



**COMUNE DELLA SPEZIA**  
**CDR UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**  
**SCHEDA COMUNICAZIONE UFFICIALE AL PUBBLICO (Carta dei Servizi Standard)**

(APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010)

**Tipologia del servizio al pubblico:**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è regolamentato dal D.Lgs n.267 del 18.8.2000 dal D.Lgs. 29/93, dalla L.150/2000, dallo Statuto Comunale, dal Regolamento di organizzazione e funzionamento, approvato con delibera G.C. del 11.05.2001.

E' entrato in funzione il 1° novembre 2000 per venire incontro alle esigenze dei cittadini.

L'art. 1 del Regolamento di organizzazione per il funzionamento dell'U.R.P. recita al primo comma: *"Il cittadino è il "dominus" dell'Ente Locale". Ed ancora: "L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è luogo d'incontro tra cittadino e struttura pubblica, produttore di cittadinanza attiva e responsabile e portatore d'innovazione nell'organizzazione della struttura dei servizi"*. In queste poche parole è sintetizzata tutta la filosofia che anima gli operatori dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune della Spezia.

Ci si può rivolgere agli operatori dell'U.R.P. per avere ogni tipo di informazione sui servizi del Comune, segnalare reclami, segnalazioni, richiedere certificati anagrafici e ricevere assistenza per tutto ciò che riguarda l'Amministrazione Comunale.

L'URP nelle sue articolazioni organizzative è in stretta relazione con tutti gli uffici e servizi dell'amministrazione comunale:

- a) – sostiene e sviluppa le attività d'informazione e comunicazione verso i cittadini al fine di normalizzare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni e favorire la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti, anche mediante l'incontro diretto fra cittadino e responsabile del procedimento interessato;
- b) – promuove ed assicura l'esercizio dei diritti d'informazione ed accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza di cui alla legge 31 dicembre 1996, n. 675;
- c) – organizza in modo sistematico le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati;
- d) – organizza tramite soft-ware dedicato la raccolta delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, predisponendo precise procedure di risposta. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei dirigenti e dei dipendenti;
- e) – cura e valorizza la comunicazione interna come strumento d'integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi. A tal fine favorisce la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per adeguare ed uniformare le indicazioni dirette al pubblico, che per migliorare l'efficienza dei propri interventi;
- f) – collabora con gli altri servizi comunali per il miglioramento degli stessi, in funzione delle aspettative e delle richieste della cittadinanza;

g) – rilascia ai cittadini certificati anagrafici nell'orario di chiusura dell'Anagrafe.

**Modalità di erogazione:**

MULTICANALE - Front office presso l'ufficio, sito web dedicato e "Notizie dal Comune" all'interno del sito web Comunale

[www.comune.sp.it](http://www.comune.sp.it); tramite fax al num. 0187-727458; con e-mail [urp@comune.sp.it](mailto:urp@comune.sp.it);

**Tipologia di utenza:**

Ci si può rivolgere agli operatori dell'U.R.P. per avere ogni tipo di informazione sui servizi del Comune, segnalare reclami e segnalazioni, richiedere certificati anagrafici e ricevere assistenza per tutto ciò che riguarda l'Amministrazione Comunale.

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

**C.d.R. Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Piazza Europa,1 –piano terra-

19124 La Spezia

Tel.0187-727-456-457-459

Fax.0187-727-458

e-mail: [urp@comune.sp.it](mailto:urp@comune.sp.it)

**ORARIO DI RICEVIMENTO DEL PUBBLICO:**

**DAL LUNEDI' AL VENERDI DALLE ORE 8.00 alle 19.30 IL SABATO 8.00-13.30**

**Nel mese di Agosto dal lunedì al sabato 8.00 – 13.30**

**E' A DISPOSIZIONE DEL CITTADINO, ALLO SPORTELLO, LA CARTA DEI SERVIZI 2016 (VEDI ANCHE SITO WEB URP)**

**SCOPI E VALORI DEL SERVIZIO AL PUBBLICO**

Nei contatti con il cittadino e nell'espletamento dei procedimenti di competenza, l'U.R.P. si uniforma ai principi sanciti dalla Costituzione Italiana e dalle normative in vigore:

**Eguaglianza:** di trattamento dei singoli cittadini senza nessuna distinzione, adeguando il trattamento stesso ai bisogni espressi da ogni singolo cittadino;

**Imparzialità:** Erogazione del 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 fornire tempestiva comunicazione, indicandone le motivazioni.

**Partecipazione:** sistematicamente l'ufficio conduce attività di customer satisfaction per rilevare la qualità percepita dagli utenti riguardo l'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).

**Cortesìa e comprensione:** 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.

#### PRINCIPIO DI TRASPARENZA DEL SERVIZIO AL PUBBLICO

nome e cognome del Responsabile (dei processi e della costruzione/ monitoraggio degli standard di qualità): [Natale Luciano](#)

recapiti telefonici: [0187-727-456-459](tel:0187-727-456-459) fax [0187-727-458](tel:0187-727-458)

indirizzo di posta elettronica: [luciano.natale@comune.sp.it](mailto:luciano.natale@comune.sp.it)

luogo: [Palazzo Civico - piano terra](#) -

giorni e orari di ricevimento: [dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.30 il sabato 8.00-13.30](#)

#### PRINCIPIO DI COMUNICAZIONE E MONITORAGGIO DEGLI STANDARD DA PARTE DEL CITTADINO

*Gli standard e gli impegni contenuti in questa COMUNICAZIONE sono validi a decorrere dal 1 Aprile 2014 e vengono aggiornati annualmente; tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, costi, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Comunicazione, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo <http://www.comune.sp.it>*

##### **Impegni:**

*L'Ufficio svolge la propria attività secondo criteri di programmazione e miglioramento continuo, attraverso i quali individua i propri impegni che, di norma, portano alla definizione di nuovi standard per l'anno successivo.*

*Per l'anno in corso il settore si impegna a:*

- 1) Utilizzare quotidianamente il soft-ware per i reclami e le segnalazioni.*
- 2) Gestire semestralmente le statistiche dei reclami e segnalazioni.*
- 3) dare una risposta al cittadino entro 30 giorni.*
- 4) sviluppare ogni attività e aggiornamento finalizzati al mantenimento della Certificazione di Qualità.*
- 5) Rilascio certificati anagrafici**

**Reclami:** I cittadini hanno diritto a segnalare inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Comunicazione. L'Ufficio ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 30 giorni. Per facilitare la trasmissione dei reclami/segnalazioni il cittadino può collegarsi direttamente al link dedicato [http://www.comune.laspezia.it/Servizi\\_cittadino/segnalazioni.html](http://www.comune.laspezia.it/Servizi_cittadino/segnalazioni.html)

Le segnalazioni e i reclami potranno anche essere inoltrate al responsabile del procedimento, Sig. Luciano Natale:

- tramite posta elettronica all'indirizzo [urp@comune.sp.it](mailto:urp@comune.sp.it)
- per telefono al n. [0187-727-456-457-459](tel:0187-727-456-457-459)
- via fax al n. [0187-727-458](tel:0187-727-458)
- di persona [dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.30 il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.30 c/o l'Ufficio Relazioni con il Pubblico \(piano terra\)](#)

**Conciliazione non giudiziale**

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può rivolgersi a:

NOME RESPONSABILE: [Giorgio Pellitteri](#)

Tel.: [0187-727950](tel:0187-727950)

Fax: [0187-727458](tel:0187-727458)

Mail: [giorgio.pellitteri@comune.sp.it](mailto:giorgio.pellitteri@comune.sp.it)

E' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

<b>Struttura interna deputata al monitoraggio degli standard</b>	<b>Struttura interna deputata a ricevere la diffida (Sistema Gestione Reclami)</b>
Nome: <a href="#">Luciano Natale</a>	Nome: <a href="#">Luciano Natale</a>
E- mail: <a href="mailto:urp@comune.sp.it">urp@comune.sp.it</a>	E-mail: <a href="mailto:urp@comune.sp.it">urp@comune.sp.it</a>
Fax: <a href="tel:0187-727458">0187-727458</a>	Fax: <a href="tel:0187-727458">0187-727458</a>
Luogo: <a href="#">Comune della Spezia piazza Europa,1 La Spezia</a>	Luogo: <a href="#">Comune della Spezia piazza Europa,1 La Spezia</a>

<b>Struttura interna deputata al monitoraggio della comunicazione al pubblico (mediante affissione e web)</b>	
Nome: <a href="#">Luciano Natale--Antonella Moretti</a>	E-mail: <a href="mailto:urp@comune.sp.it">urp@comune.sp.it</a>
Ufficio: <a href="#">Ufficio Relazioni con il Pubblico</a>	Telefono: <a href="tel:0187-727-456">0187-727-456</a>

**Edizione N.6  
Anno: Aprile 2016**

**Firma del Dirigente del Servizio  
Dott. Giorgio Pellitteri**