



**COMUNE DELLA SPEZIA**  
**CDR UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**  
**SCHEDA STANDARD QUALITA'**

(APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010)

**Ufficio Relazioni con il Pubblico**

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO

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 di 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, con nuovo soft-ware dedicato al link [http://www.comune.laspezia.it/Servizi\\_cittadino/segnalazioni.html](http://www.comune.laspezia.it/Servizi_cittadino/segnalazioni.html) la raccolta e gestione delle segnalazioni omissis 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'

	<p>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;</p> <p>f) – collabora con gli altri servizi comunali per il miglioramento degli stessi, in funzione delle aspettative e delle richieste della cittadinanza.</p> <p>g) – rilascia certificati anagrafici nell'orario di chiusura dell'Anagrafe.</p>
MODALITA' DI EROGAZIONE	<p>MULTICANALE - Front office presso l'ufficio, sito web dedicato e "Notizie dal Comune" all'interno del sito web Comunale <a href="http://www.comune.sp.it">www.comune.sp.it</a>; tramite fax al num. 0187-727458; con e-mail <a href="mailto:urp@comune.sp.it">urp@comune.sp.it</a>;</p>
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	Tutti i cittadini residenti nel territorio Comunale

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (annuo)	VALORE MONITORATO (annuo)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	n.6 giorni apertura alla settimana n.300 giorni lavorativi annui	90%	L'orario di apertura risulta particolarmente ampio (unico in Italia) infatti il pubblico può accedere all'ufficio dalle 8.00 alle ore 19.30 dal lunedì al venerdì il sabato

					8.00-13.30 ad eccezione del solo mese di agosto nel quale l'orario è dalle 8.00 alle 13.30.
	Accessibilità Multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	N. tot. 4 servizi erogati (web, fax, telef.,e-mail) + 2 front-office	80%	Le comunicazioni relative all'accesso al servizio sono presenti nel sito web Comunale <a href="http://www.comune.sp.it">www.comune.sp.it</a>
Tempestività		Tempo massimo dalla presentazione della richiesta	N. 30 gg. Per dare risposta reclamo o segnalazione	90%	La tempistica è evidenziata nel sito Comunale al link <a href="http://www.comune.sp.it">www.comune.sp.it</a>
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	N. 5 gg necessari per l'aggiornamento su web	5	La modifica del Dirigente avvenuta a febbraio 2015 è stata puntualmente inserita nel sito web.
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di	N. 3 gg necessari per l'aggiornamento su web	3	Qualora venissero modificati i dati di contatto ne verrà data tempestiva comunicazione.

		contatto			
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	N. 5 gg necessari per l'aggiornamento su web	5	Normalmente l'aggiornamento viene effettuato nei tempi previsti.
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Nessuna spesa		Nessuna spesa
Efficacia	conformità	Regolarità della prestazione erogata	Il cittadino è il nostro "Dominus" e come tale viene accolto e seguito dagli operatori affinché le proprie esigenze vengano compiutamente esaudite. Le procedure e la modulistica vengono gestiti in sistema Qualità – Servizio certificato ISO UNI EN 9001:2008	90%	L'attività nei confronti del cittadino viene svolta nel rispetto dei principi sanciti dalla nostra Carta dei Servizi.
	affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	N..... di reclami/segnalazioni accolti sulla base di un giudizio di	Ad ogni reclamo/segnalazione viene fornita risposta nei termini di 30 gg	Non sono pervenuti reclami riguardo l'URP. L'URP è snodo importante del sistema di

			pertinenza rispetto al servizio svolto	dalla data di ricevimento, con la stessa modalità con cui è pervenuto il reclamo (scritto, e-mail, ecc.)	Segnalazione e Reclami del Comune della Spezia. Ha il compito di inoltrare ai servizi interessati le segnalazioni e/o reclami arrivati online ed è parte attiva nella gestione e controllo del sistema stesso, monitorando che le risposte siano inviate ai cittadini da parte dei Servizi interessati nei tempi stabiliti (15 giorni per quelle urgenti e 30 per quelle ordinarie). Sia le segnalazioni che i reclami si possono inoltrare con diverse modalità: per telefono, con e-mail, via fax, con lettera, di persona allo sportello, on-line su area web dedicata.
	compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Le molteplici attività svolte dal servizio vengono quotidianamente	90%	I dati rilevati vengono aggregati in puntuale statistica a cadenza

			monitorate e tracciate mediante apposito soft-ware		semestrale.
--	--	--	--	--	-------------

Allegato alla Comunicazione al Pubblico Edizione

**N.6**

**Anno: Febbraio 2016**

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