco ed Amministratori;- Documenti urgenti di pubblica sicurezza;- Tutta la documentazione che prevede un riscontro entro una scadenza ravvicinata;
Protocollo entro 72 ore dal ricevimento nel caso di ricezione della posta nel giorno di venerdì in tarda mattinata.	Tutta la restante documentazione

La richiesta di protocollare urgentemente documentazione che non rientra tra quella indicata nella presenta Carta dei Servizi, deve essere relativa ad una necessità **indifferibile** e di tipo **straordinario**. Solo in questo caso l'Ufficio Protocollo si attiverà garantendo la protocollazione del documento nell'arco di almeno **quattro ore** decorrenti dal momento di presentazione dell'originale del documento stesso.

L'erogazione del servizio avviene negli orari indicati all'esterno dei locali dell'ufficio protocollo e riportati sul sito Internet del Comune di Villagrande Strisaili.

I cittadini, il personale ed i colleghi sono tenuti a rispettare tali orari.

Giorni	Orario apertura al pubblico
Dal Lunedì al Venerdì	Dalle ore 11.00 alle ore 13.00

IL SERVIZIO DI MESSO COMUNALE

Il servizio di Messo Comunale è svolto n. 1 unità in servizio 36 ore settimanali ,e un sostituto in caso di assenza del titolare dal servizio .

Il servizio di messo è articolato sugli orari di servizio dalle 8:00 alle 14:00 dal Lunedì al Venerdì e da due rientri pomeridiani dalle ore 15.00 alle ore 18.00, salvo in occasione di esigenze particolari dell'Ente.



Comune di Villagrande Strisaili Provincia dell'Ogliastra

La dotazione strumentale

Il Servizio di Messo Comunale è dotato di strumenti informatici (personal computer, terminali, stampanti). Per i servizi erogati sul territorio, ha disponibilità di un'auto tipo FIAT panda 4x4, e da un cellulare di servizio.

Orari di apertura dell'ufficio al pubblico

- Lunedì - dalle ore 11.00 alle ore 13,00 e dalle ore 17.00 alle ore 18.00
- Martedì – Mercoledì – Giovedì e Venerdì - dalle ore 11.00 alle ore 13.00

Sede del Ufficio

L'Ufficio del Messo Comunale è ubicato in Villagrande Strisaili Via Roma, N. 1 Tel. 0782/32014 int. 217 - cellulare reperibile: 366569215.

Attività svolte

Attualmente il Messo Comunale svolge, nell'ambito del territorio di competenza, Il servizio di notifica di Atti Amministrativi emessi dal Comune e da altre pubbliche Amministrazioni.

Il campo di intervento cui opera il Messo Comunale è individuato in tutto il territorio Comunale.

Informazione

Informazioni sull'attività delle notifiche svolte dal Messo Comunale possono essere richieste direttamente presso il Comune, ubicato in via Roma, N. 1, 08049 Villagrande Strisaili telefonicamente al n 0782/32014 int. 217 o tramite posta elettronica all'indirizzo email: sfscudu@comune.villagrandestrisaili.org.it.

Trasparenza e accesso agli atti

Tutti i cittadini, singoli e associati, hanno il diritto di accedere ai documenti amministrativi, purché abbiano un interesse giuridicamente rilevante. L'esame dei documenti è gratuito, mentre se ne può ottenere una copia pagando le spese di riproduzione. Il diritto di accesso si esercita presentando una domanda motivata in carta semplice presso il locale Comando.

La tempistica di accesso e rilascio atti è indicato negli standard strategici di qualità, sotto indicati:

ATTIVITA' DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD EROGAZIONE SERVIZIO
Accessibilità dell'utenza	Tempo di attesa media allo sportello	Tempo massimo di attesa : 10 minuti (1)
Trasparenza e accesso agli atti	Tempi di ricerca per visura/rilascio copia di atti su domanda	Ricerca pratica anno corrente: 1 giorno; Ricerca pratiche ultimi 3 anni: 3 giorni; Ricerca pratiche antecedenti agli ultimi 3 anni: 10 giorni;

Se l'istanza di accesso è sufficientemente motivata, la documentazione richiesta potrà essere consegnata anche immediatamente purché la stessa sia facilmente reperibile, o comunque nei termini sopra indicati.

Può negare l'accesso agli atti nei casi espressamente indicati da disposizioni di legge poiché la loro diffusione potrebbe pregiudicare il diritto alla riservatezza della persona, dei gruppi o delle imprese. Per contestare il diniego, il cittadino può comunque presentare ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale (TAR).



Comune di Villagrande Strisaili Provincia dell'Ogliastra

Tutela della Riservatezza

Il Messo Comunale si impegna a garantire in tutti i suoi atti il diritto alla riservatezza di ogni cittadino.

PROCEDURE PER LA NOTIFICAZIONE DEGLI ATTI

NOTIFICAZIONE IN MANI PROPRIE (ARTICOLO 138 C.P.C.)

Il Messo esegue la notifica consegnando al destinatario "in mani proprie" un esemplare o copia conforme dell'atto da notificare presso la casa di abitazione dello stesso. L'articolo 138 c.p.c., peraltro, consente di effettuare la notifica "in mani proprie" anche in luogo diverso della residenza, domicilio o dimora e ovunque lo trovi, purché nell'ambito del territorio comunale di sua competenza.

(Se il destinatario rifiuta di ricevere la copia, la notificazione, ai sensi del secondo comma dell'articolo 138 c.p.c., si considera comunque fatta in mani proprie.

NOTIFICA NELLA RESIDENZA, DIMORA O DOMICILIO (ART. 139 C.P.C.)

L'articolo 139 c.p.c. dispone che, quando non sia possibile eseguire la notifica in mani proprie, la stessa è fatta al destinatario nel comune di residenza (dove ha l'abitazione o dimora abituale).

Per procedere a questo tipo di notifica il Messo deve quindi accertare, anche anagraficamente e con notizie raccolte sul posto, che il destinatario sia residente nel comune.

Nel caso in cui il destinatario non venga trovato il Messo effettua la notifica consegnando copia dell'atto ad una persona di famiglia o a un addetto alla casa, purché non minore di 14 anni o palesemente incapace. In questo caso, l'atto da notificare deve essere inserito in busta sigillata secondo le modalità previste per la notificazione a persona diversa dal destinatario.

NOTIFICA IN CASO DI IRREPERIBILITÀ O RIFIUTO DI RICEVERE COPIA (ART. 140 C.P.C.)

Se non è possibile eseguire la notifica perché non viene trovato il destinatario o per incapacità o rifiuto delle persone indicate nell'articolo 139 c.p.c., la notificazione ai sensi dell'articolo 140 si effettua una volta compiute le prescritte formalità:

- affissione di avviso alla porta del destinatario in busta chiusa e sigillata;
- deposito atto nella casa comunale in busta sigillata;
- invio al destinatario di notizia del deposito – mediante lettera raccomandata.

Restando a tale fine irrilevante la ricezione da parte del destinatario della lettera raccomandata di notizia del deposito; ciò che conta ai fini del perfezionamento della notificazione è la data di spedizione della raccomandata e non quella del suo ricevimento.

L'atto in deposito può essere ritirato anche da persona incaricata.

NOTIFICA ALLE PERSONE GIURIDICHE E ALLE SOCIETÀ NON AVENTI PERSONALITÀ GIURIDICA (ART. 145 C.P.C.)

La notificazione alle persone giuridiche ed alle società non aventi personalità giuridica, alle associazioni non riconosciute ed ai comitati, si effettua nella loro sede legale.

La consegna dell'atto da notificare viene fatta al rappresentante o alla persona incaricata di ricevere le notificazioni o in mancanza ad altra persona addetta alla sede stessa.

NOTIFICAZIONE A MEZZO DEL SERVIZIO POSTALE (ART. 149 C.P.C. E LEGGE N. 890/82)

Se non ne è fatto espresso divieto dalla legge, la notificazione può eseguirsi anche a mezzo del servizio postale.

In tale caso il Messo scrive la relazione di notificazione sull'originale e sulla copia dell'atto, facendovi menzione dell'ufficio postale per mezzo del quale spedisce la copia al destinatario in piego raccomandato con avviso di ricevimento: quest'ultimo è allegato all'originale.



Comune di Villagrande Strisaili
Provincia dell'Ogliastra

INDICATORE DI QUALITA'	Standard
NOTIFICAZIONE IN MANI PROPRIE (ARTICOLO 138 C.P.C.)	Entro 6 gg dalla richiesta
NOTIFICA NELLA RESIDENZA, DIMORA O DOMICILIO (ART.139 C.P.C.)	Entro 6 gg dalla richiesta
NOTIFICA IN CASO DI IRREPERIBILITÀ O RIFIUTO DI RICEVERE COPIA (ART. 140 C.P.C.)	Entro 6 gg dalla richiesta
NOTIFICA ALLE PERSONE GIURIDICHE E ALLE SOCIETÀ NON AVENTI PERSONALITÀ GIURIDICA (ART. 145 C.P.C.)	Entro 6 gg dalla richiesta
NOTIFICAZIONE A MEZZO DEL SERVIZIO POSTALE (ART. 149 C.P.C. E LEGGE N. 890/82)	Entro 6 gg dalla richiesta

La revisione della Carta dei Servizi

Al fine di migliorare costantemente gli standard di efficacia ed efficienza assicurati al cittadino, la Carta dei Servizi viene periodicamente rivista, di regola una volta all'anno, per assicurare la continua adeguatezza ai bisogni della collettività ed alle regole interne dell'organizzazione.

La modulistica allegata alla presente e pubblicata sul sito web del Comune www.comune.villagrandestrisaili.og.it nella sezione moduli, risulta la seguente:

1. Modulo diritto accesso agli atti del Comune;
2. Delega di nomina di persona incaricata al ritiro atti;
3. Modulo reclami.