

**Servizio: Protocollo, fax, centralino, riproduzioni documentali, archivio e tipografia.**

## INDICE DELLA SPECIFICA

- 1 SCOPO
- 2 APPLICABILITÀ
- 3 RIFERIMENTI
- 4 RESPONSABILITÀ
- 5 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
- 6 CRITICITA', INDICATORI ED OBIETTIVI DEL SERVIZIO

REVISIONI						
Data	03/03/2003	14/01/04	20/11/06			
Segnalazione tipo di modifica	PRIMA EMISSIONE	Revisione generale	Revisione generale			
Redazione Resp. Oper. AMA			Cesa			
Verifica RSQ			Quaresima			
Approvazione DIR			Risoldi			
Numero	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

***Servizio: Protocollo, fax, centralino, riproduzioni documentali, archivio e tipografia.***

## 1 SCOPO

La presente specifica tecnica definisce le modalità operative, i compiti e le responsabilità stabilite dalla Direzione Aziendale per l'erogazione dei servizi di protocollo, fax, centralino, riproduzioni documentali, archivio e tipografia al cliente AMA. Tutte le Funzioni Aziendali che hanno responsabilità in questa attività sono obbligate ad attenersi alle prescrizioni contenute nella specifica tecnica e/o nei documenti in essa richiamati.

## 2 APPLICABILITÀ

La presente specifica tecnica si applica alla Direzione Aziendale ed a tutto il Personale coinvolto nelle attività oggetto della presente specifica tecnica.

## 3 RIFERIMENTI

- Manuale della Qualità Aziendale (Sez. 7.5 Produzione ed erogazione di servizi)
- UNI EN ISO 9001 ed. 2000 req. 7.5
- D. Lvo 261/99

## 4 RESPONSABILITÀ

Le responsabilità delle figure sotto riportate sono descritte nella sezione 5 del Manuale della Qualità; i compiti specifici riportati ai paragrafi successivi.

- Responsabile Nucleo Operativo;
- Addetto Nucleo Operativo

## 5 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio assicura:

- la corretta gestione della corrispondenza (spedizioni, archivi, etc.) in arrivo ed in partenza da terzi,
- l'indirizzamento della stessa tra gli immobili aziendali, lo smistamento in tempo reale delle chiamate in entrata al centralino e dei fax (dall'interno e dall'esterno);
- il funzionamento delle fotocopiatrici in dotazione ed il loro monitoraggio;
- servizio interno/esterno di riproduzione documentale
- acquisizione, ordinamento, inventariazione e la conservazione della documentazione
- tutti i servizi di tipografia necessari

Sono previste per tutte le attività servizi a canone e a catalogo su specifica richiesta del cliente.

**Servizio: Protocollo, fax, centralino, riproduzioni documentali, archivio e tipografia.**

### 5.1 PROTOCOLLO GENERALE POSTA, FAX E CENTRALINO

Questo servizio prevede la protocollazione della posta e dei fax in arrivo e in partenza, lo smistamento giornaliero della corrispondenza in arrivo e ed il ritiro, sempre giornaliero, di quella in partenza.

Il centralino provvede allo smistamento delle telefonate in entrata verso gli utenti interni, alla esecuzione e messa in comunicazione di telefonate verso numeri interurbani, internazionali o su telefoni mobili.

Si riassumono, di seguito, i processi di lavoro della corrispondenza in Arrivo, in Uscita, della documentazione relativa alle gare indette ed alla posta interna.

#### 5.1.1. Corrispondenza in arrivo

La corrispondenza in arrivo si divide in tre categorie:

- a) quella consegnata dalle Poste Italiane (ore 9,30 tutti i giorni lavorativi) e/o da Corrieri esterni;
- b) quella prelevata dall'accettazione più volte al giorno;
- c) quella interna (clienti del servizio posta interna di Marco Polo S.p.A. che viene consegnata dagli uscieri ai relativi piani e consegnata due volte una la mattina e una il pomeriggio).

Tutta la corrispondenza proveniente dall'esterno (poste italiane e corrieri) viene ricevuta dal Protocollo tutti i giorni lavorativi nell'orario di apertura del protocollo stesso.

La corrispondenza interna viene prelevata dagli addetti (fattorini) ogni qualvolta il Cliente segnala un accumulo significativo della medesima, e comunque secondo gli orari stabiliti nel contratto di servizio.

Fuori dall'orario ordinario di lavoro del servizio protocollo, gli addetti all'Accettazione (in portineria) hanno indicazione di consegnare direttamente la corrispondenza nominativa all'interessato, previo avviso di chiamata telefonica, mentre quella non nominativa viene ritirata e successivamente consegnarla al Protocollo Generale.

Prelevata la posta in arrivo, il protocollo avvia la fase di smistamento della stessa nel seguente modo:

- la posta Nominativa, viene consegnata direttamente al destinatario
- la posta Societaria, viene prima protocollata e quindi consegnata alle varie segreterie societarie o funzioni per la consegna;
- la posta da spedire viene prima protocollata e/o affrancata e poi consegnata all'Addetto delle Poste con le modalità definite nel contratto di servizio in essere tra la Marco Polo S.p.A. e le Poste Italiane.

Il principio dello smistamento indicato vale per tutta la tipologia della corrispondenza ricevuta: ordinaria, raccomandata, atti legali, telegrammi, fax.

I tempi di consegna sono:

- il mattino seguente la data del protocollo, per la posta protocollata;
- nello stesso giorno di entrata, per raccomandate, atti legali, telegrammi, fax, certificati medici, etc.

Quanto protocollato e accettato per ricevuta, viene trasmesso con registrazione della consegna.

***Servizio: Protocollo, fax, centralino, riproduzioni documentali, archivio e tipografia.***

Tutta la corrispondenza protocollata viene registrata su sistema informatico Archidoc. Per quanto riguarda tutti gli assegni, bancari o postali, che pervengono tramite posta, questi vengono protocollati, seguendo una propria numerazione, e registrati sul Libro Valori. Successivamente alla numerazione di protocollo, segue il versamento dei Valori su appositi conti di credito presso la Banca del Cliente.

Copia di tutte le note che accompagnano i valori e copia degli stessi vengono inviate al Centro Servizi Amministrativi di ACEA S.p.A., ciclo attivo, nonché alle Società destinatarie.

#### **5.1.2. Protocollo fatture**

Tutte le fatture consegnate a mano ovvero pervenute tramite il servizio postale, sono protocollate con protocollo della società di pertinenza e trasmesse all'unità CSA (ciclo passivo) della funzione Pianificazione e Finanza di ACEA S.p.A., al fine della loro liquidazione. Come ovvio, tale attività viene espletata per tutte le società del gruppo ACEA che si avvalgono dei servizi di protocollo offerti dalla Marco Polo S.p.A..

#### **5.1.3 Corrispondenza in uscita**

La corrispondenza consegnata al Protocollo viene spedita nelle modalità indicate: ordinaria, prioritaria, raccomandata, raccomandata AR, raccomandata senza protocollo, raccomandata AR senza protocollo, per l'Italia o per l'Estero.

Le richieste di raccomandata a mano, dopo il protocollo vengono riconsegnate al mittente che pensa direttamente alla consegna del documento originale protocollato.

La corrispondenza consegnata imbustata viene solo affrancata, eventualmente registrata se del tipo raccomandata, e quindi spedita.

Tutta l'altra invece viene dapprima protocollata, registrata su sistema Archidoc, archiviata, affrancata e spedita.

Gli "ordini" relativi a forniture (prestazioni, servizi e materiali) emessi dall'Unità Acquisti di ACEA S.p.A: non vengono protocollati ma solo registrati sull'apposito sw Archidoc con il relativo numero progressivo assegnato dal sistema SAP. Tutta la corrispondenza viene spedita con tempi da 0-2 gg. da quello della consegna, dando priorità alle urgenze segnalate.

La stessa viene ritirata da Poste Italiane S.p.A. con il servizio di Pick-Up, giornalmente con orario variabile tra le 15,30/17.30, dal lunedì al venerdì

#### **5.1.4. Gare**

Le offerte pervenute relative a gare indette con modalità di bando pubblico, trattativa privata, pubblico incanto, opportunamente registrate, vengono consegnate il giorno successivo la data di scadenza prevista (data rilevata sul Verbale all'atto della spedizione degli inviti) all'Unità di competenza (Ufficio Gare e Contratti).

L'Ufficio Protocollo rilascia ai consegnatari una ricevuta riportante il numero progressivo del bollettino, il numero della pratica di acquisto, la data di consegna e l'orario e la firma dell'addetto che ha ricevuto il plico.

L'Ufficio Gare e Contratti a gara espletata rimette al Protocollo Generale, ai fini dell'archiviazione, tutte le offerte pervenute delle Società non aggiudicatrici, mentre per la Società aggiudicataria ne comunica gli estremi per la registrazione ai fini di eventuali controlli legali degli organi competenti (GdF).

#### **5.1.5. Affissioni**

***Servizio: Protocollo, fax, centralino, riproduzioni documentali, archivio e tipografia.***

L'attività consiste nella pubblicazione, affissione e diffusione interna degli OdS e dei Comunicati emessi dalle varie società del Gruppo ACEA S.p.A.. Il Protocollo provvede alla protocollazione, riproduzione e distribuzione a tutti i destinatari.

## **5.2 RIPRODUZIONI DOCUMENTALI, ARCHIVIO E TIPOGRAFIA**

I servizi prevedono la valutazione (dimensionamento ed acquisizione) delle risorse tecniche relative alle macchine fotocopiatrici (compresa tutta l'attività di gestione del relativo contratto di noleggio), la raccolta quindi delle necessità di riproduzioni documentali eseguite all'esterno e all'interno, la gestione degli archivi documentali (conservazione, ordinamento, etc.).

Tutti coloro che necessitano di usufruire del servizio di riproduzioni documentali presenta all'addetto del servizio la richiesta scritta su modulistica o carta intestata propria, nel quale devono comunque essere definite chiaramente le richieste indicando la tipologia della riproduzione, la quantità e se deve essere eseguita con urgenza o meno.

Chiariti gli eventuali dubbi l'addetto provvede a raccogliere la documentazione da riprodurre per consegnarla all'addetto della ditta alla quale il servizio è stato appaltato.

Sono forniti inoltre servizi di tipografia (svolti all'interno) e lavori tipografici affidati invece all'esterno.

### **5.2.1 Fotocopiatrici e riproduzioni documentali interne**

Il servizio ha per oggetto il noleggio e la manutenzione delle macchine fotocopiatrici ad uso interno e la gestione del centro copie aziendale. Tutte le macchine fotocopiatrici a disposizione dovranno rispettare i requisiti di sicurezza previsti dalla normativa vigente, quali la marcatura CE ed essere dotate di manuale di istruzioni per l'uso in lingua italiana. Le attività di installazione, manutenzione, riparazione, consegna materiali di consumo (toner, developer, oli, etc.) sono commissionati al fornitore, che deve provvedere entro i termini contrattuali previsti all'intervento o alla consegna dei materiali necessari.

### **5.2.2 Riproduzioni documentali esterne e tipografia**

Tutte quelle attività che non sono effettuabili all'interno sono affidate a fornitori qualificati all'esterno. Le richieste del cliente, su apposito modulo, sono inviate via fax o mail e vengono trasferite al fornitore attraverso le vie canoniche ovvero come file informatico. I tempi e le modalità di consegna possono essere concordati di volta in volta in funzione delle specifiche necessità.

### **5.2.3 Archivio (interno o esterno)**

Il servizio garantisce la conservazione e la tutela della documentazione nel rispetto della vigente normativa in materia di trattamento di dati e dei documenti. La conservazione viene attuata in modo da garantire la celere rintracciabilità dei documenti, quando specificatamente richiesto (un giorno per le urgenze due giorni lavorativi per le ricerche routinarie), la facile consultazione degli archivi da parte dei clienti autorizzati. Tutti i servizi dell'archivio sono svolti solo su richiesta scritta del cliente, che viene registrata ed archiviata.

***Servizio: Protocollo, fax, centralino, riproduzioni documentali, archivio e tipografia.***

L'archivio esterno viene gestito con le medesime modalità di quello interno, essendo lo stesso affidato a fornitore qualificato.

#### **6 CRITICITÀ (INDICATORI) ED OBIETTIVI DEL SERVIZIO**

Le criticità ed i relativi indicatori (generalmente i tempi massimi di espletazione del servizio) sono riportati nei contratti di servizio.

Gli obiettivi sono conseguentemente identificati nel rispetto degli impegni contrattuali.