

Carta del Servizio

Ufficio Relazioni con il Pubblico
(U R P)



Comune di Porto San Giorgio

La Carta dei Servizi

La carta dei servizi è un documento che serve ad informare i cittadini sulle prestazioni che possono ottenere dai servizi comunali.

Per prima cosa vengono stabilite le competenze dei servizi, viene cioè definito che cosa il cittadino può chiedere, precisando contestualmente i limiti delle sue aspettative o meglio che cosa non può chiedere.

In secondo luogo vengono fissati degli standard minimi di qualità che l'Amministrazione è in grado di offrire e proporre.

Si tenderà poi nel tempo ad elevare questi valori di qualità misurandone la crescita.



PORTO
SAN GIORGIO

AMMINISTRAZIONE
COMUNALE

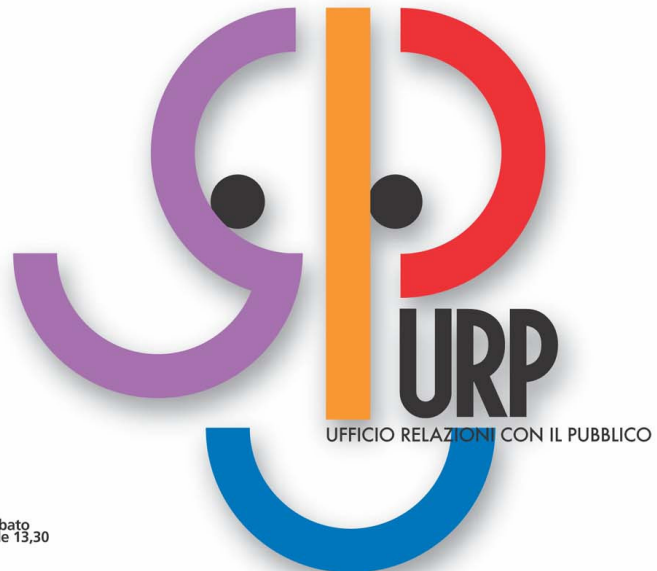
URP, IL VOSTRO AMICO IN COMUNE.

Hai bisogno d'informazioni? Gli uffici sono chiusi?
Vuoi evitare lunghe file d'attesa? Ti serve una postazione internet?
Per tutto questo, e per altro ancora, il tuo amico URP,
il nuovo Ufficio Relazioni con il Pubblico del comune di Porto San Giorgio,
è pronto a darti una mano.

*Vi aspettiamo per l'inaugurazione
Sabato 16 Dicembre, ore 12,00*

Viale della Vittoria, 162
tel. 0734.680322 fax 0734.680229
e-mail: urp@comune-psg.org

Dal Lunedì al Sabato
dalle ore 8,45 alle 13,30



I n d i c e

<u>Che cos'è la Carta dei Servizi</u>	<u>2</u>
<u>1. Obiettivo primario del servizio</u>	<u>4</u>
<u>2. Attività del servizio</u>	<u>4</u>
<u>3. Oggetto del servizio</u>	<u>5</u>
<u>4. Destinatari</u>	<u>6</u>
<u>5. Modalità di accesso e fruizione</u>	<u>6</u>
<u>6. Orari di accesso al pubblico</u>	<u>6</u>
<u>7. Ubicazione degli uffici e dei servizi</u>	<u>6</u>
<u>8. Personale operante nei servizi</u>	<u>6</u>
<u>9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio</u>	<u>7</u>
<u>10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali</u>	<u>9</u>
<u>11. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio</u>	<u>11</u>
<u>12. Valutazione e aggiornamento della Carta</u>	<u>13</u>

Carta del Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

1. Obiettivo primario del servizio

L'obiettivo primario dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico è di garantire al cittadino l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative, l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'Amministrazione, fornendo risposte sulle modalità di utilizzo dei Servizi, al fine di assicurare la piena utilizzazione degli stessi.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico vuole essere il punto principale di ascolto e di osmosi fra i cittadini, con le loro esigenze, problematiche, proposte ed i servizi offerti dall'Amministrazione Comunale.

2. Attività del servizio

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è stato istituito il 16 Dicembre 2006, sulla base del modello previsto dalla normativa vigente.

Con la Legge n. 150 (Legge sulla comunicazione pubblica), approvata il 7 giugno 2000, il nuovo URP è un sistema di comunicazione rivolto ai cittadini ed all'interno dell'organizzazione comunale. Esso infatti ha il compito di organizzare, coordinare e gestire servizi storicamente istituzionali (informazioni, accesso) e di attivare nuove funzioni (ascolto, verifica della qualità, agevolazione delle informazioni tra sé ed il resto della struttura nonché tra gli URP delle varie Amministrazioni). L'attività di comunicazione si rivolge da un lato verso l'esterno (cittadini, imprese e associazioni) e dall'altro verso l'interno della struttura favorendo la circolazione e la condivisione delle informazioni tra tutti i reparti dell'Amministrazione.

3 Oggetto del servizio

Il servizio si realizza attraverso:

a) INFORMAZIONE ED ASCOLTO:

- rilascio di informazioni di carattere generale riguardanti il Comune, la sua organizzazione, la dislocazione degli uffici, gli orari di apertura, le relative competenze, l'accesso agli altri sportelli di informazione come l'Informa giovani, rilascio di informazioni e documentazione sui procedimenti per stranieri;
- rilascio di informazioni di carattere generale circa gli altri Enti, in particolare pubblici, operanti nel territorio comunale;
- ricezione delle richieste di accesso agli atti o di informazione su di un particolare procedimento;
- ricezione di reclami, segnalazioni e suggerimenti dei cittadini da trasmettere agli uffici comunali competenti;

b) CONSULTAZIONE E DISTRIBUZIONE DI MATERIALE INFORMATIVO E DI MODULISTICA :

- distribuzione materiale informativo attinente alla città ed agli eventi in programma predisposti dall'Amministrazione comunale ma anche ad iniziative di altri Enti pubblici in materia di turismo, trasporti, sanità, previdenza e che comunque si svolgono nel territorio comunale;
- consultazione delle Gazzette Ufficiali dei Concorsi ed Esami, bandi di concorso inviati da altri Enti pubblici, oltre ai quotidiani locali;
- distribuzione modulistica e materiale informativo relativo a vari adempimenti (es. materiale fiscale, domande iscrizione servizi ecc.);
- aiuto nella compilazione di istanze e spiegazione della modulistica con rilievi agli uffici per la semplificazione e migliore comprensione da parte della cittadinanza;

c) COMUNICAZIONE E QUALITÀ:

- Raccolta delle schede dei procedimenti di tutti i settori ;
- aggiornamento delle schede dei procedimenti sulla base delle osservazioni effettuate dai cittadini ed in collaborazione con i Responsabili dei servizi e Referenti, per la pubblicazione delle stesse;
- rapporti con le scuole per far conoscere l'URP e favorire la partecipazione dei giovani;
- stampa e diffusione a tutte le famiglie di un volantino indicante i servizi offerti dall'URP e l'ubicazione di tutti gli uffici del Comune;
- contatti telefonici o via e-mail su richiesta degli interessati;
- Il simbolo dell'URP, evidenziato nel frontespizio della presente Carta, viene riprodotto sulle iniziative svolte dall'Ufficio.

4. Destinatari

- a) Cittadini o Imprese che richiedano informazioni sui servizi comunali o intendano effettuare segnalazioni e reclami, oppure facciano richiesta di accesso agli atti amministrativi;
- b) Chiunque desideri ottenere informazioni o avanzare proposte e suggerimenti sulle attività degli uffici comunali.

5. Modalità di accesso e fruizione

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico, oppure attraverso le seguenti modalità:

Telefono: 0734.680322

Fax: 0734.680229

e.mail: urp@comune-psg.org

Sito Internet: www.comune.porto-san-giorgio.ap.it

6. Orari d'accesso al pubblico

L'URP è aperto dal Lunedì al Sabato dalle ore 8.45 alle ore 13.30.

7. Ubicazione degli uffici

Presso la sede Municipale – Viale della Vittoria 162, Porto San Giorgio

8. Personale operante nel servizio

N.2 persone

9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

a) PARTECIPAZIONE

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il personale dell'URP sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
 - presentando memorie o note scritte, alle quali si darà riscontro;
 - fornendo suggerimenti verbali al responsabile o agli incaricati;

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del personale dell'URP.

b) CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 6.

Eventuali eccezionali interruzioni nell'erogazione del servizio saranno comunicate tempestivamente all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- pubblicazione sul sito Internet (www.comune.-porto-san-giorgio.ap.it);
- con comunicazioni dirette, anche telefoniche, agli utenti interessati.

c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;
- per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
 - corretto, garantendo la conformità alle regole;
 - favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
 - tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
 - autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

d) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Gli operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ

Questo elemento caratterizza e concretizza la tipologia di URP che si è voluto realizzare: URP "AMICO".

Gli operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico si impegnano a far sì che il proprio comportamento sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti.

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

f) CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ

Il simbolo dell'URP, evidenziato nel frontespizio della presente Carta, viene riprodotto sulle iniziative svolte dall'Ufficio ed è presente all'ingresso dell'Ufficio e sulle scrivanie degli operatori.

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici. Gli stessi operatori, durante il servizio, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si impegna ad evidenziare ai Coordinatori di Area le problematiche sottoposte dai cittadini al fine di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più reparti, appartenenti anche a settori diversi

(perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia).

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- predispone, in collaborazione con i Responsabili dei Servizi, ove necessario, apposite schede che consentano agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati e documenti necessari alla presentazione delle istanze. A tale proposito, favorisce che nelle schede in questione ogni riferimento di legge sia seguito dallo stralcio della norma pertinente oppure dal suo Titolo, allo scopo di perseguire chiarezza e comprensibilità.

RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il dirigente del Servizio predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo del servizio, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

a) procedure di reclamo o segnalazione

Ogni utente può presentare all'URP reclami o segnalazioni relativamente all'erogazione del servizio dallo stesso erogato, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Il reclamo presentato all'URP potrà anche riguardare presunti disservizi avvenuti presso altri Uffici: in tal caso compito dell'URP sarà quello di inoltrare

il reclamo all'Ufficio competente, vigilando sui tempi dell'attività istruttoria e sul termine massimo della risposta da inviare al reclamante.

Il reclamo e la segnalazione dovranno essere presentati in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) ed essere sottoscritti dal presentatore. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso ma come segnalazione.

In caso di presentazione formale, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune risponde all'utente con la massima celerità possibile e comunque non oltre novanta giorni.

I reclami anonimi e non circostanziati non potranno essere presi in considerazione. L'insieme dei reclami, delle segnalazioni e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

b) procedure di accesso atti amministrativi

Il diritto di accesso e di informazione può essere esercitato da ogni persona fisica o giuridica, istituzione, associazione ed organizzazione, su tutta l'attività dell'Amministrazione Comunale ed in particolare su atti, documenti e procedure che riguardano l'interessato; il diritto di accesso e di informazione può essere esercitato anche nei confronti delle aziende, istituzioni, consorzi e società dipendenti o controllate dal Comune.

Oggetto dell'accesso sono le informazioni, gli atti, i documenti formati dal Comune e che sono in suo possesso o comunque utilizzati dallo stesso ai fini dell'attività amministrativa, in qualunque forma essi siano realizzati (cartacea, grafica, elettromagnetica, fotocinematografica).

L'accesso si esercita nella forma di presa visione dell'atto e documento o di estrazione di copia dello stesso, previo pagamento, in quest'ultimo caso, dei costi relativi alla riproduzione.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge principalmente un'azione di tramite per l'accesso agli atti detenuti da altri Uffici.

c) procedure di registrazione interne delle anomalie

Il Dirigente dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le anomalie che presentano i procedimenti, così come rappresentati nelle schede relative, formula le proposte di miglioramento degli stessi ai Coordinatori di Area e le include nel Rapporto qualità affinché vengano considerate nella redazione del Piano di miglioramento della qualità.

11. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI di QUALITA'	STANDARD DI QUALITA' PER IL 2008
ACCESSIBILITA' DELL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	30 ore settimanali
	Tempo medio di attesa allo sportello	5 minuti
RECLAMI E SEGNALAZIONI RELATIVI AGLI ALTRI SERVIZI	Inoltro al Servizio Competente	Entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento
RECLAMI E SEGNALAZIONI RELATIVI AL SERVIZIO EROGATO DALL'URP	Risposta agli utenti	Entro 30 gg. lavorativi
RICHIESTE DI ACCESSO AGLI ATTI	Inoltro al servizio competente attraverso l'ufficio Protocollo	Entro 5 gg. lavorativi
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Disponibilità di bacheca visibile negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Massima visibilità e aggiornamento costante
	Facilità di accesso al materiale informativo	Espositori posti all'interno degli uffici
	Accesso alla modulistica dei servizi comunali	Impegno dell'URP a richiederne l'aggiornamento semestralmente
	Identificabilità del personale Mediante targhetta negli orari di apertura al pubblico	Agevole identificazione con cognome e nome ben visibili Divisa indossata
	Informazione all'utenza A risposta differita	Risposta al cittadino entro 5 gg. dalla richiesta
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di formazione sulla persona	Tutto il personale coinvolto

....segue (tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard)

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA' Per il 2008
VERIFICA DELL'ATTIVITA' SVOLTA (servizio erogato dall'Urp)	N. indagini sulla soddisfazione degli utenti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico	N. 1 indagine annuale (prevista)
	N. segnalazioni e reclami	N.182
	N. informazioni fornite	N.2998
	N. modelli consegnati	N.195
	N. utenti che hanno fruito della postazione Internet	N.469

12. Valutazione e aggiornamento della Carta

Annualmente il Personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico produce al Dirigente del Settore un Rapporto di valutazione sulla Carta del servizio con indicazione:

- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto;
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- c) dei reclami, indirizzati al servizio erogato dall'URP, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti;
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.

A seguito del rapporto, il Dirigente dell'Ufficio URP, d'intesa con gli operatori del servizio, aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio su corrispondente direttiva del Sindaco o dell'Assessore di riferimento.

Comune di Porto San Giorgio
Ufficio relazioni con il Pubblico
Viale della Vittoria, 162 - 63017 Porto San Giorgio
Tel.0734.680322 fax 0734.680229
E-mail urp@comune-psg.org