

	ISTRUZIONI OPERATIVE PER LA REGISTRAZIONE DELLA POSTA IN ENTRATA CONSEGNATA ALLO SPORTELLLO	Rev. 05.2018
		Pag. 1 di 6

Per tutto quanto non previsto nelle presenti istruzioni operative si fa rinvio al vigente Manuale di gestione informatica del protocollo, dei documenti e degli archivi, pubblicato sul sito internet e nella intranet.

I. OPERAZIONI DI FRONT OFFICE

Per ogni documento bisogna:

- Verificare che il Comune di Rubano sia l'effettivo ente destinatario. In caso contrario restituire la corrispondenza fornendo all'utente le informazioni sulla pubblica amministrazione o il gestore di pubblici servizi competente.
- **NON APRIRE LA BUSTA SE:**
 - a) trattasi di buste o plichi di offerte a gare sia formali che informali, sui cui sia riportata la denominazione della gara. La busta dovrà essere integra, in caso contrario avvisare immediatamente il RUP della gara. I plichi sono in ogni caso protocollati applicando la segnatura di protocollo sulla busta chiusa e, se la consegna avviene il giorno di scadenza, indicare a penna anche l'ora di ricevimento, su richiesta dell'ufficio competente è stabilito se le offerte devono essere depositate presso l'ufficio protocollo in cassetto chiuso a chiave, fino alla data di scadenza;
 - b) la busta riporta la dicitura "interrogazione segreta", le stessa deve essere protocollata applicando la segnatura di protocollo sulla busta chiusa e successivamente inoltrata all'ufficio competente;
 - c) la busta riporta la dicitura "riservata" o "personale" o "s.p.m", consegnare la busta chiusa al destinatario, il quale, dopo averne preso visione, se reputa che i documenti contenuti debbano essere comunque protocollati provvede a trasmetterli all'ufficio protocollo per la registrazione dei documenti in arrivo
 - d) trattasi di atti giudiziari consegnati dall'ufficiale giudiziario del Tribunale per il deposito presso la casa comunale ai fini del perfezionamento della notifica ai sensi degli artt. 140 e 141 del C.p.C. (compresi ad es. i depositi per contratti di mutuo). La busta chiusa viene consegnata per il deposito all'ufficio del Messo comunale;
 - e) trattasi di corrispondenza privata di cittadini iscritti ai sensi di legge come residenti presso la casa comunale. La stessa viene consegnata chiusa all'ufficio di riferimento come da accordi verbali.
- Aprire la busta o plico in tutti gli altri casi;
- Leggere sommariamente il documento.
- Stabilire se si tratta di un documento da protocollare o no: i documenti dai quali possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi, devono essere registrati sul protocollo informatico unico del Comune, fatta eccezione per i **documenti soggetti a registrazione particolare (Repertoriazione)** e le seguenti tipologie di documenti:
 - a) bolle di accompagnamento merci;
 - b) comunicazioni di bonifici bancari o postali;
 - c) fascicoli personali degli elettori inviati da altri Comuni;
 - d) richieste di documenti e relative forniture degli stessi inerenti pratiche di pubblicazione di matrimonio;
 - e) ricevute delle notifiche di cancellazione dalle liste elettorali;
 - f) cartoline di ricevuta delle raccomandate;
 - g) inviti a manifestazioni che non attivino procedimenti amministrativi;
 - h) biglietti d'auguri;
 - i) materiale pubblicitario e cataloghi;

	ISTRUZIONI OPERATIVE PER LA REGISTRAZIONE DELLA POSTA IN ENTRATA CONSEGNATA ALLO SPORTELLO	Rev. 05.2018
		Pag. 2 di 6

- j) materiale informativo riguardante corsi di formazione;
- k) giornali, riviste, libri.
- Verificare che siano presenti tutti gli allegati dichiarati.
Qualora non risultino allegati tutti i documenti dichiarati è necessario avvisare l'utente, che potrà scegliere di consegnare comunque l'istanza. In questo caso lasciare una nota all'ufficio competente per materia. Questa nota dovrà risultare anche nella ricevuta di protocollo o nell'eventuale copia dell'istanza rilasciata all'utente per ricevuta.

E' prevista la possibilità per gli uffici che gestiscono procedure complesse di predisporre delle CHECK LIST nelle quali elencare i documenti che devono risultare allegati, le firme necessarie, ecc. Attraverso queste check list le operatrici dello sportello polifunzionale, prima di procedere alla protocollazione, effettuano la verifica della documentazione e di quant'altro richiesto dall'ufficio, e poi appongono sulla check list la propria firma e la segnatura di protocollo, infine allegano la check list alla pratica stessa.

- Effettuare la registrazione seguendo le indicazioni descritte al successivo cap. III – UTILIZZO DEL SOFTWARE, tenendo conto degli elementi obbligatori non modificabili;
- applicare la segnatura di protocollo sul documento e sugli eventuali allegati;
- Procedere all'acquisizione ottica del documento e, laddove possibile, degli allegati attraverso lo scanner a disposizione. E' possibile scrivere un'annotazione in merito alla presenza di allegati non scansionati sulla maschera di registrazione del protocollo informatico;
- Stampare la ricevuta di protocollo e consegnarla. Se la domanda riporta l'elenco degli allegati farne fotocopia, dopo l'apposizione della segnatura di protocollo, e consegnarla per ricevuta all'utente. Nel caso in cui manchino alcuni degli allegati dichiarati consegnare la copia per ricevuta all'utente completa di annotazione;


II. OPERAZIONI NON DI FRONT OFFICE

1. Nel caso in cui si trattasse di segnalazione o reclamo attivare l'apposita procedura di gestione;
2. Distribuire i documenti protocollati nell'apposito casellario presso l'ufficio protocollo.
3. I plichi contenuti offerte per gare bandite vanno conservate nel cassetto chiuso a chiave presso l'ufficio protocollo fino a scadenza del termine per la presentazione e la presa in consegna di tutti i plichi da parte dell'ufficio competente;
4. Nel caso di errori materiali di scrittura (ortografia, inversione lettere e simili) nell'oggetto o nel mittente, che possono creare difficoltà per future ricerche, procedere alla modifica utilizzando l'apposita funzione di "modifica con log" del programma (*vedi poi funzioni particolari*). Errori di assegnazione a destinatari interni vanno corretti con l'apposita funzione "modifica assegnazione" (*vedi poi funzioni particolari*). Altri errori di registrazione nel protocollo o l'errata acquisizione a protocollo di un documento (ad esempio perché già protocollato o perché destinato ad altro ente) devono essere evidenziati a mezzo e-mail al Responsabile del Servizio Protocollo per la richiesta di autorizzazione all'annullamento/modifica. Una volta ricevuta l'autorizzazione si procede all'annullamento/modifica con log (*vedi poi funzioni particolari*).

III. UTILIZZO DEL SOFTWARE

Accedere al programma tramite apertura del collegamento a Sicr@web → **Affari Generali** → **Protocollo Informatico** → **Protocollazione** → **Nuova Registrazione** → **Registrazione in entrata**.

Si ricorda che con la protocollazione il programma assegna in automatico il numero progressivo di protocollo, inserisce la data e l'ora di registrazione prelevandola dalla data di sistema della

	ISTRUZIONI OPERATIVE PER LA REGISTRAZIONE DELLA POSTA IN ENTRATA CONSEGNA ALLO SPORTELLO	Rev. 05.2018
		Pag. 3 di 6

macchina e una volta registrato un protocollo **non sono più modificabili**: l'oggetto, la data e l'ora di registrazione, il numero di protocollo, i mittenti.

Alcune operazioni invece si possono effettuare anche successivamente all'assegnazione del numero di protocollo come per esempio il cambio di assegnazione interna del documento, il cambio della classificazione, il collegamento ad un altro protocollo, l'aggiunta di note ecc.

FASI DI PROTOCOLLAZIONE:

1) Dalla maschera di registrazione in entrata compilare i seguenti campi (quelli contrassegnati con l'asterisco rosso sono obbligatori e se non compilati il programma non assegna il numero di protocollo):

– ***OGGETTO**: il campo è a testo libero, sono però utilizzabili alcuni oggetti standard già memorizzati nel “**repertorio degli oggetti**” che si apre cliccando sull'icona “*lente*” a destra del campo: selezionare l'oggetto corrispondente e cliccare “*OK*”. In tal modo sono autocompilati anche alcuni altri campi preimpostati (uffici di assegnazione e classificazione)

L'oggetto è il principale campo di ricerca strutturata e quindi deve essere registrato con coerenza e attenzione per garantire l'efficacia delle operazioni di recupero dell'informazione. Criteri cui attenersi nella redazione dell'oggetto sono: ricerca di un equilibrio tra analisi e sintesi, individuazione di parole chiave che esprimono l'azione (o le azioni) descritte dal documento, attenzione alle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali, nel caso di sigle non devono essere interposti punti.

– ***MEZZO INVIO**: la registrazione di protocollo in entrata prevede come unico mezzo il cartaceo (la PEC e' registrata in automatico e le e-mail semplici sono registrate come arrivo cartaceo) ed è già preimpostato.

– ***MITTENTI**: E' preferibile selezionare il mittente dall'indice generale del gestionale: scrivere il nome del mittente e cliccare sull'icona “*lente*”. Si apre la maschera per la ricerca nell'*indice generale*: selezionare il nome corretto e cliccare “*OK*”; nel caso di più indirizzi associati al nome selezionare il più attinente al documento. Se il nominativo non è presente in anagrafica registrare manualmente il nominativo (cognome e nome oppure ragione sociale senza abbreviazioni e senza segni di interpunzione, nemmeno per le sigle – ad esempio snc e non s.n.c. e la città sede/residenza) senza creare una nuova anagrafica. Per **pratiche SUE** inserire come mittente principale il committente ed eventualmente il nome del professionista come ulteriore mittente secondario.

– ***UFFICIO DI DESTINAZIONE**: vengono indicati in questo campo l'ufficio/gli uffici o la persona/le persone cui è assegnato per competenza (originale) o per conoscenza (copia/visione) il documento che viene protocollato.

Va selezionato un ufficio (unità inferiore) e non un'area. Di regola va selezionato un solo ufficio cui assegnare il documento per competenza (originale), ulteriori uffici o persone possono essere assegnati solo per conoscenza (copia). I casi di assegnazione in multicompetenza sono approvati dal Responsabile del servizio Protocollo. Assegnati per conoscenza (copia) possono essere anche singole persone.

– ***MITTENTE INTERNO**: indica l'ufficio che effettua la registrazione di protocollo e quindi l'assegnazione del documento agli uffici competenti per materia. E' impostato in automatico sull'ufficio di appartenenza dell'operatore di protocollo, quindi di regola e' già correttamente impostato su “**SPORTELLO POLIFUNZIONALE - PROTOCOLLO - COMUNICAZIONE**” e non deve esser modificato.

– **TIPO DOCUMENTO**: riguarda il mezzo di consegna del documento (fax, brevi manu, raccomandata ecc.), non è un campo contrassegnato obbligatorio. Doppio clic nel campo apre l'elenco dei possibili tipi di documento: selezionare quello corrispondente e cliccare “*OK*”.

	ISTRUZIONI OPERATIVE PER LA REGISTRAZIONE DELLA POSTA IN ENTRATA CONSEGNA ALLO SPORTELLLO	Rev. 05.2018
		Pag. 4 di 6

- ***CLASSIFICAZIONE:** cliccando l'*icona ad albero* a destra del campo si apre il **titolario di classificazione**. Selezionare la classificazione e cliccare “OK”
- **NOTE:** è un campo a testo libero per eventuali annotazioni all’ufficio di destinazione. Il campo resta sempre modificabile per esempio quanto mancano degli allegati o i documenti non sono scansionabili.
- 2) A questo punto tutti i parametri fondamentali sono stati inseriti: cliccare sul pulsante “SALVA” rappresentato dal dischetto → il programma assegna il **numero di protocollo** e lancia la **stampa dell’etichette di protocollo**. Se servono più etichette per i documenti allegati: cliccare sull’icona “stampa etichette” che si attiva solo dopo la stampa della prima etichetta e inserire il numero di etichette necessario.
- 3) Applicare l’etichetta di protocollo (che riporta in breve il Comune di appartenenza, il numero di protocollo, la data, la classificazione del titolare e l’ufficio di assegnazione del documento appena protocollato) sull’originale documento e sui relativi allegati.
- 4) Procedere all’acquisizione ottica dei documenti: inserire i fogli nello scanner collegato, controllare che nel campo “DOCUMENTO” sia impostata la voce “**cartaceo**” e cliccare sul bottone “**allega**”. Si apre il software proprio del driver dello scanner che consente di acquisire le immagini del documento.
In alternativa è possibile associare un file già altrimenti acquisito: in tal caso è necessario prima impostare il campo “DOCUMENTO” su “**elettronico**” e quindi cliccare sul bottone “**allega**”: si apre la maschera “*apri*” da cui ricercare il file da associare. Selezionare il file e cliccare su “**Apri**”.
- 5) Stampare la **ricevuta di protocollo** da consegnare all’utente cliccando sull’icona “*stampante*”: viene stampato un documento che riporta in sintesi i dati del protocollo appena registrato ed il nome del funzionario ricevente: firmare e consegnare la ricevuta. Nel caso sia presente la lista dei documenti consegnati consegnare invece della ricevuta la fotocopia con la segnatura di protocollo di tale elenco.

FUNZIONI PARTICOLARI:

COLLEGAMENTO TRA PROTOCOLLI: è possibile creare dei legami tra protocolli (ad esempio tra le domande presentate ed il bando a cui rispondono) utilizzando le funzioni selezionate dal menu “*Collegamenti*”: “**collega a protocollo esistente**” (partendo dal nuovo documento registrato per collegarlo a precedente protocollo “padre”) oppure “**collega protocolli figli**” (partendo da un precedente protocollo per collegare nuovi protocolli “figli”).

Partendo da un documento protocollato si seleziona una delle due funzioni → si apre la maschera per cercare il protocollo che si vuole collegare → una volta trovato il documento da collegare va selezionato con doppio clic sinistro del mouse e si produce il collegamento. Nella maschera di visualizzazione dei protocolli collegati appare un’icona per visualizzare con un clic i protocolli collegati. Salvare cliccando sull’icona con il dischetto.

E’ possibile eliminare i collegamenti creati aprendo un protocollo collegato e selezionando la funzione “**elimina collegamenti**” dal menu “*Collegamenti*”.

COPIA DA PRECEDENTE PROTOCOLLO: se si deve protocollare un documento i cui dati sono analoghi ad altro documento già protocollato (ad esempio diverse domande per uno stesso bando) è possibile utilizzare la funzione “copia da precedente”: da gestione protocollo aprire il documento già protocollato di cui si vogliono copiare i dati → cliccare sull’icona in alto a sinistra

	ISTRUZIONI OPERATIVE PER LA REGISTRAZIONE DELLA POSTA IN ENTRATA CONSEGNATA ALLO SPORTELLLO	Rev. 05.2018
		Pag. 5 di 6

“**Nuovo (copia i dati dal precedente)**” → il sistema apre una maschera di registrazione di nuovo protocollo che riporta già tutti i dati del precedente protocollo aperto → modificare i dati diversi → salvare con il dischetto per concludere la registrazione del nuovo protocollo e stampare l’etichetta → scansionare il documento.

ANNULLAMENTO DI UN PROTOCOLLO:

Se ci si accorge di aver inserito alcuni dati errati nei campi obbligatori e non modificabili, come ad esempio l’oggetto, l’unica alternativa è annullare il protocollo e fare una nuova registrazione se necessario. Anche nel caso registrazione di documento che non doveva essere protocollato è necessario chiedere l’annullamento del protocollo. L’annullamento è possibile solo previa autorizzazione del Responsabile del Servizio di Protocollo (Capo Area Affari Giuridici) e con motivazione. La richiesta e l’autorizzazione per l’annullamento avvengono a mezzo e-mail. La mail di autorizzazione deve essere stampata e consegnata all’ufficio protocollo dove viene conservata. Per effettuare l’annullamento: aprire il protocollo da annullare e cliccare sull’icona ”Annulla” → si apre una maschera in cui va scritta la motivazione ed indicato il provvedimento di autorizzazione (scrivere “Manuale di protocollo e mail del Responsabile del Servizio in data ____”) → salvare con il dischetto. Sul protocollo annullato comparirà la dicitura di colore rosso “ANNULLATO” e nella visualizzazione del protocollo sarà presente l’icona “**annullato con log**” → cliccano su tale icona si visualizzano i dati relativi all’annullamento.

FUNZIONI DI RICERCA

Da menu “*Protocollazione*” → “*Gestione Protocollo*”:

- a) ricerca rapida: se conosco il numero di protocollo o la data di registrazione immetto il dato nel relativo campo e clicco sull’icona “imbuto “filtra”
- b) ricerca avanzata: menu “ricerca” → “criteri di ricerca” → compilo i campi della maschera di ricerca con i dati noti e clicco su “cerca”

IV. PROTOCOLLO DI EMERGENZA

Nelle situazioni di emergenza nelle quali non sia possibile utilizzare il protocollo informatico, ogni evento deve essere registrato su un supporto alternativo, denominato Registro di emergenza (*Allegato 4 del Manuale di Gestione Protocollo Informatico*).

Per emergenza si intende una situazione in cui la sospensione del servizio sia tale da pregiudicare la registrazione a protocollo in giornata, nel caso in cui vi siano scadenze inderogabili e prescrittive (es: bandi, concorsi, ecc...).

L’utilizzo del registro di emergenza deve essere autorizzato dal responsabile del Servizio Protocollo.

Per la registrazione di emergenza si utilizza:

1. nel caso di impossibilità ad utilizzare i PC il modello allegato al Manuale di gestione, compilato a mano su supporto cartaceo;
2. nel caso di disponibilità dei PC il modello allegato al Manuale compilato mediante immissione diretta dei dati su file excell.

La segnatura del protocollo di emergenza deve essere apposta manualmente e riportare le informazioni desunte dal relativo registro. Ogni documento è individuato dall’indicazione del registro di emergenza (RE n. /anno), dal numero di protocollo assegnato nel Registro di emergenza, dalla data di registrazione e dalla UOR di assegnazione (es. RE1/2017 n. 1 del 10/10/2017 SERVDEM).

	ISTRUZIONI OPERATIVE PER LA REGISTRAZIONE DELLA POSTA IN ENTRATA CONSEGNATA ALLO SPORTELLO	Rev. 05.2018
		Pag. 6 di 6

L'utente adibito alla protocollazione, alla ripresa della piena funzionalità del sistema di protocollo informatico, provvede a riversare sul programma stesso tutte le registrazioni già eseguite sul registro di emergenza.

I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo informatico unico recheranno, pertanto, due numeri: uno del protocollo di emergenza e uno del protocollo informatico unico. Al numero attribuito dal registro di emergenza si fa riferimento per l'avvio dei termini del procedimento amministrativo.