



*Città di Crotona*

***CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI***

*Settore Affari Generali*  
*Servizio Protocollo*



## **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO - PROTOCOLLO**

L'ufficio del Protocollo cura la registrazione in ordine cronologico di tutti gli atti di corrispondenza in entrata ed in uscita dal Comune, a ciascuno dei quali viene attribuito un numero progressivo con relativa data di registrazione.

Si occupa della corretta produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo, nel rispetto delle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

Cura il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali. Organizza il sistema di gestione dei flussi, che comprende la registrazione e la classificazione dei documenti, lo smistamento e l'assegnazione alle unità organizzative responsabili, la costituzione e la repertoriazione dei fascicoli, l'individuazione dei responsabili della conservazione dei documenti e dei fascicoli nella fase corrente.

Ha la tenuta e l'aggiornamento del manuale di gestione del protocollo informatico.

Effettua la selezione periodica dei documenti e lo scarto o trasferimento nella separata sezione d'archivio del materiale destinato alla conservazione permanente. Definisce i livelli di accesso ai documenti archivistici e regola le forme di consultazione interna ed esterna dell'archivio, nel rispetto della normativa sulla tutela della riservatezza dei dati personali.

---

### **Dirigente responsabile**

*Raffaella Paturzo*

Link pagina web istituzionale

[https://www.comune.crotone.it/orario\\_degli\\_uffici](https://www.comune.crotone.it/orario_degli_uffici)

---

## **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

**Indirizzo località e piano** *Piazza della Resistenza - piano terra*

Orario:

Mattina da lunedì a venerdì: 09.00-12.00

Pomeriggio: martedì e giovedì 15.30 – 17.30

Tel.: 0962/921365

---

Per le comunicazioni e l'inoltro delle istanze via posta elettronica certificata

PEC: [protocollocomune@pec.comune.crotone.it](mailto:protocollocomune@pec.comune.crotone.it)

Link per reperire informazioni e scaricare la modulistica:

<https://www.comune.crotone.it/servizi-online>

[https://www.comune.crotone.it/orario\\_degli\\_uffici](https://www.comune.crotone.it/orario_degli_uffici)

<b>Servizio Protocollo</b>		
<b>SERVIZI OFFERTI</b>	<b>MODALITA' DI ACCESSO</b>	<b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b>
Protocollazione Documenti	Telematica e fisica	Telematica e fisica
Informazioni	Telematica e fisica	Telematica e fisica
Modulistica	Telematica e fisica	Telematica e fisica

### ***STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO***

Gli standard di qualità sotto elencati individuano i parametri principali di misurazione del livello di offerta del servizio:

- livello di ricettività;
- tempi nell'erogazione dei servizi;
- accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico;
- facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi;
- presenza di molteplici canali di accesso ai servizi;
- accesso all'autocertificazione.

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità o per la rilevazione di problematiche inerenti al servizio offerto.

#### **Tempi nell'erogazione dei servizi**

Per misurare il grado di efficienza del servizio Protocollo, l'Ufficio ha individuato come standard di riferimento il tempo massimo di conclusione della singola pratica, ovvero la singola prestazione resa a ciascun utente.

Gli standard numerici consentono dunque al cittadino di verificare se gli impegni assunti da questo Ufficio nella Carta dei Servizi vengano effettivamente rispettati nella pratica lavorativa quotidiana.

Nella Tabella seguente sono elencate le diverse attività e servizi di cui un cittadino può usufruire. Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio;
- lo standard di qualità che fissa il livello di qualità garantito agli utenti.

### **STANDARD DI QUALITA' TEMPORALI:**

<b>Servizio Protocollo</b>			
<b>Dimensione della qualità / servizio erogato</b>	<b>Indicatore/i</b>	<b>Standard</b>	<b>Costo</b>
Protocollazione documenti	Tempestività e correttezza informazioni rilasciate	Pieno rispetto dell'indicatore	gratuito
Rilascio informazioni	Tempestività e correttezza informazioni rilasciate	5 giorni lavorativi	Gratuito
Modulistica	Tempestività e correttezza informazioni rilasciate	5 giorni lavorativi	gratuito

### **MONITORAGGIO**

La carta dei servizi viene aggiornata il 31 Gennaio di ogni anno o quando intervengono modifiche sostanziali nell'organizzazione dei servizi.

Il Comune si impegna a monitorare la qualità del servizio coinvolgendo nel processo di valutazione del raggiungimento degli obiettivi gli utenti dei servizi.

L'attività di monitoraggio risponde alla finalità di consentire all'Amministrazione, attraverso l'analisi delle cause e dei motivi di reclamo da parte dei cittadini/utenti, di attuare tutti gli interventi necessari al miglioramento del servizio erogato.

L'Amministrazione si impegna quindi a:

- Rilevare il grado di soddisfazione percepito dall'utente che si avvicina ai Servizi attraverso una verifica periodica, almeno una volta ogni sei mesi, da attivare preferibilmente attraverso la somministrazione di questionari;
- Prestare attenzione e valutare le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami che i cittadini/utenti intendono presentare.