



Comune di Collesalveti

Carta dei Servizi Ufficio relazioni con il Pubblico



Fig. 1 L'albero della comunicazione

“Il medium è il messaggio”
(cit. Marshall McLuhan)

Prefazione	3
1. Le caratteristiche della carta	4
1.1. Il ciclo della qualità	4
2. Principali riferimenti normativi	4
2.1. Carta dei Servizi	5
2.2. Ufficio Relazioni con il Pubblico	5
2.3. Diritto Accesso	6
2.4. Atti e disposizioni comunali	6
3. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	6
3.1. Le funzioni dell'URP	7
4. Principi generali di erogazione del servizio	7
4.1. Uguaglianza, imparzialità e tutela della riservatezza	7
4.2. Efficacia ed efficienza	7
4.3. Trasparenza ed accesso	7
4.4. Partecipazione	7
5. La sede dell'URP	8
5.1. Contatti	8
5.2. Orario di apertura al pubblico	8
6. Le attività e i servizi offerti	8
7. I rapporti con i cittadini	11
7.1. Diritto di Informazione	11
7.2. Diritto di accesso agli atti	11
7.3. Modalità di esercizio del diritto di accesso	11
7.4. A chi fare richiesta	12
7.5. Come fare la richiesta	12
7.6. Costi	12
8 Diritto di partecipazione	12
8.1. Suggerimenti, reclami e segnalazioni	12
9. Fattori, indicatori, standard di qualità e obiettivi di miglioramento	13
9.1. Fattori di qualità	13
9.2. Indicatori e standard di qualità	13
10. Monitoraggio e valutazione	17
10.1 Il sistema di monitoraggio e controllo e la rendicontazione	17
10.2 Le indagini di Customer Satisfaction	17

Prefazione

La Carta dei Servizi è uno strumento fondamentale per avvicinare il cittadino /utente alla scoperta di quelle che sono le attività del Comune e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi.

Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità, e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con il quale deve essere erogato il servizio.

Gli standard di qualità sono le linee guida alle quali il personale dovrà attenersi nello svolgimento del proprio lavoro e saranno sottoposti a monitoraggio nonché alla valutazione da parte dell'utenza, in maniera tale da consentire di migliorare sempre più l'attività dell'Ente.

La scelta ulteriore è quella di pubblicare periodicamente sul sito del nostro Comune la reportistica sul monitoraggio sul rispetto degli standard, quale elemento di trasparenza e di rendicontazione a vantaggio dell'utenza.

Che cos'è la Carta dei Servizi

1. Le caratteristiche della Carta

La presente Carta dei Servizi riguarda l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune di Collesalveti, con sede in Piazza della Repubblica, n. 32.**

Con questa Carta il Comune informa i cittadini sulle modalità di erogazione dei servizi gestiti dall'Ufficio e assume impegni per il mantenimento degli standard di qualità descritti.

La Carta dei Servizi è quindi un patto esplicito e trasparente tra l'Amministrazione e i cittadini che consente all'utente di verificarne il mantenimento costante nel corso del tempo, anche segnalandone eventuali scostamenti.

La Carta è disponibile all'URP in formato cartaceo e in versione digitale sul sito del Comune (www.collesalveti.li.it nella sezione dedicata all'Urp).

L'ufficio si impegna ad aggiornare regolarmente i contenuti della Carta in caso di variazioni o modifiche significative.

1.1 Il ciclo della qualità

La Carta dei Servizi rappresenta una tappa dell'intero ciclo della qualità, infatti, la sua stesura si completa con:

1. la definizione degli standard e degli indicatori di qualità di tutti i fattori rilevanti dei servizi erogati dall'Urp;
2. l'individuazione del sistema di monitoraggio e controllo degli indicatori per garantire il rispetto degli standard pattuiti;
3. la previsione delle modalità di ascolto e valutazione periodica della qualità da parte degli utenti;
4. l'individuazione del sistema di rendicontazione all'organizzazione e agli utenti del servizio.

Nella sezione del sito del Comune dedicata all'URP sarà visibile il report periodico di monitoraggio e controllo degli standard fissati nella Carta e il sistema di monitoraggio dell'attività svolta dall'Ufficio.

1. Principali riferimenti normativi

2.1 Carta dei Servizi

- Presidenza del Consiglio dei Ministri Direttiva del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Presidenza del Consiglio di Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica Direttiva 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini".
- Decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi". Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" art. 32 "Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati".

2.2 Ufficio Relazioni con il Pubblico

- Legge n.142 dell'8 giugno 1990 "Ordinamento delle autonomie locali" (artt. 6, 7, 8).
- Legge n. 241 del 7 agosto 1990, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"
- Decreto Presidente della Repubblica n. 352 del 27 giugno 1992 "Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi, in attuazione dell'art. 24, comma 2, della legge n.241/90".
- Circolare del Ministro della Funzione Pubblica n. 17 de 27 aprile 1993, art. 12 del Decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29. Istituzione dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico e disciplina delle attività di comunicazione di pubblica utilità.
- Decreto Legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 Razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego, a norma dell'articolo 2 della legge 23 ottobre 1992, n. 421.
- Presidenza del Consiglio dei Ministri Direttiva del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- Presidenza del Consiglio dei Ministri Direttiva 11 ottobre 1994 Direttiva "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico"
- Legge n. 675 del 31 dicembre 1996 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali".
- Legge n. 127 del 15 maggio 1997 "Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo".
- Legge n. 265 del 3 agosto 1999 "Disposizioni in materia di autonomia e ordinamento, nonché modifiche alla legge 142/90".
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000, "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle PA"
- Presidenza Consiglio dei Ministri Direttiva del 27 settembre 2000 "Programma delle iniziative di informazione e comunicazione istituzionale delle amministrazioni dello Stato".
- Decreto del Presidente della Repubblica n. 422 del 21 settembre 2001 "Regolamento recante norme per la determinazione dei titoli per l'accesso alle attività d'informazione e comunicazione e per l'individuazione e la disciplina degli interventi formativi".
- Decreto legislativo n. 165 del 30 marzo 2001 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze della Pubblica Amministrazione"
- Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 07 febbraio 2002 "Direttiva sulle attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni".
- Presidenza del Consiglio di Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica Direttiva 24 marzo 2004
- Presidenza del Consiglio di Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica Direttiva 24 marzo 2004 "Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni"
- 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"

- Decreto Legislativo 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".
- D. Lgs. n. 33/2013
- Decreto Legislativo n. 97 del 25 maggio 2016 recante "Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche;

2.3 Diritto di Accesso

- Legge 241/90
- Decreto Presidente della Repubblica 352/1992
- Legge n. 340 del 24 novembre 2000, "Disposizioni per la delegificazione di norme e per la semplificazione di procedimenti amministrativi – Legge di semplificazione 1999" art. 15 "Norme in materia di accesso ai documenti amministrativi".
- Legge n. 15 del 11 febbraio 2005 "Modifiche ed integrazioni alla legge 7 agosto 1990, n. 241, concernenti norme generali sull'azione amministrativa".
- Decreto del Presidente della Repubblica n. 184 del 12 aprile 2006, n. 184 "Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi".
- D.Lgs. n. 150 del 27 ottobre 2009.
- Decreto Legislativo n. 104 del 2 luglio 2010 "Codice del processo amministrativo".
- D. Lgs. n. 33/2013.
- D. Lgs. n. 97/2016.

2.4 Atti e disposizioni comunali

- Statuto del Comune Di Collesalveti (pubblicato sul sito del comune nella sezione dedicata ai Regolamenti e allo Statuto);
- Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi (pubblicato sul sito del comune nella sezione dedicata ai Regolamenti e allo Statuto);
- Regolamento Ufficio per le relazioni con il Pubblico (pubblicato sul sito del comune nella sezione dedicata ai Regolamenti e allo Statuto);
- Regolamento sul procedimento amministrativo e sul diritto di accesso ai documenti amministrativi (pubblicato sul sito del comune nella sezione dedicata ai Regolamenti e allo Statuto);

3.L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Nel 1995 il Comune di Collesalveti ha istituito un servizio rivolto ai cittadini per fornire indicazioni e informazioni sugli uffici e i servizi dell'Amministrazione Comunale.

L'ufficio, così come previsto dal successivo percorso legislativo, ha allargato progressivamente le sue competenze negli ambiti della comunicazione e dell'ascolto, passando così da Ufficio Informazioni a Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), come previsto dalla legge 150 del 2000.

3.1 Le funzioni dell'URP

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) offre informazioni e orientamento sul funzionamento e la struttura del Comune, sulle modalità per ottenere servizi e avviare procedure; sui diritti e le opportunità degli utenti.

Presso l'URP è inoltre possibile presentare proposte, suggerimenti e reclami.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) fornisce informazioni sulle modalità e i termini per esercitare i diritti di accesso ai documenti amministrativi riceve le richieste d'accesso agli atti.

L'URP ha dunque lo scopo di facilitare e agevolare la relazione fra i cittadini e il Comune, favorendo così il reciproco dialogo e l'ascolto.

L'URP contribuisce alla rilevazione dei bisogni del pubblico anche attraverso la gestione e l'elaborazione dei dati ricavati da suggerimenti e reclami e collabora alla diffusione e condivisione nell'ente dei bisogni emersi. Contribuisce, in collaborazione con gli altri uffici, alla circolazione delle informazioni all'interno dell'Ente e verso il pubblico.

4. Principi generali di erogazione del servizio

4.1. Uguaglianza, imparzialità e tutela della riservatezza

Nello svolgere le proprie funzioni l'URP garantisce equità di trattamento nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

L'URP garantisce la tutela della riservatezza di tutte le informazioni personali trattate nello svolgimento dei propri compiti, nel rispetto della legislazione vigente.

4.2. Efficacia e efficienza

L'organizzazione è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, ricercando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.

4.3. Trasparenza ed accesso

Viene garantito ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi. Una comunicazione chiara e diffusa assicura a tutti la possibilità di accesso agli atti.

4.4. Partecipazione

L'URP garantisce e promuove il ruolo che i cittadini possono svolgere per migliorare i servizi. Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami e ha il diritto di ottenere sempre una risposta. I cittadini possono così partecipare al miglioramento della qualità dei servizi. L'Amministrazione comunale si impegna a tenere in considerazione e valutare le opinioni dei cittadini.

4.5. Continuità del servizio

L'URP garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore.

Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio saranno rese note ai cittadini attraverso:

- Sito web del Comune (www.comune.collesalvetti.li.it)
- Cartelli informativi
- Facebook – Comune di Collesalvetti

5. La sede dell'URP

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha sede presso il Palazzo comunale, al piano terra, in Piazza della Repubblica n. 32.

Al piano terra si trovano i locali per il pubblico e per il ricevimento

- spazi di esposizione e consultazione di materiali informativi
- sala di attesa
- stanza per ricevimento

5.1 Contatti

- Tel.: 0586/980201 – 211
- E-mail: urp@comune.collesalveti.li.it

5.2 Orario di apertura al pubblico

- Ricevimento di persona: dal lun. al ven. dalle ore 9.00 alle ore 12.30 – il giovedì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.00, il primo ed il terzo sabato di ogni mese dalle ore 9.00 alle ore 12.00,
- Telefono dal lun. al ven. dalle ore 9.00 alle ore 13.00, martedì e giovedì pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00
- Nel periodo estivo sono possibili variazioni agli orari di apertura. L'URP si impegna a comunicare tempestivamente le variazioni di orario attraverso tutti gli strumenti disponibili.

6. Le attività e i servizi offerti

L'URP svolge attività di informazione e ascolto dei cittadini attraverso il ricevimento allo sportello, il telefono, la posta elettronica e gli altri canali di comunicazione con il pubblico. Nella tabella di seguito sono elencati i principali servizi svolti, i possibili canali di accesso e la documentazione principale, se necessaria.

Attività svolte e servizi offerti	Modalità di accesso ai servizi	Documentazione necessaria
Informazioni su: <ul style="list-style-type: none">- attività istituzionali, eventi e iniziative- uffici, attività, strutture del Comune, servizi e i procedimenti amministrativi del Comune	<ul style="list-style-type: none">- di persona- telefono- posta-email- sito web	nessuna
Informazioni generali e orientamento sui servizi della Pubblica Amministrazione	<ul style="list-style-type: none">- di persona- telefono- posta-email- sito web	nessuna
Consegna della modulistica per le procedure del Comune e rilascio relative informazioni	<ul style="list-style-type: none">- di persona- email	nessuna
Consegna/distribuzione di materiale informativo su eventi, appuntamenti, iniziative, progetti	<ul style="list-style-type: none">- di persona- in distribuzione nei luoghi di consultazione	nessuna
Ricevimento delle richieste di accesso agli atti amministrativi	<ul style="list-style-type: none">- di persona- posta- email	Richiesta scritta e documento di riconoscimento valido. E' disponibile un modulo utilizzabile per la richiesta. Scaricabile dal sito del comune

		nella sezione dedicata all'Urp, o nella sezione modulistica
Accoglienza e ascolto dei cittadini: ricevimento di proposte, suggerimenti e reclami	<ul style="list-style-type: none"> - di persona - posta - email 	Possibilità per la richiesta scritta di usare il modulo per segnalazioni e suggerimenti disponibile in ufficio e sul sito. Scaricabile dal sito del comune nella sezione dedicata all'Urp, o nella sezione modulistica
Ricevimento di alcune richieste e avvio di alcune procedure da inoltrare ad altri uffici ; raccolta adesioni a specifici progetti promossi dal Comune	<ul style="list-style-type: none"> - di persona 	Modalità indicata sul sito e nelle comunicazioni, in base al tipo di procedura
Attivazione della Carta Sanitaria Elettronica – TS-CNS e del Fascicolo Sanitario Elettronico (Regione Toscana)	<ul style="list-style-type: none"> - di persona - genitore/tutore per minori 	<ul style="list-style-type: none"> - codice fiscale (autocertificazione) - documento di identità valido - tessera sanitaria da attivare
Raccolta e autenticazione delle firme per proposte di legge e di referendum	<ul style="list-style-type: none"> - di persona 	<ul style="list-style-type: none"> - documento di identità valido
Consegna: <ul style="list-style-type: none"> - Certificati Destinazione Urbanistica - Frazionamenti - Vincoli idrogeologici 	<ul style="list-style-type: none"> - di persona 	Esposizione certificato di protocollazione istanza
Consegna Cartelle Equitalia	<ul style="list-style-type: none"> - di persona - delegato 	<ul style="list-style-type: none"> - esposizione lettera inviata da Equitalia e documento di identità o delega sottoscritta e fotocopia del documento di identità del delegante, in caso di ritiro cartella da parte di altro soggetto
Consegna e ritiro libretti venatori	<ul style="list-style-type: none"> - di persona - delegato 	<ul style="list-style-type: none"> - libretto caccia (da consegnare al termine del periodo di caccia) - cedolino di avvenuta consegna e librettino giallo del porto d'armi (da consegnare al momento del ritiro del nuovo libretto)
Ricevimento e smistamento segnalazioni on line attinenti varie questioni: <ul style="list-style-type: none"> - rifiuti, - dissesto stradale, - zone verdi, - vandalismo/incuria, - segnaletica, - affissioni abusive - varie 	<ul style="list-style-type: none"> - segnalazione da compilare ed inviare on line attraverso il portale: http://urp.rete.toscana.it/urptool/gateway 	<ul style="list-style-type: none"> - un PC a disposizione

<p>Ricevimento e smistamento segnalazioni on line attinenti varie questioni:</p> <ul style="list-style-type: none">- rifiuti,- dissesto stradale,- zone verdi,- vandalismo/incuria,- segnaletica,- affissioni abusive- varie	<p>- segnalazione da compilare ed inviare on line attraverso il portale: http://www.decorourbano.org/</p>	<ul style="list-style-type: none">- un PC a disposizione- o uno smartphone su cui scaricare app "Decoro Urbano"
--	--	--

Rapporti con i cittadini

7. I rapporti con i cittadini

7.1 Diritto di Informazione

L'URP assicura un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di utilizzo dei servizi e rispetto a tutte le attività del Comune, attraverso lo sportello e tutti gli altri canali di contatto disponibili.

Di norma le risposte sono fornite immediatamente, utilizzando le stesse modalità con cui si è ricevuta la richiesta. Quando servono approfondimenti l'URP trasmette le richieste di informazioni e/o i quesiti agli uffici competenti che provvedono a rispondere al cittadino nei tempi utili.

L'URP mette inoltre a disposizione la modulistica predisposta dall'Amministrazione Comunale per l'avvio dei procedimenti amministrativi.

I tempi di risposta al pubblico per reclami e diritti di accesso sono stabiliti in trenta giorni.

7.2 Diritto di accesso agli atti

Il Comune di Collesalveti garantisce l'esercizio dei diritti di accesso ai documenti amministrativi per favorire la partecipazione e assicurare la trasparenza e l'imparzialità dell'azione amministrativa. I tempi di risposta al pubblico sono stabiliti in trenta giorni.

Il diritto di accesso è il diritto di prendere visione o avere copia dei documenti amministrativi, creati o detenuti dal Comune, da parte di tutti i soggetti che dimostrino di avere un interesse tutelato dall'ordinamento e collegato ai documenti richiesti.

Per documento amministrativo si intende ogni rappresentazione grafica, foto cinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni o non, relativi ad uno specifico procedimento, detenuti da una pubblica amministrazione e che riguardano attività di pubblico interesse, indipendentemente dalla natura sostanziale pubblica o privata.

Il diritto di accesso è assicurato:

- ai cittadini, agli stranieri e agli apolidi che abbiano interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti;
- ai rappresentanti e agli organismi titolari del diritto di partecipazione;
- ad ogni altra istituzione, associazione o comitato portatore di interessi pubblici e diffusi per mezzo del suo rappresentante o primo firmatario;
- alle pubbliche amministrazioni che siano interessate all'accesso alle informazioni e agli atti per lo svolgimento delle loro funzioni

Tutti i documenti dell'Amministrazione Comunale sono accessibili, ad eccezione di quelli riservati per espressa indicazione di legge o per effetto di una motivata decisione e fatte salve le esigenze di riservatezza di altri soggetti citati nei documenti richiesti.

7.3 Modalità di esercizio del diritto di accesso

Accesso informale: il diritto di accesso può essere esercitato in via informale, dietro semplice richiesta (verbale, per telefono, per posta, per email...) in tutti i casi in cui i documenti richiesti siano immediatamente disponibili.

Accesso formale: quando è necessario compiere una valutazione più approfondita sull'interesse manifestato dal richiedente per accedere agli atti, o sulla eventuale presenza di controinteressati all'esercizio del diritto di accesso, è necessario presentare formale richiesta di accesso agli atti.

In tutti i casi la valutazione di accoglimento della richiesta d'accesso spetta al Responsabile del Servizio competente o a chi detiene l'atto stabilmente.

7.4 A chi fare richiesta

• documenti del Comune in generale:

Ufficio Relazioni con il Pubblico e direttamente al Servizio che ha formato l'atto o lo detiene stabilmente. Ogni Servizio è titolare della visione e del rilascio degli atti di propria competenza.

7.5 Come fare la richiesta

I moduli di richiesta per l'accesso agli atti sono disponibili sul sito istituzionale nella sezione dedicata all'Urp e nella sezione dedicata alla Modulistica.

La richiesta può essere presentata anche in carta libera, senza utilizzare il modulo.

È sufficiente fornire le informazioni e i dati necessari.

La richiesta, completa della relativa documentazione, può essere:

- consegnata di persona all'URP
- inviata attraverso: posta, fax, posta elettronica, PEC. In questi casi è necessario allegare copia di un documento di riconoscimento.

7.6 Costi

Sono previsti costi per la ricerca e visura e per la riproduzione dei documenti richiesti in base ai tariffari approvati con delibera di Giunta Comunale.

8 Diritto di partecipazione

8.1 Suggerimenti, reclami e segnalazioni

I cittadini possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi o degli standard di qualità fissati nella presente Carta, rivolgendosi presso l'URP.

È possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni,

- verbalmente (di persona o per telefono)

- in forma scritta (lettera, email), anche utilizzando l'apposita modulistica disponibile presso l'URP) e sul sito del Comune a partire dalla pagina:

<http://www.comune.collesalveti.li.it/site/home/segnala.html>

- in forma scritta utilizzando i due portali in gestione presso l'URP per la presentazione di segnalazioni on line ed in particolare:

- 1) attraverso il portale "Segnala" della Regione Toscana:

<http://urp.rete.toscana.it/urptool/gateway>

- 2) attraverso il portale "Decoro Urbano" :

<http://www.decorourbano.org/>

I tempi massimi di risposta sono comunque fissati in trenta giorni.

Fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento

9. Fattori, indicatori, standard di qualità e obiettivi di miglioramento

La qualità di un servizio è l'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.

Per misurare la qualità, la Carta individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

9.1 Fattori di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative dei cittadini (es. la tempestività del servizio). Il fattore di qualità costituisce dunque un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio, da parte di chi ne usufruisce.

I fattori di qualità individuati in questa Carta e sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente sono i seguenti:

Dimensione fisica - strumentale:

- accessibilità e funzionalità degli ambienti per il ricevimento del pubblico
- livello di ricettività
- tempi di erogazione dei servizi

Dimensione tecnica – relazionale:

- riconoscibilità del personale
- capacità di risposta
- affidabilità

9.2 Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è lo strumento che serve per rilevare un determinato fattore di qualità mentre lo standard di qualità è il valore atteso che l'Urp si impegna a garantire per ciascun indicatore.

Dimensione fisica – strumentale

a.1 Accessibilità e funzionalità degli ambienti per il ricevimento del pubblico

Gli indicatori rappresentano le diverse componenti che favoriscono accesso e funzionalità dell'ambiente e lo standard di qualità è rappresentato dal relativo livello di presenza/aggiornamento

Accessibilità e ricettività		
Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico	Segnaletica informativa interna ed esterna	Presente e regolarmente aggiornata
	Sala d'attesa	Esistente
	Sicurezza	A norma di legge

	Disponibilità e facilità di accesso in autonomia alle informazioni per i cittadini che si recano in ufficio	Strumenti ed espositori posti all'ingresso, negli spazi dell'ufficio e nella sala d'attesa con materiali in esposizione su eventi, attività iniziative Aggiornamento quotidiano. Disponibilità continuativa dei materiali: 90%
--	---	--

a.2 Livello di ricettività

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico dello sportello e degli altri canali di contatto; lo standard di qualità è rappresentato dal numero di ore minimo garantito su ogni canale

Livello di ricettività			
Livello di ricettività: accesso diretto allo sportello	Ampiezza orario di ricevimento	Orario di apertura settimanale minimo 19 h.	90% rispetto orario minimo settimanale all'anno
Livello di ricettività: accesso multicanale all'ufficio	Risposta telefonica	Orario di apertura settimanale minimo 24 h.	90% rispetto orario minimo settimanale all'anno
	Risposta posta elettronica	Orario di apertura settimanale minimo 24 h.	90% rispetto orario minimo settimanale all'anno
	Ricezione e smistamento segnalazioni portale "Segnala" Regione Toscana	Orario di Presidio settimanale: minimo 10 h	90% rispetto orario minimo settimanale all'anno
	Ricezione e smistamento segnalazioni portale "Decoro urbano"	Orario di Presidio settimanale: minimo 5 h	90% rispetto orario minimo settimanale all'anno

a.3 Tempi di erogazione dei servizi

Il tempo di erogazione del servizio principale dell'URP, ovvero la risposta al cittadino, è l'indicatore di qualità individuato.

In riferimento a questo indicatore, la Carta indica sia uno standard generico sia uno standard specifico.

Lo standard generico misura il tempo medio necessario per concludere le pratiche appartenenti ad una particolare tipologia.

Lo standard specifico misura il tempo massimo di conclusione della singola pratica o prestazione.

In tabella sono elencati tutti i servizi erogati dall'URP. Per ciascuno sono dettagliati gli standard di riferimento che consentono ai cittadini di controllare l'attività del servizio e che sono il riferimento per il monitoraggio periodico da parte dell'Amministrazione.

Tempi di erogazione dei servizi			
Attività/servizio	Indicatore	Standard generico	Standard specifico
Servizi svolti allo sportello e per telefono relativi a: Informazioni su: - attività istituzionali, eventi e iniziative - uffici, attività, strutture del Comune, - servizi e	Tempi di risposta	Immediato	Entro trenta giorni se sono necessari approfondimenti

procedimenti amministrativi del Comune			
Servizi per email, fax, posta relativi a: Informazioni su: <ul style="list-style-type: none"> - attività istituzionali, eventi e iniziative - uffici, attività, strutture del Comune, - servizi e procedimenti amministrativi del Comune 	Tempi di risposta	Immediato, o nel caso siano necessari approfondimenti entro 10 gg. lavorativi. Se non è possibile inviare una risposta entro i termini stabiliti l'ufficio invia - entro il medesimo termine - una risposta di cortesia o una risposta in cui si motivano le ragioni del ritardo	Entro trenta giorni
Richieste di accesso atti dell'ufficio	Tempi di risposta	Entro 30 gg	Eventuali ritardi o sospensioni sono comunicate nei tempi e nei modi previsti dal Regolamento per l'Accesso agli atti
Accoglienza e ascolto dei cittadini ; ricevimento di proposte, suggerimenti e reclami	Tempi di risposta	Immediato con trascrizione su portale "Segnala " della Regione Toscana"	Salvo malfunzionamento portale
Ricevimento iscrizioni a iniziative/adesioni a iniziative promosse dal Comune	Tempo di rilascio	Immediato	Salvo esaurimento specifica modulistica
Ricevimento di richieste e avvio di procedure da inoltrare ad altri uffici	Tempo di rilascio	Immediato	Salvo esaurimento specifica modulistica
Attivazione della Carta Sanitaria Elettronica – TS-CNS e del Fascicolo Sanitario Elettronico (Regione Toscana)	Tempo di rilascio	Immediato	Nel più breve tempo possibile in caso di impedimenti tecnici
Autenticazione delle firme per proposte di legge e di referendum	Tempo di rilascio	Immediato	Salvo disponibilità dei moduli
Consegna: <ul style="list-style-type: none"> - Certificati Destinazione Urbanistica - Frazionamenti - Vincoli idrogeologici 	Tempo di rilascio allo sportello	Immediato	Previa consegna da parte degli Uffici competenti gli atti
Consegna Cartelle Equitalia	Tempo di rilascio allo sportello	Immediato	Previa presentazione documenti richiesti
Consegna e ritiro libretti venatori	Tempo di rilascio allo sportello	Immediato	Previa presentazione documenti richiesti
Ricevimento e smistamento segnalazioni on line attinenti varie materie (portale "Segnala" Regione Toscana) <ul style="list-style-type: none"> - rifiuti, - dissesto stradale, - zone verdi, - vandalismo/incuria, 	Tempo di trasmissione uffici competenti	Immediata o nei due giorni lavorativi successivi, come da procedura pubblicata sul sito nella sezione dedicata all'Urp	

<ul style="list-style-type: none"> - segnaletica, - affissioni abusive - varie 			
Ricevimento e smistamento segnalazioni on line attinenti varie materie (portale "Decoro Urbano"): <ul style="list-style-type: none"> - rifiuti, - dissesto stradale, - zone verdi, - vandalismo/incuria, - segnaletica, - affissioni abusive - varie 	Tempo di trasmissione uffici competenti	Immediato	

Dimensione tecnica - relazionale		
Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
1. Riconoscibilità del personale	Presenza di supporti o ausili per permettere al pubblico di conoscere con quale ufficio e con quale persona si entra in contatto	Il personale è dotato di cartello di riconoscimento sulla scrivania
		Il personale al telefono fornisce il nome dell'ufficio e dell'ente
		Il personale che risponde alla posta elettronica utilizza una firma completa di riconoscimento (nome e cognome, ufficio, ente e contatti)
2. Capacità di risposta	Rilascio di informazioni e servizi su tutti i canali di contatto	Capacità di risposta esaustiva su tutti i canali, nel rispetto delle caratteristiche di ciascuno
	Accesso/rilascio modulistica	Percentuale disponibilità modulistica: 90%
3. Affidabilità	Informazioni chiare, aggiornate, complete	I canali di contatto mediato con l'Urp sono monitorati e/o aggiornati. Il personale è aggiornato sulle attività e le procedure dell'Ente

Monitoraggio e valutazione

10. Monitoraggio e valutazione

10.1 Il sistema di monitoraggio e controllo e la rendicontazione

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

Il sistema di monitoraggio e controllo dell'URP consente quindi di verificare il rispetto della Carta dei Servizi.

I risultati dei monitoraggi saranno pubblicati sul sito istituzionale (sezione URP) attraverso report periodici.

10.2 Le indagini di Customer Satisfaction

Il ciclo della qualità prevede che, oltre al monitoraggio e al controllo del rispetto degli standard da parte dell'amministrazione, anche il cittadino partecipi alla verifica degli indicatori stabiliti nella Carta e quindi collabori direttamente al buon funzionamento dei servizi.

Le modalità con cui un cittadino può partecipare alla verifica del rispetto della carta sono:

1. presentazione di reclami in caso si rilevino violazioni degli standard di qualità dichiarati;
2. partecipazione alle indagini di soddisfazione degli utenti che l'Urp si impegna ad effettuare in modo periodico, ad esempio attraverso l'intervista diretta al pubblico che si rivolge allo sportello o utilizzando altri specifici strumenti quale la pubblicazione sul sito istituzionale di questionari;
3. in modo continuativo, presentando suggerimenti allo sportello, attraverso posta elettronica;
4. con questa modalità continuativa e su più canali ci si propone di coinvolgere diverse tipologie di utenti che utilizzano i diversi canali di contatto dell'Urp.

Il ciclo della qualità si completa con la pubblicazione sulla pagina del sito dedicata all'Urp dei risultati delle indagini, con la realizzazione delle azioni di aggiornamento della carta e di miglioramento dei servizi, emerse dalle indagini di customer satisfaction.

Progetto editoriale e impaginazione a cura
dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Collesalvetti
dicembre 2016

URP – Comune di Collesalvetti

Piazza della Repubblica 32 – 57014, Collesalvetti
tel. 0589 980201-211

www.comune.collesalvetti.li.it