

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

CARTA DEI SERVIZI

# Anno 2023

**SOMMARIO**

1. Che cosa è la Carta dei Servizi pag. 3
2. Ufficio Relazioni con il Pubblico: sede e orari pag. 4
3. La missione dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico pag. 5
4. Le funzioni dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico pag. 6
5. Attività e servizi svolti dall’Ufficio Relazioni con il Pubblico pag. 7
6. Standard di qualità dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico pag. 8
7. Obiettivi di miglioramento pag. 9
8. Diritto di partecipazione pag. 9

**CHE COSA E’ LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è stata introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.

La Carta dei Servizi dell’Urp del Comune della Spezia si rivolge a tutti i cittadini ed è uno strumento che indica i servizi offerti, le modalità, gli standard qualitativi e quantitativi che l’Ente intende garantire nonché le modalità di verifica del rispetto degli stessi, attraverso procedure di ascolto e di customer satisfaction finalizzate al monitoraggio e al miglioramento della qualità del servizio offerto.

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO, SEDE E ORARI DI APERTURA**

L’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune della Spezia nasce in attuazione della Legge 150/2000 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”.

L’URP ha il compito di garantire i diritti di informazione, di accesso e di partecipazione, di agevolare l’utilizzo dei servizi offerti ai cittadini e di verificare la qualità degli stessi attraverso il gradimento da parte degli utenti.

L’URP, inoltre, garantisce la reciproca informazione, il coordinamento tra sé e gli altri uffici dell’Ente; si rivela essere particolarmente importante, in quanto soggetto centrale nel sistema di comunicazione dell’Ente verso l’esterno e verso l’interno.

Attualmente è formato da **un operatore** (facilitatore della comunicazione) che svolge attività di front- office, ossia di relazione con il pubblico, e attività di back- office propedeutica al funzionamento dell’Ufficio stesso.

L’ Ufficio Relazioni con il Pubblico è ubicato a piano terra nell’atrio del Palazzo Civico – Piazza Europa.

**Gli orari di accesso al Servizio** si articolano sull’intera settimana e in particolare:

dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 12.00,

L’URP è contattabile ai seguenti recapiti:

* Tel. 0187 727456 –– 0187 727459 -
* Mail: [urp@comune.sp.it](mailto:urp@comune.sp.it)
* Dal sito istituzionale del Comune della Spezia <http://www.comune.laspezia.it/Comunichiamo/urp.html>

**LA MISSIONE DELL’UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Nei contatti con il cittadino e nell’espletamento dei procedimenti di competenza, l’U.R.P. si uniforma ai principi previsti dal DPCM del 27/01/1994:

**Eguaglianza**: i servizi vengono erogati garantendo eguale trattamento a tutti i cittadini senza alcuna distinzione, adeguando il trattamento stesso ai bisogni espressi da ogni singolo cittadino;

**Imparzialità**: gli operatori dell’URP erogano il servizio tenendo un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale;

**Continuità**: l’erogazione del servizio è garantita di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni, durante tutti i giorni lavorativi. In caso d’interruzione per ragioni di carattere straordinario l’URP si impegna a fornirne tempestiva comunicazione, indicandone le motivazioni.

**Partecipazione**: periodicamente l’URP conduce attività di customer&satisfaction per rilevare la qualità percepita dagli utenti riguardo l’operato dell’ufficio;

**Efficienza ed efficacia**: l’URP nell’erogare il proprio servizio, ispira i comportamenti a criteri di efficienza e di efficacia, mediante l’adozione delle soluzioni più funzionali all’attività svolta.

**Principio di semplificazione**: l’URP nell’erogare il proprio servizio, ispira i comportamenti a criteri di semplificazione, mediante l’adozione delle soluzioni più funzionali all’attività svolta in modo da rendere snello ogni procedimento (principio di non aggravamento del procedimento).

**Cortesia e comprensione**: gli operatori si impegnano affinché il rapporto con l’utenza sia improntato al massimo rispetto, alla cortesia, alla disponibilità, all’ascolto dei cittadini in un’ottica di comunicazione tesa realmente a rispondere sempre ai bisogni dei cittadini con l’utilizzo di un linguaggio chiaro e semplice.

**Massima disponibilità** ed informalità nei rapporti con il cittadino.

**Diritti alla privacy e degli altri diritti della personalità coinvolti nel servizio**: l’URP nell’erogare il proprio servizio, si attiene a tali principi e li salvaguarda.

La missione e l’attività dell’URP sono state codificate dal Comune della Spezia attraverso l’approvazione del Regolamento per la disciplina delle attività di informazione e comunicazione istituzionale (approvato con deliberazione GC n. 3100 del 24 settembre 2012 e aggiornato con delibera GC 271 del 30 settembre 2013 e consultabile sul sito [www.comune.sp.it](http://www.comune.sp.it/) nella sezione “Regolamenti”) che, ai sensi della legge n.150 del 7 giugno 2000 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni” e del D.P.R. n.422 del 21 settembre 2001, “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione”, disciplina le attività di informazione e comunicazione istituzionale del Comune della Spezia nel rispetto dei principi di trasparenza, imparzialità, chiarezza e tempestività.

**LE FUNZIONI DELL’UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

L’URP del Comune della Spezia svolge le seguenti funzioni:

* attività di comunicazione interna e di comunicazione esterna, al fine di promuovere e diffondere la conoscenza dell’attività istituzionale, delle disposizioni normative ed amministrative e delle strutture, favorendo l’accesso, anche attraverso la semplificazione del linguaggio amministrativo. Obiettivo dell’URP è inoltre creare un patrimonio informativo comune e garantire la fruizione dei servizi, promuovendo azioni volte a mantenere un costante flusso di informazioni all’interno dell’Ente;
* lavoro a stretto contatto con gli altri uffici dell’Ente, riceve e coordina le informazioni provenienti dai diversi settori, attraverso la Rete dei Referenti di Servizi per la Comunicazione (art.9 del Regolamento per la disciplina delle attività di informazione e comunicazione istituzionale) mettendole quindi a disposizione dei cittadini ed assicurando il loro diritto ad essere informati in modo chiaro, tempestivo ed accessibile. Nello svolgimento di tali attività vengono privilegiati gli strumenti interattivi della comunicazione digitale, quali la posta elettronica, la rete internet e intranet, per favorire la semplificazione e la progressiva digitalizzazione dell’attività amministrativa;
* promozione della trasparenza dei procedimenti amministrativi, informando sul loro stato e garantendo l’esercizio del diritto di accesso e di partecipazione all’attività dell’Ente. Grazie all’ascolto e alla raccolta di segnalazioni e reclami degli utenti con un software dedicato (Piuma), contribuisce al miglioramento dei servizi. Le segnalazioni e i reclami possono essere inoltrati attraverso: telefono, e-mail, on line su area web dedicata, o in alternativa, di persona.

Obiettivo primario dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico è la comunicazione istituzionale esterna finalizzata a garantire al cittadino l’esercizio dei diritti di informazione, accesso e partecipazione, attraverso l’illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, l’informazione sulle strutture e sui compiti dell’Ente, fornendo così risposte chiare sulle modalità di utilizzo dei vari Servizi, assicurandone la loro piena utilizzazione.

L’URP ha inoltre il compito di favorire i processi di comunicazione interna tra sé e il resto della struttura; a tal fine è stata creata la Rete di Referenti di Servizi per la Comunicazione costituita da dipendenti dell’Ente che, per conto di ogni settore di appartenenza, si occupano dell’attività di comunicazione di settore. L’URP monitora costantemente tale Rete favorendo la circolazione dei flussi informativi interni e con l’obiettivo di rafforzare la circolazione e la condivisione delle informazioni tra tutti i dipendenti utilizza il servizio di mailing “Notizie dall’Amministrazione”.

L’ URP collabora, inoltre, attivamente con la Redazione Web tramite un costante monitoraggio e aggiornamento della Rete Civica.

**ATTIVITA’ E SERVIZI SVOLTI DALL’UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

* Distribuzione stampati vari per accedere ai Servizi Anagrafici: gli stampati in uso presso gli uffici anagrafici (modulistica riguardante le dichiarazioni sostitutive, autocertificazioni, altra modulistica inerenti pratiche anagrafiche), possono essere ritirati in maniera gratuita presso lo sportello URP;
* Distribuzione e info domande di richiesta risarcimento per sinistri e danni alluvionali (all’occorrenza);
* Distribuzione e info domande per la richiesta di assegno di maternità;
* Distribuzione e info domande e bandi per l’accesso ai vari concorsi promossi dall’Ente;
* Distribuzione sacchetti per la raccolta differenziata nel Centro Storico: servizio gratuito
* Informazione e distribuzione di materiale turistico (cartine, guide, ecc…): il materiale fornito sia dal Comune, sia da altri Enti è a disposizione dei cittadini e turisti ed è completamente gratuito;
* Distribuzione, informazione e ritiro domande per l’iscrizione al “Gruppo Comunale Volontario di Protezione Civile”;
* Informazione relative al servizio di Alert-Sistem collegato alla Protezione Civile Comunale~~;~~
* Distribuzione e affissione di materiale informativo attinente la città e gli eventi in programma predisposti dall’Amministrazione Comunale e da altri Enti, in materia di spettacoli, mostre, turismo, trasporti, sanità, previdenza. Presso l’URP è possibile trovare locandine e dépliant posizionati su appositi espositori situati all’esterno dell’ufficio al fine di dare libertà al cittadino di poter consultare e prelevare il materiale di interesse;
* Consegna carte d’identità elettroniche che gli utenti chiedono di ricevere presso il nostro ufficio; l’erogazione del servizio viene effettuata direttamente all’interessato titolare della carta (se minore ai genitori) o da altra persona delegata al momento dell’emissione della carta;
* Informazioni sull’accesso e sulle regole di utilizzo del servizio Wi-Fi del Comune della Spezia;
* Rilascio, su richiesta del cittadino, di pass auto per i quartieri periferici (Muggiano, Ruffino, Cadimare, Campiglia, Schiara, Monesteroli);
* Rilascio appuntamenti servizi demografici: la richiesta di appuntamento può essere effettuata telefonicamente, tramite mail, oppure di persona recandosi allo sportello URP;
* Gestione richieste rilascio Pin e Puk riferite alle carte di identità elettroniche: la richiesta può essere effettuata sia personalmente dall’interessato recandosi presso lo sportello URP, sia mediante mail con allegata fotocopia del documento di identità;
* Gestione sale Comunali.

**STANDARD DI QUALITA’ DELL’UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

La qualità di un servizio è data dall’insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore e si misura in funzione della capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei cittadini. La misurazione della qualità avviene attraverso un sistema di indicatori e standard di riferimento individuati dalla Carta stessa. Il fattore di qualità costituisce, dunque, un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell’utenza.

I fattori di qualità individuati in questa Carta e sono:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dimensione qualità** | **Sottodimensione** | **Indicatore** | **Standard** |
| **Accessibilità al servizio** | **Accessibilità fisica** | **Numero ore apertura al pubblico;**  **Segnaletica informativa interna ed esterna;**  **Assenza di barriere architettoniche;**  **Sicurezza;** | **20 ore settimanali;**  **Presente e regolarmente aggiornata;**  **Nessuna barriera;**  **A norma di legge** |
| **Accessibilità multicanale** | **Disponibilità e facilità di accesso in autonomia alle informazioni** | **Presenza di espositori negli spazi dell’ufficio e della sala di attesa aggiornati quotidianamente;**  **Sito web sempre attivo** |
| **Efficienza del servizio** | **Tempi di erogazione dei servizi** | **Tempo di risposta** | **Immediato** |
| **Efficacia** | **Verifica affidabilità mediante customer satisfaction annuale** | **Grado di soddisfazione degli utenti** | **80%** |
| **Verifica affidabilità servizi offerti** | **Numero di reclami diretti all’URP** | **< 5** |
| **Trasparenza** | **Disponibilità materiale informativo** | **Puntualità e aggiornamento del materiale in bacheca/espositori** | **Controllo quotidiano** |
| **Sito web** | **Aggiornamento informazioni sul sito** | **Entro 2 giorni** |

Il rispetto degli standard di qualità definiti in questa Carta viene controllato e monitorato periodicamente attraverso gli indicatori individuati.

**OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

In considerazione dell’attuale disponibilità di personale affidato all’Ufficio Relazioni con il Pubblico (una sola unità) si ritiene prioritario mantenere il rispetto degli standard relativi alle attività e ai servizi fino ad oggi garantiti.

Si considera necessaria ed imprescindibile, nel corso dell’anno 2024, l’elaborazione di un progetto riorganizzativo dell’Ufficio che tenga conto delle risorse reali sia personali che strumentali prevedendo l’ampliamento di processi gestiti in modalità on-line, ma mantenendo comunque un presidio fisico al quale i cittadini con competenze digitali ridotte, possano rivolgersi ed ottenere risposta alle proprie richieste.

**DIRITTO DI PARTECIPAZIONE**

**Suggerimenti, reclami e segnalazioni**

I cittadini possono presentare al Comune della Spezia segnalazioni, proposte e reclami sui servizi e sull’attività dell’Ente, o inviare suggerimenti e consigli. Il Comune della Spezia infatti, ha elaborato una procedura informatizzata per la gestione di informazioni, segnalazioni e reclami dei cittadini, al fine della raccolta sistematica e del monitoraggio stimolando la cultura dell’ascolto nei confronti degli utenti dei servizi. L’ascolto dei Cittadini è ritenuto fondamentale dall’U.R.P. e viene svolto allo sportello, presso i responsabili del settore in oggetto, tramite indagini di soddisfazione della qualità percepita da parte degli utenti (customer satisfaction) e tramite il sistema centralizzato di gestione delle segnalazioni e dei reclami.

Quanto espresso dai cittadini viene trasmesso ai Dirigenti competenti e tenuto così in considerazione per la valutazione dei servizi e per le possibili attività di miglioramento.

Alle segnalazioni ed ai reclami viene data una risposta scritta entro 30 giorni.

Suggerimenti, proposte e reclami possono essere presentati al Comune on line al link <https://www.istanze.spezianet.it/piuma/>

Se il cittadino lo ritiene opportuno può rivolgersi anche direttamente al Dirigente, personalmente, tramite contatto telefono, e-mail oppure scrivendo alla Posta Elettronica Certificata (PEC).

Gli utenti possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni anche in merito al rispetto, degli standard di qualità fissati nella presente Carta dei Servizi, contribuendo così al miglioramento continuo dei servizi offerti.

**Rilevazione della soddisfazione dell’utenza**

Il Comune si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati attraverso modalità strutturate di valutazione (questionari, interviste, incontri) sulla soddisfazione dei cittadini, oltre a garantire l’attività di verifica sistematica tramite contatto diretto, moduli reclami e suggerimenti.

I Servizi Demografici promuovono periodicamente, in collaborazione con l’Ufficio Qualità, ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi.

I risultati delle indagini saranno comunicati alla cittadinanza e presi in considerazione per valutare l’applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

Il Dirigente

Dr.ssa Barbara Rodighiero