



CARTA DI QUALITA'
DELLE FUNZIONI DELL'UFFICIO
PROTOCOLLO E ARCHIVIO

Approvata con decreto presidenziale n. 121 del 07.12.2022

Prefazione

La Carta di Qualità delle funzioni dell'Ufficio Protocollo e Archivio è uno strumento fondamentale per avvicinare il cittadino/utente alla conoscenza delle attività della Provincia e, in modo particolare, degli strumenti utilizzabili per ricevere informazioni e servizi.

Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità, in cui trovano spazio le linee guida alle quali il personale dovrà attenersi nello svolgimento del proprio lavoro.

1. Le caratteristiche della Carta

La presente Carta di Qualità riguarda le funzioni di competenza dell'Ufficio Protocollo e Archivio della Provincia di Fermo, funzionalmente inserito nel Servizio Affari Generali del Settore I, presso il quale è incardinata l'Area Organizzativa Omogenea (AOO) che assume tutte le competenze inerenti la gestione documentale dell'Ente.

Con tale documento la Provincia informa i cittadini e assume impegni per il mantenimento degli standard di qualità descritti.

La Carta è consultabile dal sito della Provincia al seguente link <https://www.provincia.fermo.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita>.

L'Ufficio si impegna ad aggiornare regolarmente i contenuti della Carta in caso di variazioni o modifiche significative.

2. Principali riferimenti normativi generali

2.1 Carta dei Servizi, solo per le parti compatibili con l'esercizio di pubbliche funzioni, fra cui:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto Legislativo n. 286 del 30 luglio 1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";
- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";
- 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".

2.2 L'Ufficio Protocollo e Archivio:

- Legge 7 Agosto 1990 n. 241;
- DPR 28 Dicembre 2000 n. 445 – Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
- Decreto Legislativo 22 Gennaio 2004 n. 42 – Codice dei beni culturali e del paesaggio;
- Decreto Legislativo 7 Marzo 2005 n. 82 – Codice dell'Amministrazione Digitale;
- 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 del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 Dicembre 2013 – Regole tecniche per il protocollo informatico;
 - Linee guida AGID art. 71 del CAD;
 - Regolamento Europeo del 27 aprile 2016 n. 679 (*General Data Protection Regulation*) e D. Lgs. n. 196 del 30/06/2003 recante “*Codice in materia di protezione dei dati personali*”, come modificato dal D.lgs. del 10/08/2018 n. 101;
 - “Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici” approvate da AGID con determinazione n. 407/2020, aggiornate con pari atto n. 371 del 07/05/2021.

2.3 Atti e disposizioni Provinciali:

- Statuto della Provincia di Fermo (pubblicato sul sito della Provincia nella sezione Atti - “Statuto”);
- Regolamento sull’ordinamento degli uffici e dei servizi (pubblicato sul sito della Provincia nella sezione “Regolamenti”);
- Manuale di Gestione dei flussi documentali del Protocollo Informatico e degli Archivi della Provincia di Fermo (pubblicato sul sito della Provincia nella sezione “Regolamenti”)

3. **L’Ufficio Protocollo e Archivio**

L’Ufficio adotta il sistema informatizzato “PALEO”, una procedura software di protocollo informatico e di gestione dei flussi documentali di proprietà della Regione Marche, conforme al DPR 445/2000 e successive regole tecniche.

L’Ufficio Protocollo e Archivio si occupa della protocollazione degli atti della Provincia in entrata e in uscita, del loro smistamento e gestione, dell’invio di PEC (posta elettronica certificata) e della posta cartacea.

L’Ufficio si occupa anche della gestione dell’archivio provinciale.

4. **Principi generali di erogazione del servizio**

- Eguaglianza:

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.

- Imparzialità:

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

- 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.

- 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.

- Anticorruzione:

I macro processi lavorativi in cui si articola operativamente la funzionalità del servizio vengono assoggettati a misure specifiche analiticamente previste dal Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (PTPCT).

5. Contatti

L'Ufficio Protocollo si trova a Fermo, presso la sede dell'Ente, sita in Largo Don Gaspare Morello n. 2/4. Tel. 0734/232236 – 0734/232240, E-Mail: protocollo@provincia.fm.it

Indirizzo PEC Istituzionale: provincia.fermo@emarche.it

L'Ufficio osserva il seguente orario di apertura al pubblico:

- dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle ore 13.00;
- martedì e giovedì pomeriggio dalle 16.00 alle ore 17.00.

Nel periodo estivo gli orari di apertura al pubblico non subiscono variazioni.

6. Attività svolte

6.1 Archivio

L'Ufficio si occupa della gestione dell'archivio provinciale, dove sono conservati tutti i documenti trattati dall'Amministrazione Provinciale.

La consultazione e l'estrazione di copia dei documenti conservati nell'Archivio avviene attraverso apposita istanza e il rilascio viene eseguito entro 10 giorni dalla ricezione della richiesta inviata all'indirizzo e-mail protocollo@provincia.fm.it utilizzando il modulo allegato alla presente Carta (Allegato 1), scaricabile *on line* dal seguente *link* <https://www.provincia.fermo.it/servizi-on-line/archivio-e-protocollo/modulistica> .

6.2 Posta

L'Ufficio provvede alla postalizzazione della corrispondenza in partenza.

6.3 Attività di Front-Office

Chiunque abbia necessità di inviare atti, istanze o documenti di qualsiasi tipo (richieste, segnalazioni, dichiarazioni, ecc.) alla Provincia di Fermo, deve trasmetterli tramite posta elettronica certificata all'indirizzo PEC istituzionale della Provincia di Fermo provincia.fermo@emarche.it .

In alternativa, può:

- consegnarli direttamente all'Ufficio Protocollo sito a Fermo in Largo Don Gaspare Morello n. 2/4;
- spedirli tramite servizio postale, all'indirizzo Provincia di Fermo, Largo Don Gaspare Morello n. 2/4 – 63900 Fermo (FM);

- trasmetterli agli indirizzi e-mail dedicati dei vari Servizi pubblicati sul sito della Provincia di Fermo;
- in via eccezionale o urgente, trasmetterli all'indirizzo e-mail istituzionale della Provincia di Fermo protocollo@provincia.fm.it.

Quando un documento cartaceo viene consegnato personalmente dal mittente o da altro incaricato, l'Ufficio Protocollo provvede, a richiesta, a rilasciarne ricevuta mediante l'apposizione del timbro datario su una copia fotostatica del documento consegnato, ove non ostino particolari esigenze d'ufficio. L'apposizione della data sul documento con il timbro datario non sostituisce la segnatura di protocollo che è la sola a conferire valore legale.

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'Ufficio.

In presenza di allegati, il timbro di consegna verrà apposto esclusivamente sul documento principale.

Gli utenti potranno, altresì, richiedere la protocollazione immediata del documento.

Le informazioni riguardanti la registrazione di protocollo per documenti pervenuti all'Ufficio con altri mezzi: PEC, e-mail potrà essere richiesta inviando una mail specifica al seguente indirizzo di posta elettronica, allegando copia del documento di riconoscimento: protocollo@provincia.fm.it.

6.4 Protocollo

L'Ufficio Protocollo e Archivio è l'ufficio che certifica l'arrivo dei documenti indirizzati alla Provincia, ad eccezione di quelli che transitano nelle sedi decentrate.

Tutti i documenti in arrivo e in partenza sono soggetti alla protocollazione mediante il sistema informatizzato di gestione documentale "PALEO", dove vengono registrati con numero progressivo, data e una serie di ulteriori informazioni che consentono la corretta archiviazione ed individuazione del documento.

Il numero di protocollo consente di individuare ciascun documento in maniera inequivocabile. Tutti i documenti in entrata, a prescindere dal mezzo di recapito, vengono protocollati e smistati agli uffici di competenza.

L'Ente, con decreto presidenziale n. 124 del 07/12/2021, ha adottato il nuovo "Manuale di gestione dei flussi documentali, del protocollo informatico e degli archivi" che disciplina il sistema di gestione documentale dell'Ente ed è consultabile dalla sezione "Regolamenti" del sito istituzionale. A esso si rimanda ai fini di una dettagliata disamina delle operazioni di protocollazione, archiviazione e conservazione documentale.

7. **Rapporti con i cittadini**

7.1 Completezza ed accessibilità alle informazioni

L'Ufficio Protocollo e Archivio comunica con l'utenza attraverso i propri strumenti impegnandosi a far sì che gli stessi siano chiari, comprensibili ed accessibili al pubblico.

7.2 Reclami, segnalazioni e suggerimenti

Il reclamo è la segnalazione di una difformità tra quanto previsto nella carta di qualità o nei Regolamenti ed il servizio effettivamente erogato. I reclami del cittadino devono pervenire

direttamente all'Ufficio Protocollo all'indirizzo e-mail protocollo@provincia.fm.it utilizzando il modello allegato alla presente carta (Allegato 2) scaricabile *on line* dal seguente *link* <https://www.provincia.fermo.it/servizi-on-line/archivio-e-protocollo/modulistica> .

8. Qualità delle funzioni svolte

Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato ed affinché, sia il personale che l'utenza abbia parametri oggettivi di riferimento, sono introdotti standard di qualità per le prestazioni fornite.

Tali standard costituiscono lo strumento di verifica sia dell'efficienza che dell'efficacia delle funzioni svolte.

Tabella dei tempi e del loro rispetto:

Servizio	Indicatore	Tipologia	Standard GG.	Rispetto %	Note
Protocollo	Rispetto tempistica	Documenti consegnati a mano	Registrazione immediata o in giornata	99%	Con esclusione dei giorni festivi o non lavorativi
Protocollo	Rispetto tempistica	Documenti pervenuti tramite servizio postale	Registrazione nello stesso giorno di ricevimento	99%	Con esclusione dei giorni festivi o non lavorativi
Protocollo	Rispetto tempistica	Documenti pervenuti tramite PEC, e-mail	Registrazione nello stesso giorno di ricevimento	99%	Con esclusione dei giorni festivi o non lavorativi
Accesso a documenti degli Archivi	Rispetto tempistica	Richiesta documenti conservati all'interno dell'Archivio provinciale	10 gg. in base all'accuratezza della richiesta e alla complessità della ricerca	99%	Con esclusione dei giorni festivi o non lavorativi
Accesso a informazioni dati di protocollo	Rispetto tempistica	Richiesta dati informazioni di registrazioni di protocollo	1 gg.	99%	Con esclusione dei giorni festivi o non lavorativi

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