



Procedura gestionale “Gestione posta in entrata”

SPPA/PGE 08.001 - agg. 4 del 28/09/2011

INDICE

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RIFERIMENTI
4. RESPONSABILITA'
5. PIANIFICAZIONE
6. FASI DEL PROCESSO
 - 6.1. RICEZIONE, PRIMA REGISTRAZIONE E SMISTAMENTO POSTA (AC e PER), a cura del **settore POSTA**
 - 6.1.0. RICEZIONE
 - 6.1.1. CONSEGNA
 - 6.1.2. LA POSTA DI TIPO “NON TRACCIATO”
 - 6.1.3. LA POSTA DI TIPO “TRACCIATO”
 - 6.2. TRATTAMENTO DELLA CORRISPONDENZA IN ARRIVO PER L'AMMINISTRAZIONE CENTRALE, APERTURA DELLE BUSTE, ASSEGNAZIONE RPA, REGISTRAZIONE A PROTOCOLLO, a cura del **settore PROTOCOLLO**
 - 6.2.0. APERTURA DELLE BUSTE
 - a) buste da non aprire, perché da non protocollare
 - b) buste da non aprire, e da protocollare chiuse
 - c) buste da aprire, per capire se la documentazione contenuta è da protocollare o no
 - d.1) documenti da non protocollare – esclusi per legge (DPR 445/2000)
 - d.2) documenti da non protocollare – convenzionalmente non soggetti a registrazione di protocollo poiché comunicazioni
 - d.3) documenti da non protocollare – Documenti scambiati tra uffici non soggetti a registrazione di protocollo
 - d.4) eccezioni (cioè documenti espressamente da protocollare)

- 6.2.1. IDENTIFICAZIONE DEL RESPONSABILE DI PROCEDIMENTO
- 6.2.2. REGISTRAZIONE IN TITULUS
- 6.2.3. REGISTRAZIONE IN TITULUS – il “protocollo differito”
- 6.2.4. REGISTRAZIONE IN TITULUS – il “protocollo di emergenza - RE”
- 6.2.5. APPOSIZIONE e COMPILAZIONE dei DATI di REGISTRAZIONE sul documento cartaceo (timbro o etichetta)
- 6.2.6. ASSOCIAZIONE IN TITULUS DELL'IMMAGINE DEL DOCUMENTO
- 6.2.7. INVIO AUTOMATICO E-MAIL INFORMATIVA A RPA E CC
- 6.2.8. TENUTA DEI REGISTRI (cartacei ed elettronici)
- 6.2.9. RICEZIONE a mezzo PEC (attività integrata in Titulus)
 - a) valutazione del documento in arrivo e suo trattamento;
 - b) trattamento anomalie
- 6.3. CONSEGNA DELLA POSTA (AC e PER), a cura del settore POSTA
- 6.4. VERIFICHE DI RICEZIONE e ATTIVITA' DI FASCICOLAZIONE, a cura dei destinatari (AC)
- 6.5. CORREZIONI e GESTIONE ANAGRAFICA, a cura del settore PROTOCOLLO

7. REGISTRAZIONI

8. INDICATORI

Verifica e approvazione:

Assicurazione Qualità Silvia Bergna	Caposervizio SPPA Silvia Bergna
--	------------------------------------

1. SCOPO

Scopo della presente procedura gestionale è quello di definire le attività necessarie al corretto svolgimento del processo di smistamento della posta in entrata,effettuate presso il Servizio Posta Protocollo Archivio del Politecnico di Milano.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutto il sistema di documenti che entra al Politecnico, in formato cartaceo, consegnato a mano, inviato tramite vettori (Poste Italiane o altri vettori commerciali) o a mezzo fax) e destinato a tutte le strutture dell'Ateneo (Amministrazione Centrale, Facoltà, Dipartimenti e Centri).

3. RIFERIMENTI

- a Legge 241/1990 - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi
http://www.giustizia.it/cassazione/leggi/l241_90.html#ART4
- b DPR 445/2000 - 28 dicembre 2000 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, (pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 42 del 20-02-2001) <http://www.altalex.com/index.php?idnot=1908>
- c Gruppo di lavoro degli archivisti delle università italiane aderenti al progetto "Titulus 97" (Bologna, Padova, Pavia, IUAV Venezia), "Modello di Manuale di gestione del protocollo informatico" versione 2.0, 19 aprile 2005;
- d CNIPA, "Manuale di gestione del protocollo informatico, dei documenti e dell'archivio delle pubbliche amministrazioni - *Modello di riferimento*", in "Quaderni CNIPA", febbraio 2006;
- e Titolare di classificazione dell'Amministrazione Centrale ("I calzini del Principe Carlo – Titulus 97 – I titolari per gli archivi delle università italiane in vigore dal 1° gennaio 2007" Padova, 2007);
- f Cartesio – progetto per la redazione di un massimario di selezione per gli archivi degli atenei italiani aderenti al progetto Titulus (aggiornamento 2005)
<http://www.unipd.it/archivio/progetti/cartesio/cosa.htm>

g Manuale Qualità del Politecnico di Milano

- h Politecnico di Milano, "Nuove regole per il trattamento della posta dell'Amministrazione centrale" (NR-AC 2009), circolare del 21/1/2009, prot. 1234 e successivi aggiornamenti;
- i Politecnico di Milano, "Manuale di gestione – protocollo informatico. Amministrazione Centrale e Strutture Periferiche" (MG-PI 2009), decreto rep. 933/2009 del 6/04/2009, prot. 6987 ;

4. RESPONSABILITÀ

La procedura gestionale "Gestione posta in entrata" vede la partecipazione – nei diversi segmenti della procedura e con differenti livelli di responsabilità – di tutto il personale del Servizio PPA, coordinato dal capo servizio.

5. PIANIFICAZIONE

Gli strumenti di pianificazione adottati dal caposervizio per organizzare le attività sono sostanzialmente gli indicatori di processo (ove disponibili) e le informazioni provenienti dai servizi “clienti” del SPPA.

Sulla base delle informazioni desunte dalle fonti sopra indicate il caposervizio effettua mensilmente una pianificazione di massima indicante i periodi in cui sono previsti i picchi di attività presso il servizio PPA (agenda settimanale, quale ausilio nella gestione della programmazione).

Il capo servizio comunica a tutto il personale del servizio, tramite e-mail (con cadenza settimanale o al più quindicinale) le notizie (scadenze/turni/assenze/attività eccezionali) relative alle attività da svolgersi all'interno del servizio.

6. FASI DEL PROCESSO

6.1. RICEZIONE, PRIMA REGISTRAZIONE E SMISTAMENTO POSTA (AC e PER), a cura del settore POSTA

6.1.0 RICEZIONE

Tutta la posta indirizzata a strutture del Politecnico di Milano, anche se con indicazioni toponomastiche diverse (piazza Leonardo da Vinci 32 o via Bonardi 3) viene consegnata al settore Posta del Servizio PPA (edificio 1 – Rettorato) in Piazza Leonardo da Vinci 32.

6.1.1 CONSEGNA

La posta può essere consegnata:

- a mano, negli orari di apertura del servizio (postazione Front-Office);
- tramite vettore commerciale (Poste Italiane ed altri vettori) e può essere di tipo “non tracciato” (posta prioritaria) o di tipo “tracciato” (raccomandate, buste o pacchi con ricevuta);
- tramite vettore interno;

6.1.2 LA POSTA DI TIPO “NON TRACCIATO”

La posta di tipo “non tracciato” viene smistata in base al destinatario:

- a) se **il destinatario è struttura o persona dell'AC** = passa al settore protocollo del servizio;
- b) se **il destinatario NON è struttura o persona dell'AC**, quindi è di altra AOO (Area Organizzativa Omogenea), quali sono le strutture didattiche, di ricerca e di servizio. Nell'ambito del protocollo informatico adottato dall'ateneo le strutture “non AC” sono definite, convenzionalmente, PER.

Verrà comunque smistata direttamente, senza passare al settore protocollo, tutta la corrispondenza che sia chiaramente identificabile quale:

- materiale pubblicitario;
- piego di libri;
- giornali (riviste e quotidiani);
- oggetti (più o meno voluminosi);

- buste riportanti la dicitura: **riservato, personale**, spm (sue pregiatissime mani) o sgm (sue gentilissime mani) o dalla cui confezione si evinca il carattere di

corrispondenza privata (ed es. provvedimenti da istituti di credito, sanitari, autorità di pubblica sicurezza o giudiziarie e simili) [vedi Circolare-Politecnico, indicata al paragrafo 3.h del presente documento];

- buste del giro posta interno, **da UOR a UOR** all'interno della stessa Area Organizzativa Omogenea (AOO – Amministrazione Centrale) (ad es. mittente: ASBA – funzioni di staff, destinatario ATE);
- buste **nominative** inviate a personale dell'AC e provenienti da altre AOO del Politecnico (dipartimenti, centri, poli, sedi decentrate, ecc.) (es. mittente prof. Arturo Dell'Acqua Bellavitis – Scuola del Design, destinatario dott. Cristian Borrello – AGIS);

6.1.3 LA POSTA DI TIPO “TRACCIATO”

La posta di tipo “tracciato” viene smistata come al paragrafo 6.1.2. e – prima della consegna – è registrata utilizzando un apposito programma (vedi IOP “Registrazione posta tracciata” SPPA/IOP 11.001 del 24 giugno 2011).

6.2. TRATTAMENTO DELLA CORRISPONDENZA IN ARRIVO PER L'AMMINISTRAZIONE CENTRALE, APERTURA DELLE BUSTE, ASSEGNAZIONE RPA, REGISTRAZIONE A PROTOCOLLO, **a cura del settore PROTOCOLLO**

6.2.0 APERTURA DELLE BUSTE

Tutta la posta destinata all'AC, dopo una prima fase di lavorazione (vedi par. 6.1.2 e 6.1.3), passa dal settore Posta al settore Protocollo.

a) buste da non aprire, perché da non protocollare

In applicazione della circolare del 21 gennaio 2009, “Nuove regole per il trattamento della posta dell'Amministrazione centrale”, già presso il settore posta sono state individuate alcune tipologie di documenti che “a busta chiusa” sono definiti da non protocollare (le **riservate o personali**, quelle **da UOR a UOR della stessa AOO**, quelle **nominative - di personale AC** - provenienti da altre AOO del Politecnico) e quelle indirizzate al rettore ed al direttore amministrativo, qualora sia riportato per esteso il nome del destinatario, rispettivamente, Giulio Ballio e Giuseppino Molinari.

Dovranno essere aperte tutte le buste indirizzate nominativamente al personale dell'AC e provenienti del enti o privati esterni al Politecnico di Milano, sulla base del presupposto che la corrispondenza recapitata presso le sedi dell'Ateneo è da considerarsi corrispondenza di ufficio e che nessun dipendente utilizza l'Ateneo come fermoposta o casella postale privata (es. mittente RAI – Radiotelevisione Italiana, destinatario Silvia Bergna – Biblioteca Centrale di Architettura).

b) buste da non aprire, e da protocollare chiuse

Buste riportanti le seguenti diciture:

- “offerta”;
- “gara d'appalto”

o comunque dalla cui confezione si evinca la partecipazione ad un gara (presenza di ceralacca o firme nei lembi di chiusura), **non devono essere aperte** [vedi punto 2, come da riferimento al par. 3.g];.

Verranno registrate a protocollo, il timbro verrà posto sulla busta e quale oggetto verrà riportato quanto indicato sulla busta (vedi par. 6.2.2 registrazione).

Spesso queste buste sono consegnate “a mano” e i latori attendono una fotocopia della busta con il timbro di registrazione, quale “ricevuta” dell’avvenuta consegna. E’ buona pratica, da parte delle strutture che indicano procedure di gara o richiedono offerte per gare o procedure negoziate, attività che comunque prevedano l’apertura simultanea delle buste, dare indicazione ai partecipanti di indicare “sulla busta”, i riferimenti al procedimento cui partecipano, facilitando così le operazioni di registrazione a protocollo.

c) buste da aprire, per capire se la documentazione contenuta è da protocollare o no

Per alcuni documenti è necessaria l’apertura della busta per definire se il contenuto è da protocollare o meno. E’ il caso di buste provenienti da enti ed con destinatari generici (es. mittente RAI – Radiotelevisione Italiana, destinatario Politecnico di Milano) che solo aprendo si può capire di che cosa trattino.

Si ricorda che devono essere protocollati tutti i documenti dai quali possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi che implichino il Politecnico di Milano.

La documentazione dovrà essere protocollata con la data del giorno di consegna.

d.1) documenti da non protocollare – esclusi per legge (art. 53, comma 5 del DPR 445/2000)

1. bollettini ufficiali P.A.
2. notiziari P.A.
3. note di ricezione circolari
4. note di ricezione altre disposizioni
5. materiali statistici
6. atti preparatori interni
7. giornali
8. riviste
9. libri
10. materiali pubblicitari
11. inviti a manifestazioni che non attivino procedimenti amministrativi

d.2) documenti da non protocollare – convenzionalmente non soggetti a registrazione di protocollo poiché comunicazioni

1. avvisi di pagamento – comunicazioni di bonifici bancari
2. avviso di vacanza posti personale tecnico-amministrativo presso altri atenei (art. 46 CCNL) – vanno pubblicati all’Albo Ufficiale di Ateneo
3. bandi di altri atenei di selezione per assegni per la collaborazione ad attività di ricerca
4. certificati medici, con e senza lettera di trasmissione
5. comunicati stampa ministeriali, CRUI, etc., salvo espressa richiesta di protocollazione da parte della UOR
6. comunicazione da parte di enti di bandi di concorso
7. comunicazione trasferimento sede legale
8. comunicazioni cambio banca di fornitori
9. convocazioni dei CCL e dei CDF che pervengono per conoscenza all’amministrazione centrale
10. estratti conto bancari
11. giustificativi di assenza del personale se rilevati con sistemi informatici (rilevatori presenze)
12. lettere accompagnatorie di fatture
13. missioni del personale
14. mod. 730: corrispondenza di spedizione all’Ateneo e modelli

15. offerte/preventivi di terzi non richiesti o non inerenti a gare
16. progetti formativi e di orientamento – stage
17. registri lezioni (provvede la presidenza di Facoltà)
18. restituzioni dei buoni mensa da parte dei ristoratori o ditte convenzionate
19. richiesta conferma di autocertificazione
20. richiesta di accreditamento ai sistemi informatici
21. richiesta di rimborso spese e missioni di commissari interni ed esterni
22. richiesta rilascio certificati di servizio personale docente di ruolo e non di ruolo
23. richiesta rilascio certificati di servizio personale tecnico amministrativo
24. richiesta rilascio certificazioni studenti
25. richieste di ferie
26. richieste di permesso orario del personale tecnico amministrativo se rilevati con sistemi informatici (rilevatori presenze)
27. rimborsi piccole spese

d.3) documenti da non protocollare – Documenti scambiati tra uffici non soggetti a registrazione di protocollo

1. richieste del servizio di pulizie
2. richieste di facchinaggio
3. richieste di fornitura di cancelleria
4. richieste di piccole manutenzioni
5. richieste di sopralluoghi ai servizi tecnici
6. richieste di sopralluoghi archivistici

d.4) eccezioni (cioè documenti espressamente da protocollare)

- a. fatture in “ritardo” pena interessi di mora
- b. tutti i documenti di norma non soggetti a protocollazione per ragioni archivistiche e organizzative ricevuti in ritardo che la UOR ritiene di inviare all'Archivio generale di Ateneo per la registrazione
- c. comunicati stampa dell'Amministrazione

6.2.1 IDENTIFICAZIONE DEL RESPONSABILE DI PROCEDIMENTO

Dopo la cernita del punto 6.2.0, per la corrispondenza in entrata per la quale si ritenga necessaria una registrazione a protocollo, deve essere identificato il Responsabile di Procedimento Amministrativo (RPA) ai sensi della legge 241/2000.

Per identificare RPA (e relativa UOR di appartenenza) è necessario procedere all'analisi del documento da protocollare.

1. Il destinatario è chiaramente indicato ed è già responsabile di altri procedimenti, verificata la congruenza anche di questo documento con l'attività svolta, viene indicato quale RPA del documento;
2. Se il destinatario è “il Rettore”, occorre valutare a quale area/servizio dovrà essere assegnata la lettera, indicandolo comunque in cc;
3. Nel caso il destinatario sia genericamente un servizio o un'area AC, verrà indicato quale RPA il caposervizio o il dirigente dell'Area;
4. Nel caso il destinatario sia così generico da non poter chiaramente identificare, dalla lettura del documento, alcuna persona dell'Ateneo quale RPA, si procederà effettuando alcuni controlli:
 - nella modalità “ricerche” di TITULUS, inserendo ad esempio, nel campo “ricerca globale” l'oggetto della lettera o parole significative in esso contenuto > molto spesso vengono presentati documenti su analoghi argomenti, dai quali poter dedurre una corretta attribuzione di RPA;

- telefonando ai riferimenti del mittente per avere indicazione del referente presso il Politecnico, cui poi attribuire la RPA;

6.2.2 REGISTRAZIONE IN TITULUS

Identificato il Responsabile del Procedimento Amministrativo (RPA) si provvede a registrare su Titulus gli elementi obbligatori ed accessori identificativi della lettera.

Dovranno essere **obbligatoriamente compilati** i campi relativi a:

- a) mittente (compilazione semiautomatica per enti o persone già presenti nell'anagrafica);
- b) oggetto;
- c) descrizione degli allegati;
- d) classificazione (titolo e classe, dal titolare di classificazione adottato)
- e) RPA (indicando il cognome, nel campo **Persona** il programma compila automaticamente la UOR dell'RPA, alla sua sinistra, indicato quale **Ufficio**);
e ove fosse presente:
 - f) n. protocollo del mittente;
 - g) data del documento;

Titulus attribuirà **automaticamente**, al cliccare su "registra":

- h) numero di protocollo;
- i) data di registrazione a protocollo;
- l) operatore della registrazione (**Registrazione a cura di**);

6.2.3 REGISTRAZIONE IN TITULUS – il “protocollo differito”

La registrazione nel registro di protocollo deve avvenire nella data di consegna del documento presso il servizio PPA.

Nel caso in cui non sia possibile procedere alla immediata registrazione di tutta la corrispondenza pervenuta nello stesso giorno di ricevimento (per esempio conseguente a un temporaneo eccezionale carico di lavoro o a problemi tecnici), il caposervizio autorizza l'uso del protocollo differito. Il protocollo differito consente la normale registrazione dei documenti con l'evidenziazione della data effettiva di arrivo del documento oltre che di quella, successiva, di registrazione (cfr. “Manuale di gestione – Amministrazione centrale”, vs 1.2, par. 3.7).

6.2.4 REGISTRAZIONE IN TITULUS – il registro di emergenza (RE)

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 RE. (cfr. “Manuale di gestione – Amministrazione centrale”, vs 1.2, par. 8.6).

Sul registro sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione, nonché la data e l'ora del ripristino della piena funzionalità del sistema ed eventuali annotazioni ritenute rilevanti dal responsabile del Servizio Poste Protocollo e Archivio, riferimento per tutti i referenti UOP nel caso di utilizzo del RE.

I documenti importati dal registro di emergenza riporteranno una doppia numerazione:

- il numero di protocollo ufficiale;
- il numero di protocollo del registro di emergenza.

L'efficacia della registrazione è sempre garantita dal numero e dalla data attribuiti dal registro di emergenza, dati di riferimento per l'avvio dei termini del procedimento amministrativo; l'efficienza è garantita dall'unicità della catena documentale e dalla

normalizzazione dei dati gestionali, comprese la classificazione e la fascicolazione archivistica.

Qualora per esigenze di irreperibilità di postazioni stand alone non fosse possibile attivare il RE informatico, si utilizzerà un registro cartaceo “di emergenza” e si riverseranno i dati nel sistema di protocollo informatico alla riattivazione dello stesso.

E' obbligatoria la comunicazione all'autorità archivistica (Soprintendenza Archivistica della Lombardia) di controllo di ogni fase (dichiarazione dell'emergenza – apertura del RE – chiusura del RE – dichiarazione di ritorno alla procedura normale).

Le comunicazioni possono essere effettuate sia via fax che via posta elettronica e non sono da registrare a protocollo.

6.2.5.a APPOSIZIONE SUL DOCUMENTO CARTACEO dei DATI RELATIVI ALLA REGISTRAZIONE - TIMBRO

Nella zona in alto a destra del retto del documento viene quindi posto un timbro suddiviso in aree la cui compilazione è in parte a cura del servizio PPA ed in parte a cura del servizio che riceve la copia cartacea, dopo la registrazione.

Il timbro è costituito da tre righe, contenenti le seguenti informazioni:

Politecnico di Milano - Ufficio di Registratura		
Anno..... Titolo..... Cl..... Fasc.....		
N.	14 LUG. 2009	
UOR	CC	RPA

- riga superiore, informazioni relative alla *fascicolatura* del documento: i dati dell'**anno** e del **fascicolo** saranno compilati a cura del servizio che riceverà il documento, mentre **titolo** e **classe**, sono attribuiti in fase di registrazione e sono compilati dal servizio PPA
- riga intermedia, informazioni relative alla *registrazione* documento: **Numero** e **data di registrazione**, sono indicazioni riportate dal servizio PPA
- riga inferiore, informazioni relative all'*assegnazione* del documento: la sigla della **UOR** viene compilata dal servizio PPA, gli altri campi (**CC** e **RPA**) saranno compilati a cura del servizio che riceve il documento

6.2.5.b APPOSIZIONE SUL DOCUMENTO CARTACEO dei DATI RELATIVI ALLA REGISTRAZIONE - ETICHETTA

Presso le postazioni del Servizio PPA sono disponibili stampanti dedicate che consentono la stampa dei dati di registrazione (AOO – Anno – Titolo/Classe – n. protocollo – data di registrazione – UOR e RPA - CC) oltre alla restituzione in codice a barre del n.protocollo + data;

Politecnico di Milano
2011 - III/9
N.prot.: 0022428 Data 01/09/2011
UOR. SDSMI - Servizio diritto allo studio e mobilità internazionale
RPA. Magni Rossella



CC: Faini Roberta

Ai fini della registrazione a protocollo è indifferente la modalità (timbro o etichetta) di registrazione dei dati sul documento cartaceo.

6.2.6 ASSOCIAZIONE IN TITULUS DELL'IMMAGINE DEL DOCUMENTO

Dopo la registrazione e l'apposizione del timbro o dell'etichetta sul documento cartaceo, si può procedere all'associazione di un'immagine (file pdf o tiff) del documento alla scheda di registrazione in TITULUS.

Questo permette una visione immediata del documento protocollato da parte dei destinatari anche se dislocati in sedi diversi dalla sede centrale del Politecnico.

6.2.7 INVIO AUTOMATICO E-MAIL INFORMATIVA A RPA e CC

Se in fase di registrazione e compilazione, si sono opportunamente fleggati i nominativi dell'RPA e degli eventuali CC, questi riceveranno notizia di avvenuta attribuzione di un documento in Titulus, tramite e-mail, che riporterà in oggetto [RPA]....o [CC] seguito dall'oggetto del documento protocollato.

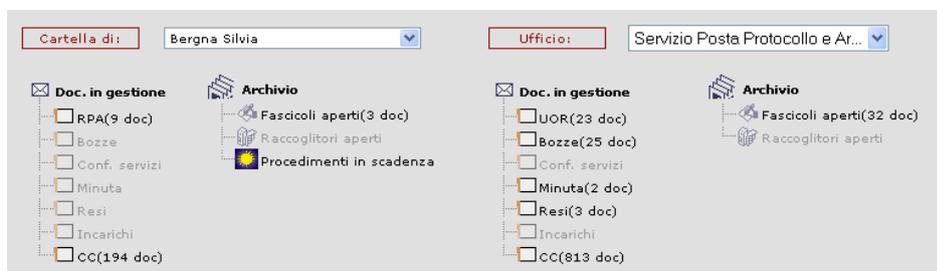
6.2.8 TENUTA DEI REGISTRI (cartacei ed elettronici)

Quotidianamente viene effettuato un salvataggio delle registrazioni in formato elettronico (a cura di ASAI), mensilmente viene effettuata la stampa su carta delle registrazioni a protocollo ed effettuato un salvataggio (locale) in formato csv.

La conservazione dei registri di protocollo, in quanto atti pubblici di fede privilegiata, è illimitata.

6.2.9 RICEZIONE a mezzo PEC (attività integrata in Titulus)

Come prescritto dal Decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185, le amministrazioni pubbliche hanno obbligo di istituire una casella di posta certificata per ciascun registro di protocollo. Le nostre caselle sono integrate a ciascun registro di protocollo informatico (Titulus). La ricezione dei messaggi "in arrivo" avviene nella modalità bozza del sw di protocollo:



a) valutazione del documento in arrivo – come al punto 6.2.0 di questo documento (apertura delle buste) – occorrerà operare una attenta valutazione del contenuto del documento, valutando se deve essere protocollato (si andrà quindi in modalità “modifica” e si opererà come per la registrazione di un documento cartaceo) o se rientra nella casistica dei documenti da non protocollare, quali ad esempio le fatture o gli inviti (si opererà per la modalità “documento non protocollato”, facendo attenzione che tale scelta non è reversibile);

b) trattamento anomalie – particolare attenzione deve essere fatta nei confronti di messaggi contrassegnati da “ANOMALIA di MESSAGGIO” (dare tempestiva informazione ai colleghi di ASICT che controllano il corretto funzionamento del server di ricezione, inviando e-mail a: yuri.corio@polimi.it, fulvio.ferrari@polimi.it) o “AVVISO di MANCATA CONSEGNA” (nel messaggio è indicato il n. protocollo “non consegnato”, occorre risalire al responsabile di tale registrazione, ed inoltrargli in messaggio in forma di “documento non protocollato”).

6.3 CONSEGNA DELLA POSTA (AC e PER), a cura del settore POSTA

Tutta la corrispondenza recapitata al Servizio PPA (sia quella destinata a personale e servizi AC, sia quella destinata ad altre AOO) viene opportunamente divisa dal settore posta e predisposta per la consegna.

Sono istituite le caselle “Fermo posta” (sigla FP) destinate a persone, servizi dell’AC o ditte fornitrici dell’ateneo, che hanno optato per la non consegna “a domicilio” e preferiscono ritirare personalmente la corrispondenza a loro destinata. Al titolare/intestatario di ciascuna casella FP – all’atto della registrazione – viene fornita una doppia chiave della casella stessa.

L’accesso al casellario è possibile anche fuori dall’orario di apertura del servizio.

Due i vettori di consegna:

1. **personale di ditta fornitrice di servizi**, che consegna (e ritira) corrispondenza, recandosi presso gli uffici (una e/o due volte al giorno) **utilizzando un furgone**: sedi Leonardo 26, Gran Sasso, Mancinelli, Colombo, Clericetti, Bassini, Bonardi, Durando e La Masa (cfr. “Appalto per i Servizi integrati di pulizie – igiene ambientale – manutenzione verde e pulizia aree esterne portierato diurno – posta e facchinaggio-portierato notturno e vigilanza - servizi a richiesta”);
2. **corriere DHL** con presa/consegna trisettimanale: poli regionali di Como, Lecco, Cremona, Mantova e Piacenza (vedi IOP “Registrazioni DHL”);

Alcuni servizi dell’AC (ARUO, Segreteria del Rettore e Direzione Generale) gestiscono la consegna/ritiro della documentazione interna ed esterna, avvalendosi del servizio di alcune operatrici dell’area GIS, che effettuano due giri di consegna/ritiro ogni giorno.

6.4 VERIFICHE DI RICEZIONE e ATTIVITA’ DI FASCICOLAZIONE, a cura dei destinatari (AC)

a) Verifiche di ricezione

Nel caso in cui un RPA riceva in assegnazione un documento non risultante di propria competenza, può procedere alla restituzione del documento al servizio PPA (utilizzando la funzione “Rigetta” del sw Titulus), con l’eventuale indicazione (da inserire nel campo “Note”) dell’UOR competente per la gestione del documento;

Il responsabile del documento può altresì trasferire direttamente il documento ad altro RPA (utilizzando funzione “Nuovo RPA”): tale operazione può essere utilizzata anche, ad esempio, nel caso di procedimenti complessi, nell’ambito delle cui diverse fasi uno stesso documento è trattato, successivamente, da diversi UOR-RPA;

Il RPA, nell’ambito della propria UOR può assegnare il documento ad altra persona in copia conoscenza, oppure a un proprio collaboratore per lo svolgimento delle operazioni di competenza (funzioni “Nuovo CC”), restandone comunque responsabile della gestione.

Il documento cartaceo viene inviato nuovamente al Servizio PPA, che provvederà ad inoltrarlo al nuovo responsabile.

b) Attività di fascicolazione

Ciascuna UOR gestisce le operazioni di archiviazione informatica e cartacea della documentazione di propria pertinenza ed è responsabile del piano di fascicolazione dei documenti che le vengono assegnati.

Almeno con periodicità annuale è necessario concordare tra UOR e SPPA un piano di fascicolazione che consenta una corretta del materiale documentale, in previsione del suo versamento presso l'archivio generale di ateneo (archivio di deposito), così come prescritto dalla normativa vigente.

La descrizione di queste attività viene inserita in questa procedura perché è frequente l'interazione tra operatori SPPA e destinatari RPA, aventi per oggetto la gestione documentale "quotidiana" del materiale loro assegnato.

6.5 **CORREZIONI e GESTIONE ANAGRAFICA TITULUS, a cura del settore PROTOCOLLO**

Il servizio PPA tiene traccia delle errate attribuzioni di RPA (e-mail di notifica e documentazione condivisa alla casella di posta protocollo@polimi.it).

Nel caso si verificano cambiamenti nella denominazione delle UOR (Unità Operativa Responsabile), si abbiano spostamenti di personale o nuove assunzioni, sarà cura del personale SPPA aggiornare l'anagrafica di Titulus.

Per la descrizione di tali operazioni si rimanda alla procedura operativa "Erogazione e assistenza utenti Titulus" IOP.08.002.

7. REGISTRAZIONI

- Registri raccomandate (SPPA/IOP 11.001)
- RegISTRAZIONI in Titulus:
 - protocollo in entrata
 - protocollo in entrata "differita"

8. INDICATORI

Aspetto monitorato	Indicatore	Frequenza	Origine dati
Volume attività - AC (settore posta)	n° raccomandate in ingresso (AC)	Mensile	registri raccomandate
Volume attività - PER (settore posta)	n° raccomandate in ingresso (PER)	Mensile	registri raccomandate
Volume attività - AC (settore protocollo)	n° protocolli totale	Mensile	Titulus
Eventi straordinari gestiti (settore protocollo)	n° protocolli differiti/n° protocolli totale	Mensile	Titulus