



**COMUNE DI
CITTA' DI CASTELLO**

CARTA DEI SERVIZI

**UFFICIO
DELLE RELAZIONI
CON IL PUBBLICO**

FOTO SEDE URP – DOVE SIAMO

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

RUOLO, PROFESSIONALITA' E STRUMENTI

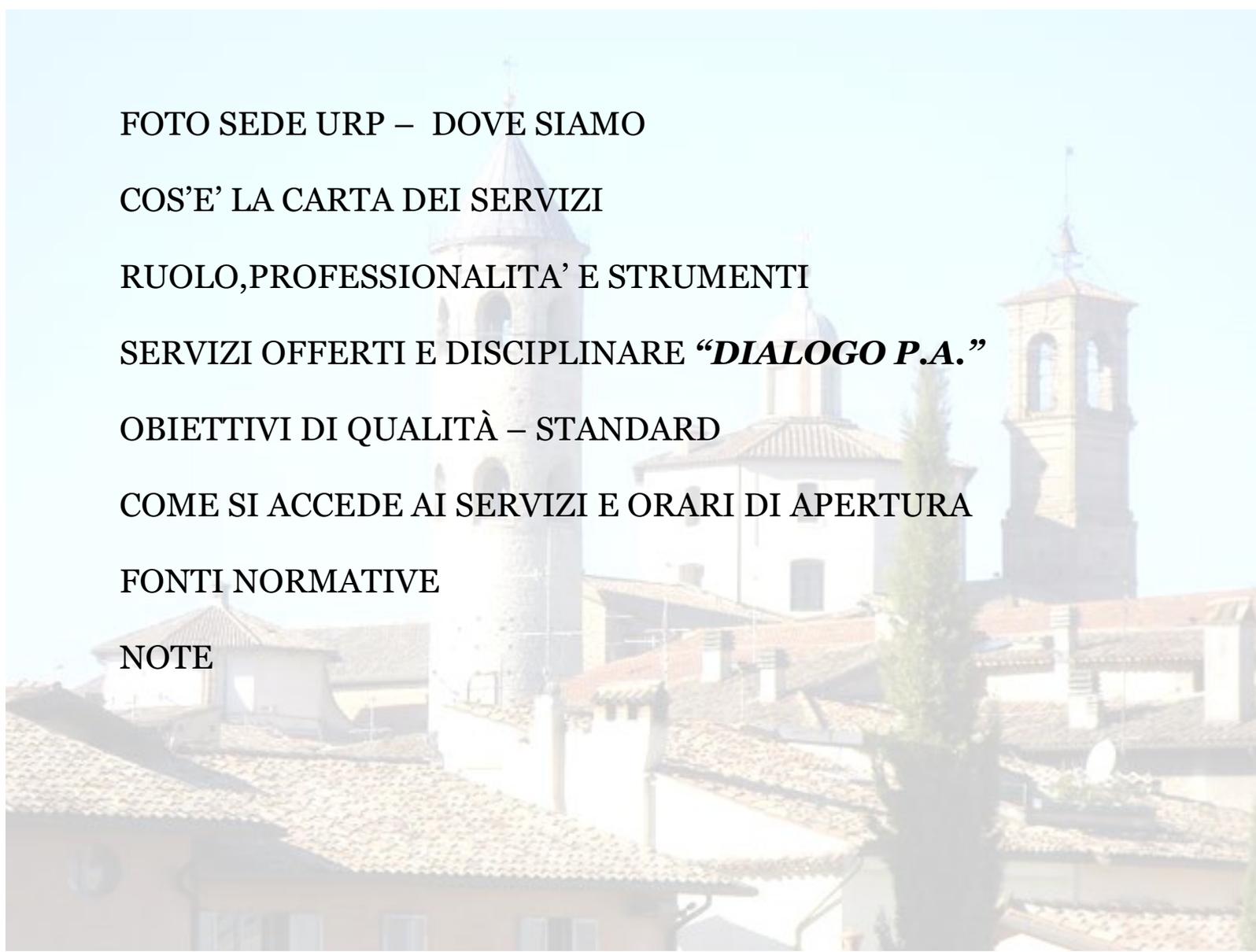
SERVIZI OFFERTI E DISCIPLINARE ***“DIALOGO P.A.”***

OBIETTIVI DI QUALITÀ – STANDARD

COME SI ACCEDE AI SERVIZI E ORARI DI APERTURA

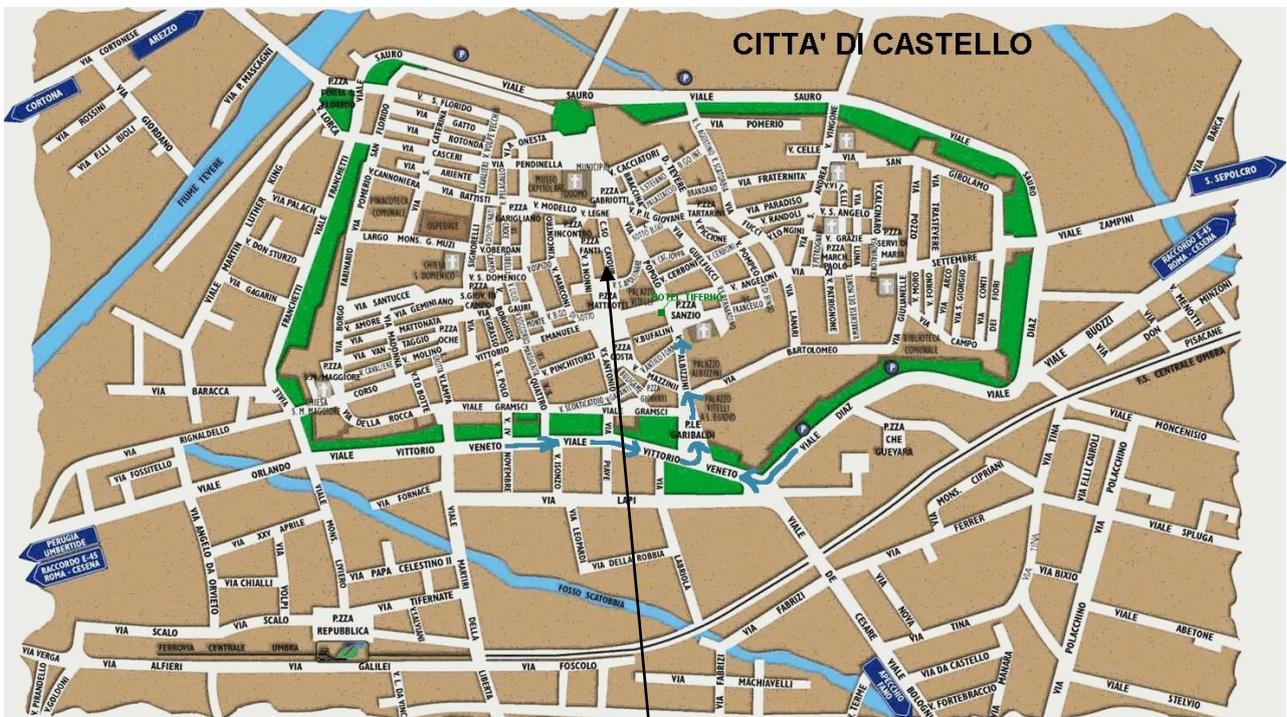
FONTI NORMATIVE

NOTE





Dove siamo



Noi siamo qui

Che cos'è la carta dei servizi

Compito dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico è garantire al cittadino l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione, agevolare l'utilizzo dei servizi offerti, attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti (art. 8 legge 150 del 2000).

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione la cui finalità è quella di far conoscere le funzioni dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, promuovere la conoscenza dei servizi offerti e guidare il cittadino nel loro utilizzo.

Ruolo, professionalità e strumenti

L'Urp svolge un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica e istituzionale dell'Ente con il fine di concorrere a indirizzare l'attività pubblica dagli adempimenti formali ai risultati sostanziali e di garantire ad ogni cittadino il diritto di essere informato. In tal senso, l'ufficio svolge un ruolo di coordinamento e di gestione delle informazioni volto ad assicurare la omogeneità e la uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile a tutti. A tal fine sull'URP convergono le singole carte dei servizi eventualmente adottate dai diversi reparti dell'ente.

Presso l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico operano tre unità di personale con idonea qualifica prevista dalla normativa. Il personale dell'ufficio è continuamente aggiornato sull'utilizzo delle nuove tecnologie, sulle nuove metodologie di ascolto del cittadino, sulle tecniche relazionali e sull'utilizzo di nuove piattaforme informatiche, rispettando gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte della P. A e ogni altra opportunità formativa ritenuta idonea alle funzioni che l'ufficio deve svolgere.

Gli strumenti utilizzati dal personale dell'ufficio sono il sito internet, lo sportello "Dialogo P.A."

Servizi offerti e Disciplina "Dialogo P.A."

L'URP facilita la comunicazione tra il Comune e i cittadini, garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione e agevola l'utilizzo dei servizi offerti dall'Amministrazione. In particolare l'URP:

- Ascolta e fornisce una prima informazione sugli uffici, sui servizi e sui procedimenti amministrativi;
- Accoglie reclami, segnalazioni e/o suggerimenti sull'attività ed i servizi del Comune;
- Informa sull'Accesso agli atti e documenti amministrativi;
- Informa sul pagamento di fatture o contributi a privati, associazioni, cittadini;
- Garantisce la consultazione di bandi e corsi di formazione professionale;
- Garantisce la consultazione di progetti e atti consegnati in deposito da altre Amministrazioni;
- Gestisce gli appuntamenti con i servizi esterni (RAI – Sportello del consumatore)
- Orienta, ascolta e gestisce i curricula dei ragazzi che frequentano l'Informagiovani. Questo servizio svolge l'attività in stretto contatto con il Centro per l'Impiego e le Agenzie di lavoro operanti nel territorio comunale.

- Consultazione e prenotazione offerte di lavoro;
- Prestazione di accesso gratuito a internet;
- Autenticazione delle sottoscrizioni delle liste elettorali depositate presso l'ufficio;
- Realizzazione di campagne di Customer Satisfaction sui servizi dell'Ente;
- Inoltre a seguito di Determinazione Dirigenziale n 1150 del 17.10.2014 il Comune di Città di Castello ha avviato un processo di gestione sistematica informatizzata e controllo centralizzato delle segnalazioni e dei reclami inoltrati dagli utenti sui servizi dell'ente. Tutto quanto inviato viene gestito informaticamente e tenuto sotto controllo quotidiano dal responsabile dell'URP in termini di tempistica e di contenuti, per valutare possibili ambiti di miglioramenti dei servizi. Si tratta di un processo a fasi, diverso a seconda che si tratti di una segnalazione, che il cittadino rivolge direttamente al responsabile del servizio interessato, o di un reclamo che il cittadino inoltra al referente reclami che, a sua volta lo invia protocollato al responsabile competente per formularne la risposta. Tale procedura assicura una risposta scritta entro 30 gg. sia alle segnalazioni che ai reclami.
Quanto sopra è regolamentato dal **Disciplinare** che segue:

Art. 1 – Finalità e Obiettivi

Il Comune di Città di Castello con il presente regolamento disciplina la procedura di gestione di reclami, segnalazioni, petizioni, suggerimenti ed apprezzamenti, quale strumento sensibile ed adeguato per rilevare e rispondere, in modo rapido, alle situazioni di disagio, insoddisfazione o apprezzamento espresse dal cittadino singolo o associato. Resta salva la facoltà dell'utente di adire direttamente al servizio competente per materia ove dotato di una distinta carta dei servizi.

Consente l'analisi delle espressioni e delle esigenze dei cittadini per contribuire al monitoraggio e al miglioramento della qualità dei servizi offerti da Comune di Città di Castello attraverso l'ascolto e la partecipazione dei stessi creando una situazione di maggior sicurezza e fruibilità degli spazi comuni.

La nuova gestione delle segnalazioni e dei reclami permette di razionalizzare ed ottimizzare le modalità di lavoro, accorciare i tempi di attesa, favorire la trasparenza dell'ITER (il cittadino è informato dall'URP sullo stato di avanzamento della sua richiesta, in tempo reale), utilizzare un sistema automatico di schedatura utile al momento del monitoraggio, migliorare alla luce delle considerazioni provenienti dagli utenti, la qualità dei servizi erogati ed elevare il grado di credibilità dell'ente, aumentare la conoscenza da parte degli utenti del ruolo e delle funzioni dell'URP facendo percepire l'immagine di una organizzazione attenta alle esigenze e al gradimento dei suoi utenti/clienti. Quanto sopra sarà reso possibile grazie alla conoscenza delle "carta dei servizi" degli uffici comunali, in modo tale da fornire al cittadino/utente, subito la prestazione.

Per permettere la fruibilità del servizio verrà pubblicato sul sito web del comune di www.cdcnet.net il forum denominato "Dialogo P.A." che il cittadino, a seguito di registrazione/login utilizzerà per iniziare il dialogo.

Per reclamo, segnalazione, suggerimento e apprezzamento, d'ora in poi s'intenderà:

1. **reclamo:** espressione di disagio manifestata dal cittadino, singolo o associato, con il quale si evidenzia il malfunzionamento di un servizio garantito dalla P.A., cioè di cui l'Amministrazione è direttamente o indirettamente responsabile. Nel reclamo è obbligatoriamente prevista la risposta.
2. **segnalazione:** comunicazione da parte del cittadino singolo o associato con la quale l'Amministrazione viene messa a conoscenza di una situazione della quale è direttamente o indirettamente responsabile in grado di produrre situazioni di criticità e/o disservizio.
3. **suggerimento:** qualsiasi comunicazione da parte del cittadino, singolo o associato finalizzata al miglioramento della qualità della vita cittadina o dei servizi offerti di cui l'Amministrazione è direttamente o indirettamente responsabile.
4. **apprezzamento:** qualsiasi comunicazione da parte del cittadino singolo o associato finalizzata ad evidenziare una positività relativa alla qualità della vita cittadina o ai servizi offerti di cui l'Amministrazione direttamente o indirettamente responsabile.

L'URP risponderà e chiarirà la sua posizione relativamente alle tipologie contraddistinte con i **numeri 1 – 2 – 3.**

Art. 2 – Procedura organizzativa per la gestione delle segnalazioni – reclami – petizioni.

1. Allo scopo di fornire risposte rapide ed efficaci alle criticità esposte dal cittadino, singolo o associato, e di generare un processo di miglioramento integrale della qualità dei servizi, la gestione operativa ed informatica del progetto è affidata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico che ne cura il funzionamento con criteri di ascolto, disponibilità, empatia, professionalità e funzionalità.
2. Qualora la segnalazione o il reclamo siano attinenti a funzioni o servizi di cui il Comune di Città di Castello non ha competenza, l'URP provvede all'inoltro all'Ente preposto informandone il cittadino-utente.

Art. 3 – Modalità di redazione e presentazione

1. Le segnalazioni, i reclami, le petizioni sono trattati elettronicamente per mezzo di un apposito programma di repertorio, registrazione, lavorazione ed archiviazione e sono quindi presentati, di norma, mediante compilazione di apposito modulo elettronico reso disponibile sul sito Internet del Comune di Città di Castello.
2. Le segnalazioni, i reclami, le petizioni possono inoltre essere presentati compilando appositi moduli cartacei indirizzati all'URP del Comune, consegnati a mano, o inviati per fax, posta ordinaria o posta elettronica, Il personale adibito alle funzioni di Ufficio Relazioni con il Pubblico è autorizzato a ricevere le segnalazioni, i reclami o in forma verbale o telefonica. In ogni caso il contenuto della segnalazione o del reclamo viene registrato dall'URP sul modulo elettronico reso disponibile sul sito Internet del Comune e trattato nell'ambito della procedura informatizzata.

3. *Le segnalazioni, i reclami redatti e presentati, possono essere anonimi. In tali casi essi verranno registrati nell'archivio della procedura informatica utilizzata per la gestione delle segnalazioni e dei reclami*

Art. 4 – Gestione delle segnalazione, reclamo e petizione

1. *Le segnalazioni, i reclami e le petizioni dovranno essere registrati nell'apposito software.*
2. *L'URP provvede entro 3 giorni dall'inserimento nella piattaforma software, ad inoltrare la segnalazione, reclamo, petizione al responsabile o ai responsabili competenti.*
3. *Il Responsabile dell'ufficio competente all'esame della segnalazione, reclamo o esposto verifica, se sia possibile un intervento immediato, in difetto, il Responsabile o altro dipendente competente a svolgere l'istruttoria relativa al reclamo presentato, individuerà le cause del disservizio lamentato provvedendo, entro il termine di Legge dalla data di protocollazione della segnalazione, a svolgere l'istruttoria relativa al caso. I risultati dell'istruttoria sono inseriti in un apposito campo modulo di reclamo ed inviati all'URP.*
4. *L'URP fornisce risposta a colui che fa la segnalazione/reclamo/petizione entro 30 giorni decorrenti la presentazione.*
5. *Nel caso in cui dall'istruttoria non si possa risolvere il reclamo in tempi utili di 30 giorni, va comunque fornita entro detto termine una comunicazione all'interessato/a con indicazione:*
 - ***indicazione del numero e data di repertorio/protocollo;***
 - ***l'identificazione della struttura competente;***
 - ***il motivo per il quale non si è provveduto.***

Art. 5 – Eventuale procedura di riesame

In caso di risposta negativa l'istanza del cittadino può formare oggetto di esame ove siano forniti ulteriori elementi di valutazione.

Art. 7 - Privacy

Tutte le fasi di lavoro delle segnalazioni e dei reclami sono gestite nel pieno rispetto della normativa sulla privacy.

Obiettivi di qualità – standard generali

Con la Carta dei Servizi l'URP si impegna ad assicurare il rispetto dei principi di continuità, eguaglianza, imparzialità, partecipazione, efficienza ed efficacia, attraverso il rispetto di standard di qualità dei servizi offerti definiti da indicatori specifici. A tal fine l'URP si impegna a:

- ✓ Garantire agli utenti l'informazione sugli uffici, servizi e procedimenti amministrativi dell'ente. Più in generale l'URP assicura informazioni sulla pubblica amministrazione nel suo complesso anche attraverso i contatti con gli altri URP e la consultazione dei siti web istituzionali;
- ✓ Agevolare l'utilizzo dei servizi offerti ai cittadini anche mediante l'illustrazione delle relative disposizioni normative e amministrative;
- ✓ Assicurare la reciproca informazione e collaborazione fra l'URP e le altre strutture dell'ente e fra l'URP e gli Uffici per le Relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni;
- ✓ Favorire, attraverso l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, processi di verifica finalizzati al miglioramento dei servizi.

Come si accede ai servizi e orario di apertura



Modalità

Sportello

Indirizzo

Palazzo del Podestà
Corso Cavour, n.5

Apertura

dal Lunedì al Venerdì ore 9,00-13,00
Lunedì e giovedì ore 15,00 – 18,00
Sabato ore 9,00 – 12,00



Accesso ai disabili

Corso Cavour e P.zza Fanti



Modalità

Telefono

Numeri

075.8559232 – 075.8529312

Numero verde

800.869.102



Modalità

Fax

Numero

075.8529314



Modalità

Posta Elettronica

Indirizzo

URP@cittadicastello.gov.it



Modalità

sito Web

Indirizzo

cdc@cittadicastello.gov.it

Fonti normative

- Legge n. 241 del 7 agosto 1990 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- DPCM 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”
- DPCM 11 ottobre 1994 “Direttiva sui principi per l'istituzione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico”
- Legge n.273 dell'11 luglio 1995 “ Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza della P.A.”(conversione in Legge n.163 del 12 maggio 1995)
- Legge 7 giugno 2000, n. 150 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”
- Decreto del Presidente della Repubblica del 21 settembre 2001, n.422 “Regolamento recante norme per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi”.
- Decreto Legislativo del 30 marzo 2001, n.165 “Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche”
- Presidenza del Consiglio di Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica Direttiva 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”
- Presidenza del Consiglio di Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica
- Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie Direttiva 27 luglio 2005 “Qualità dei servizi on-line e misurazione della soddisfazione degli utenti”
- DLgs 27 ottobre 2009, n. 150 "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni".
- DLgs 14 marzo 2013 , n. 33 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle P.A.”.

Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di
Città di Castello
Palazzo del Podestà – Corso Cavour, n. 5
telefono 075.8559232-85592312
fax 075.8559314
n. verde 800869102
urp@cittadicastello.gov.it

Allegato: Modulo per reclami, segnalazioni, suggerimenti.

