



CONSORZIO PER L'AREA DI SVILUPPO INDUSTRIALE
della Provincia di Agrigento

CONSORZIO PER L'AREA DI SVILUPPO INDUSTRIALE
DELLA PROVINCIA DI AGRIGENTO
Area Tecnica

Copia conforme al documento originale agli
atti di questo ufficio.

Data

M. G.

Consorzio Area Sviluppo Industriale Agrigento	
REGISTRO GENERALE DETERMINAZIONI	
24 MAR 2011	
R. G. nr.	39
R. I. nr.	18 01
IL RESPONSABILE	

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

n. 18 del 24/03/2011

OGGETTO: Approvazione Manuale di gestione del Centralino e dell' Ufficio Spedizione Informatizzato

CONSORZIO PER L'AREA DI SVILUPPO INDUSTRIALE
DELLA PROVINCIA DI AGRIGENTO
Area Tecnica

Il Dirigente Generale

Pubblicato all'albo consorzio

dal 12-04-2011 al

Data

IL RESPONSABILE

- **VISTA** la L.R. 1/1984;
- **VISTO** lo Statuto del Consorzio ASI;
- **VISTO** il R.O. Consortile;
- **VISTA** la Delibera del Comitato Direttivo n. 08 del 27 febbraio 2010;
- **RITENUTO** necessario adottare il Manuale di gestione del Centralino e dell' Ufficio Spedizione, anche per avere un documento univoco di gestione;
- **CONSIDERATO** che, ad oggi, il nostro Consorzio non ha adottato nessun altro atto di regolamentazione in materia;
- **VISTO** che l' Ufficio Contenzioso ha provveduto a redigere un manuale di gestione;

DETERMINA

- **ADOTTARE** il Manuale di gestione del Centralino e dell' ufficio Spedizione, che si allega alla presente ;
- **PUBBLICARE** il presente Manuale nell'albo e nel sito del Consorzio.

Il Funzionario Direttivo
(Dott. Rosaria Silvana Safonte)

Il Dirigente Generale
(Avv. Antonino Casesa)



CONSORZIO PER L'AREA DI SVILUPPO INDUSTRIALE

della Provincia di Agrigento

- Ente pubblico non economico -

Allegato alla Determinazione Nr. 39

del 24/03/2011

Oggetto: MANUALE PER LA GESTIONE DEL CENTRALINO E DELL'UFFICIO SPEDIZIONE DEL CONSORZIO ASI DI AGRIGENTO

CAPO I. DISPOSIZIONI GENERALI

Art.1 AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento disciplina l'organizzazione del Centralino e dell'Ufficio Spedizione del Consorzio ASI di Agrigento. Ai servizi è preposto il Dirigente Generale; I servizi sono coordinati da un Funzionario o Istruttore all'uopo designato, il quale è responsabile del puntuale funzionamento di tali servizi. Ai servizi possono essere assegnate altre unità lavorative in numero proporzionato alle esigenze dell'ente.

I citati servizi devono gradatamente essere informatizzati.

CAPO II. IL CENTRALINO

ART. 2 CENTRALINO

Dalla gestione del centralino dipende l'immagine del Consorzio poiché frequentemente il primo contatto con il Consorzio avviene tramite centralino.

A tal proposito è necessario che il personale assegnato garantisca la professionalità e la cortesia adeguata, nonché la capacità di padroneggiare tutte le situazioni tipiche della gestione del servizio in oggetto.

ART. 3 COMPITI DEGLI ADDETTI AL CENTRALINO

Gli addetti al centralino devono:

- dare una risposta telefonica cortese e professionale a tutte le chiamate entranti;
- deviare le chiamate verso gli interni richiesti;

- se l'interno richiesto e'occupato o il dipendente è assente raccogliere il messaggio e farlo pervenire non appena possibile;
- gestire le eventuali attività di segretariato connesse alla funzione;
- provvedere alla registrazione di tutte le chiamate effettuate ai cellulari e di quelle eventualmente effettuate per motivi straordinari .A tal fine il responsabile del centralino deve tenere a propria cura e responsabilità idoneo registro.
- tenere una rubrica telefonica aggiornata con i numeri utili allo svolgimento dell'attività lavorativa.

ART. 4 OBBLIGHI DEGLI ADDETTI AL CENTRALINO

Gli addetti al centralino devono garantire la presenza continua durante l'orario di lavoro. In considerazione del fatto che l'ente effettua i rientri settimanali pomeridiani nei giorni di mercoledì e giovedì, e' necessario che il personale addetto si distribuisca ordinatamente nei due giorni di rientro obbligatorio. Può, inoltre, essere richiesta la disponibilità della presenza in tutte le occasioni istituzionali, anche se effettuate nelle ore pomeridiane non coincidenti con il rientro obbligatorio.

ART. 5 DIVIETI

E' fatto divieto a chiunque di effettuare chiamate a titolo personale e di far utilizzare il centralino ai non addetti. Il responsabile del servizio è a tal fine responsabile del corretto funzionamento del servizio

CAPO III. L'UFFICIO SPEDIZIONE

Art. 7 TRASMISSIONE DEI DOCUMENTI IN PARTENZA ALL' UFFICIO SPEDIZIONE

Dopo aver protocollato i documenti in partenza, l'Ufficio Protocollo, consegna ai Dirigenti tutta la posta protocollata in entrata ed in uscita per la successiva fase della spedizione. Il Dirigente o Funzionario/Istruttore incaricato provvederà a separare gli originali e gli allegati da spedire dalle minute e dal resto del fascicolo ; dopodiché gli atti in partenza vengono portati in duplice copia all'Ufficio Spedizione che ne curerà l'invio, mentre le minute e l'eventuale annesso fascicolo rimarranno in custodia del dirigente / funzionario .

E' compito del dirigente/funzionario proponente provvedere a:

- verificare se i documenti che si devono spedire sono formalmente in regola, provvisti di numero di protocollo e firmati;
- accertarsi che vi siano gli eventuali allegati da unire alle lettere;
- inserire la corrispondenza nelle relative buste che vanno chiuse e sulle quali vanno scritti gli indirizzi in maniera chiara e leggibile e con tutte le indicazioni necessarie;
- indicare in un angolo della busta il numero di protocollo del documento spedito.

Art. 8 MANSIONI DELL' UFFICIO SPEDIZIONI

E' compito dell'ufficio spedizioni provvedere a:

- affrancare la corrispondenza;
- compilare le apposite distinte e le ricevute di ritorno per la consegna agli uffici postali;
- provvedere a consegnare la corrispondenza agli uffici postali e ritirare le ricevute della corrispondenza.
- restituire una copia della corrispondenza all'ufficio proponente con la dicitura "SPEDITA" ,

controfirmata dal responsabile dell'ufficio spedizione.

Art. 9 REGISTRI E LIBRI

Il responsabile dell'ufficio spedizione deve conservare copia di tutte le distinte di spedizione che avrà cura di far rilegare con cadenza mensile in modo da formarne un registro.

In caso di spedizione telematica deve comunque essere stampata una copia cartacea che deve essere firmata dal responsabile del servizio e conservata unitamente ai file di trasmissione. La corrispondenza consegnata direttamente all'ufficio o alla persona a cui è diretta come raccomandata a mano, va annotata nel libretto delle consegne. La consegna, in questo caso viene fatta da un incaricato che recherà con sé il libretto ove verrà apposta una firma per ricevuta.

Sui citati registri e libretto va annotato:

- il numero di protocollo del documento;
- la data di spedizione;
- il destinatario;
- l'indirizzo del destinatario.

Art.10 OBBLIGO DI COMPLETEZZA DEI DOCUMENTI I USCITA

Il documento in uscita deve essere completo in ogni sua parte, firmato dallo scrivente e composto di tante copie quanti sono i destinatari.

Qualora il documento in uscita è comprensivo di allegati, il loro numero deve essere indicato sullo stesso.

Il documento in uscita deve sempre includere almeno una minuta su cui deve essere apposta la firma leggibile del minutante.

Art. 11 USO DELLA POSTA ELETTRONICA E DEL TELEFAX

Al fine di velocizzare lo scambio di informazioni e di documenti tra il Consorzio ASI con enti pubblici, enti privati e cittadini, è consentito l'uso della posta elettronica (e-mail) e dei telefax.

I documenti inviati o ricevuti per posta elettronica o via telefax vanno protocollati e devono essere trattati come segue:

- a) il documento in partenza deve essere stampato e recare la dicitura "trasmesso via telefax", oppure la dicitura "trasmesso per posta elettronica" e gli originali devono essere lasciati al protocollo che provvederà alla loro spedizione per posta normale;
- b) il documento in arrivo deve essere stampato e tempestivamente sottoposto a registrazione di protocollo.

Il Dirigente generale individua un responsabile per il telefax ed uno per la posta elettronica.

Art. 9 AUTORIZZAZIONE A SPEDIRE

Non può essere spedita corrispondenza non protocollata senza previa autorizzazione scritta di un funzionario, in cui sono indicati il numero e l'oggetto delle lettere da spedire, riguardante atti di competenza dell'Ente (es inviti).

Art. 10 SPEDIZIONE DELLA POSTA

Il documento in uscita per essere spedito in giornata, deve pervenire all'Ufficio spedizione non oltre le ore 12,30.

La corrispondenza pervenuta dopo tale orario verrà spedita il giorno successivo.

Art. 11 SPEDIZIONE URGENTE

Nel caso di posta in uscita recante la dicitura "urgente", è consentito procedere in deroga all'orario previsto all'art. 10

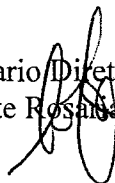
Art. 12 TIPI DI SPEDIZIONE

Sull'originale e sulla minuta del documento da spedire, deve essere indicato il tipo di spedizione. Qualora manchi tale indicazione il documento dovrà essere spedito per posta ordinaria.

Art. 13 RINVIO

Per quanto non previsto da presente manuale si rimanda alla normativa vigente in materia.

Il Funzionario Direttivo
(Dott. Safonte Rosana Silvana)



Il Dirigente Generale
(Avv. Antonino Casesa)

