



Comune di Castelvetrano
Libero Consorzio Comunale di Trapani

*CARTA DEI SERVIZI
PROTOCOLLO E
MESSI COMUNALI*



Comune di Castelvetro

Libero Consorzio Comunale di Trapani

PREMESSA

L'U.O. Protocollo ha sede in Piazza Umberto I° e l'Ufficio Messi Comunali ha sede in piazza Carlo D'Aragona e Tagliavia n. 2 Collegio di Maria

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi effettuata dal Comune di Castelvetro 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 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 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 Castelvetrano

Libero Consorzio Comunale di Trapani

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: <http://castelvetranoselinunte.gov.it/>;

Il Responsabile del procedimento che ha adottato l'atto, deve provvedere a farlo pervenire all'ufficio messi e all'Ufficio Segreteria, almeno entro il giorno lavorativo antecedente a quello previsto per la pubblicazione.

Per gli atti provenienti dagli Enti esterni il limite è elevato a cinque giorni lavorativi precedenti. Gli atti dovranno essere trasmessi oltre che a mezzo posta (fa fede la data impressa dal Servizio Protocollo) attraverso l'utilizzo della casella PEC: protocollo@pec.comune.castelvetrano.tp.it;

Atti in deposito

L'ufficio Protocollo, svolge anche il compito di provvedere alla ricezione, al deposito ed alla consegna degli atti del Tribunale per la notifica agli interessati.

L'U.O. Messi Comunali, conosciuto anche come Casa Comunale svolge anche il compito di provvedere alla ricezione, al deposito ed alla consegna degli atti provenienti da Equitalia, Agenzia delle Entrate, Prefettura ed altre analoghe autorità per la notifica agli interessati.

UFFICIO PROTOCOLLO

Sede del Ufficio

Il servizio protocollo è ubicato in Piazza Umberto I° - piano primo.

Tel. 0924/909214.

Il Protocollo è l'Ufficio che certifica l'arrivo di ogni documento per il Comune: si occupa pertanto della ricezione, registrazione e smistamento della corrispondenza in arrivo.

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. La protocollazione della posta in partenza è assicurata dai singoli Settori interessati.

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.

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 Castelvetrano ed una parte arriva tramite PEC.

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.



Comune di Castelvetrano

Libero Consorzio Comunale di Trapani

I documenti che devono essere smistati in cartaceo, vengono inseriti nelle rispettive cartelle presenti presso il servizio protocollo al cui ritiro provvede direttamente il personale degli uffici almeno una volta al giorno. La documentazione inoltre, perviene agli uffici preposti tramite protocollo informatizzato con l'atto scansionato nel caso si tratti di posta certificata (PEC) o mail ricevuta dalla casella istituzionale del predetto ufficio. Le mail che non pervengono alla casella PEC istituzionale o alla casella istituzionale dell'ufficio sono protocollate solo su richiesta dei destinatari ai quali la comunicazione è indirizzata.

Tempistica

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

Protocollo immediato	Viene assegnato immediatamente il protocollo alla seguente documentazione: - Offerte per partecipazione a procedure di gara; - Incontri urgenti per Sindaco ed Amministratori; - Tutta la documentazione che prevede un riscontro entro una scadenza ravvicinata;
Protocollo entro 24 ore dal ricevimento (nel caso di ricezione della posta nel giorno di venerdì in tarda mattinata o in giorno prefestivo il termine è prorogato al lunedì o al primo giorno feriale successivo).	Tutta la restante documentazione.

La richiesta di protocollare urgentemente documentazione che non rientra tra quella indicata nella presente Carta dei Servizi, deve essere relativa ad una necessità indifferibile e di tipo straordinario.

Solo in questo caso il servizio Protocollo si attiverà garantendo la protocollazione del documento nell'arco di almeno sei 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.

I cittadini, e il personale del comune sono tenuti a rispettare tali orari.



Comune di Castelvetrano

Libero Consorzio Comunale di Trapani

Giorni	Orario apertura al pubblico
Lunedì – Martedì - Giovedì- Venerdì	08.30 - 12.30
Mercoledì	08.30 - 12.30 e 15.30 – 17.30

Nel periodo estivo e nelle giornate prefestive potranno verificarsi variazioni di orario con riduzione di apertura al pubblico che saranno tempestivamente comunicate a mezzo cartelli affissi nel Palazzo comunale e avvisi sul sito istituzionale.

L'ufficio MESSI COMUNALI

L'Ufficio Messi Comunali è svolto n. 2 unità in servizio 24 ore settimanali ciascuno.

Giorni	Orario apertura al pubblico
Lunedì – Martedì- Mercoledì- Giovedì e Venerdì	11.00 – 13.00

Sede dell'Ufficio

L'Ufficio Messi Comunali è ubicato in Piazza Carlo D'Aragona e Tagliavia n. 2
Collegio di Maria – tel 0924/90950;

Attività svolte

Attualmente i Messi Comunali svolgono, 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 operano i Messi Comunali è individuato in tutto il territorio Comunale.

Informazione

Informazioni sull'attività delle notifiche svolte dai Messi Comunali possono essere richieste da parte degli Enti direttamente presso il Comune al numero di telefono indicato.

Trasparenza e accesso agli atti

Tutti i cittadini, singoli e associati, hanno il diritto di accedere ai documenti amministrativi. Il diritto di accesso si esercita secondo quanto previsto dalla normativa vigente dai regolamenti Comunale in materia pubblicati sul sito istituzionale "Amministrazione Trasparente – Disposizioni Generali – Atti Generali – Regolamenti Comunali – Sett. Affari Generali.



Comune di Castelvetrano

Libero Consorzio Comunale di Trapani

ATTIVITA' DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD EROGAZIONE SERVIZIO
Accessibilità dell'utenza	Tempo di attesa media allo sportello	Tempo massimo di attesa : 10 minuti
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;

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).

Tutela della Riservatezza

I Messi Comunali si impegnano a garantire 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



Comune di Castelvetrano

Libero Consorzio Comunale di Trapani

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. 890182)

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 .

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	Entro 6 gg dalla richiesta



Comune di Castelvetrano

Libero Consorzio Comunale di Trapani

ALLE SOCIETA NON AVENTI PERSONALITÀ GIURIDICA (ART. 145 C.P.C.)	
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 nella sezione Amministrazione Trasparente – sottosezione Altri Contenuti – modulistica varia per il cittadino, risulta la seguente:

1. Modulo Reclami
-



Comune di Castelvetrano

Libero Consorzio Comunale di Trapani

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Gentile Cittadino,

abbiamo predisposto questo modulo per darle la possibilità di comunicarci reclami, segnalazioni, suggerimenti riguardo ai nostri servizi. Le chiediamo di compilarlo, possibilmente in stampatello, in modo da aiutarci ad individuare e rimuovere le eventuali criticità. La ringraziamo per la sua collaborazione e ci scusiamo per il disagio causato dall'eventuale disservizio

TIPO DI COMUNICAZIONE

Reclamo

Segnalazione

RELATIVO AL SERVIZIO/UFFICIO _____

prima informazione

assistenza e informazione

interruzione del servizio

modulistica poco chiara

personale poco cortese

informazione insufficiente/errata

eccessivi tempi di attesa

mancato rispetto di un appuntamento

mancato rispetto dei tempi di consegna

altro

DESCRIZIONE DEL RECLAMO/SEGNALAZIONE

Desidera ricevere la risposta al suo reclamo/segnalazione (barrare con una x una delle possibili opzioni) :

per e-mail (da indicare sul retro)

per telefono (da indicare sul retro)

non desidero ricevere alcuna risposta

via fax (da indicare sul retro)

TIPO DI COMUNICAZIONE

Suggerimento

DESCRIZIONE DEL SUGGERIMENTO



Comune di Castelvetro

Libero Consorzio Comunale di Trapani

Dati del cittadino

(nome e cognome)

(indirizzo -- via/piazza , n. civico, ca. _ mune e prvincia)

_____ (telefono)

_____ (fax)

_____ (e-mail)

'I

Informazione ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003 e ss.mm. ed ii: "Codice in materia di protezione dei dati personali"

I suoi dati personali raccolti mediante il presente modello sono trattati dall'Ente Comune di Castelvetro al solo scopo di dare seguito alla sua richiesta. I dati sono conservati su supporto sia cartaceo sia magnetico. Ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. l'interessato ha diritto ad avere conferma de/l'esistenza di dati che lo riguardano, a modificarli e aggiornarli e, per motivi legittimi, a cancellarli o opporsi al loro trattamento. Titolare dei dati è l'Ente Comune di Castelvetro.

IL PRESENTE MODULO POTRA' ESSERE RECAPITATO COME SEGUE:

- tramite posta certificata all'indirizzo protocollo@pec.comune.castelvetro.tp.it
- consegnato all'Ufficio Protocollo P.zza Umberto I° n. 5 - 1° piano - in orario d'ufficio;
- tramite servizio postale all'indirizzo Comune di Castelvetro - P.zza Umberto I° n. 5 — 91022 Castelvetro (TP)