



Carta del Servizio

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)



Premessa

L'intuizione e la volontà dell'Amministrazione Comunale di Rovigo nel predisporre una Carta dei Servizi dei cittadini è da intendersi come un forte segnale di innovazione nei rapporti con gli stessi e rappresenta altresì un elemento distintivo, specie se comparato con la maggior parte delle Amministrazioni locali, su scala non solo regionale.

Con la Carta dei Servizi, inteso come patto unilaterale nei confronti dei cittadini, si vuole definire e portare a conoscenza degli stessi i loro diritti, in maniera dettagliata ed analitica, contribuendo a determinare meglio le aspettative di servizio. Il fatto di promulgare la Carta in forma scritta e pubblica conferisce solennità ad un impegno di cui l'Amministrazione si è voluta far carico.

Nel predisporre il documento, considerata la complessità dell'organizzazione comunale e l'ampiezza delle competenze esercitate, si è giudicato opportuno strutturarla in maniera "modulare", redigendo per prima una Carta Generale dei Servizi e procedendo successivamente alla pianificazione e alla stesura di tutte le altre Carte specifiche.

In particolare, la **Carta Generale** definisce i principi generali a cui essa si ispira, sancisce il diritto dei cittadini ad essere informati previa una adeguata comunicazione, stabilisce l'adozione di standard di servizio misurabili e verificabili, introduce formalmente, in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico.

Le **Carte dei singoli Servizi** attuano nel concreto quanto enunciato nella Carta Generale, introducendo elementi quantitativi e qualitativi vincolanti (comunque verificabili), unitamente ad espliciti impegni a garantire singoli aspetti della qualità del servizio.

È quindi con legittimo orgoglio che possiamo annotare come, con l'assunzione di tale impegno e l'adozione di tale metodo, analitico e dettagliatamente informativo, Rovigo si sia posta all'avanguardia nel panorama nazionale della Pubblica Amministrazione che cambia.

Il Sindaco
Paolo Avezzù

L'Assessore alla Qualità e URP
Gabriele Della Gatta

Indice

Che cos'è la Carta dei Servizi	6
1. Obiettivo primario del servizio	8
2. Attività del servizio	8
3. Oggetto del servizio	9
4. Destinatari	10
5. Modalità di accesso e fruizione	10
6. Orari d'accesso al pubblico	10
7. Ubicazione degli uffici e dei servizi	10
8. Personale operante nei servizi	10
9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	11
10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali	13
11. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio	16
12. Valutazione e aggiornamento della Carta	18

Che cos'è la Carta dei Servizi

Estratto dalla Carta Generale dei Servizi (Capo I, Premessa)

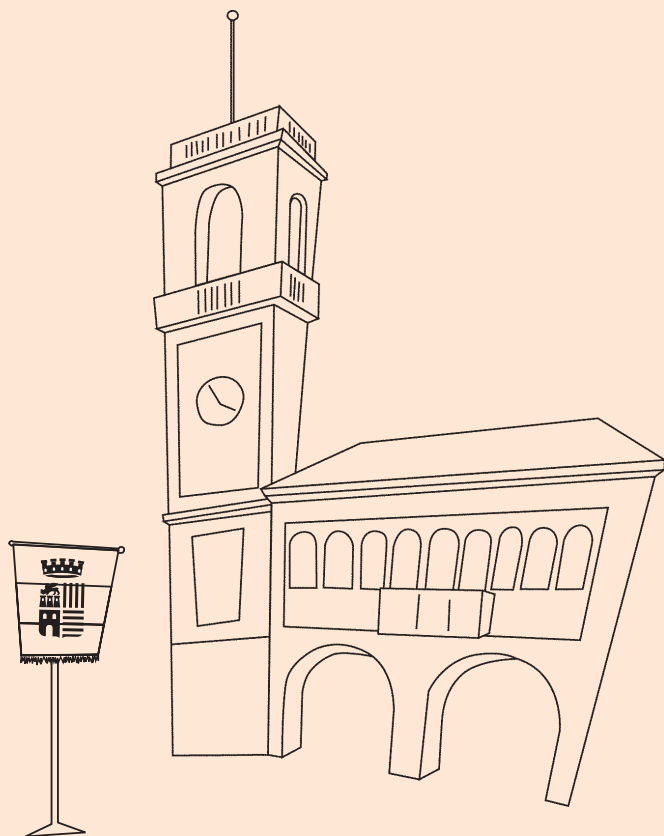
approvata dalla Giunta Comunale di Rovigo con deliberazione n. 50 del 17 aprile 2003

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali. Con la Carta il Comune di Rovigo si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione. La Carta non è una semplice "Guida ai Servizi comunali", non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, non è un semplice atto burocratico.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali. Con essa si introduce il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui il cittadino ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un "contratto" tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza.

In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali), sia però anche conoscere in anticipo (per esclusione) i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).



Carta del Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Aggiornamento n.1 - giugno 2004

1. Obiettivo primario del servizio

L'obiettivo primario dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico è di garantire al cittadino l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative, l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'Amministrazione, fornendo risposte sulle modalità di utilizzo dei Servizi, al fine di assicurare la piena utilizzazione degli stessi.

2. Attività del servizio

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è stato costituito nella primavera del 1997, sulla base del modello previsto dalla normativa allora vigente (Legge 29/93 e Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 11.10.1994).

Con la Legge n. 150 (Legge sulla comunicazione pubblica), approvata il 7 giugno 2000, il nuovo URP si sta gradualmente trasformando in un sistema di comunicazione rivolto ai cittadini ed all'interno dell'organizzazione comunale. Esso infatti ha il compito di organizzare, coordinare e gestire servizi storicamente istituzionali (informazioni, accesso) e di attivare nuove funzioni (ascolto, verifica della qualità, coordinamento sistemi telematici, agevolazione delle informazioni tra sé ed il resto della struttura nonché tra gli URP delle varie Amministrazioni). L'attività di comunicazione si rivolge da un lato verso l'esterno (cittadini, imprese e associazioni) e dall'altro verso l'interno della struttura favorendo la circolazione e la condivisione delle informazioni tra tutti i reparti dell'Amministrazione.

3. Oggetto del servizio

Il Servizio si realizza attraverso:

a) INFORMAZIONE ED ASCOLTO

- rilascio di informazioni di carattere generale riguardanti il Comune, la sua organizzazione, la dislocazione degli uffici, gli orari di apertura, le relative competenze, l'accesso agli altri sportelli di informazione (Informa giovani, Informa anziani, Informa immigrati, Informa handicap);
- rilascio di informazioni di carattere generale circa gli altri Enti, in particolare pubblici, operanti nel territorio comunale;
- ricezione delle richieste di accesso agli atti o di informazione su di una particolare pratica;
- ricezione di reclami, segnalazioni e suggerimenti dei cittadini da trasmettere agli uffici comunali competenti.

b) CONSULTAZIONE E DISTRIBUZIONE DI MATERIALE INFORMATIVO E DI MODULISTICA E PRECISAMENTE:

- distribuzione materiale informativo attinente alla città ed agli eventi in programma predisposti dall'Amministrazione comunale ma anche ad iniziative di altri Enti pubblici polesani e nazionali in materia di turismo, trasporti, sanità, previdenza, ecc.;
- consultazione delle Gazzette Ufficiali dei Concorsi ed Esami, bandi di concorso inviati da altri Enti pubblici, bollettino Informa lavoro, oltre ai quotidiani locali;
- distribuzione modulistica e materiale informativo relativa a vari adempimenti (es. materiale fiscale, domande iscrizione servizi ecc.).

c) COMUNICAZIONE E QUALITÀ

- gestione del sito internet del Comune (www.comune.rovigo.it) riguardante tutti i settori comunali;
- pubblicazione ed aggiornamento della "Guida ai Servizi Comunali";
- pubblicazione e aggiornamento delle Carte dei Servizi Comunali;
- coordinamento delle indagini relative alla soddisfazione dell'utenza dei vari Servizi Comunali;
- produzione di una newsletter periodica inviata via e-mail su richiesta degli interessati, contenente le novità pubblicate nel sito Web.

4. Destinatari

- a) Cittadini o Imprese che richiedano informazioni sui servizi comunali o intendano effettuare segnalazioni e reclami, oppure facciano richiesta di accesso agli atti amministrativi;
- b) Chiunque desideri ottenere informazioni o rilasciare proposte e suggerimenti sulle attività degli uffici comunali.

5. Modalità di accesso e fruizione

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico, oppure attraverso le seguenti modalità:

Telefono: 0425/206222-232-202

Fax: 0425/206330

E-mail: urp@comune.rovigo.it

Sito Internet: www.comune.rovigo.it

6. Orari d'accesso al pubblico

L'URP è aperto dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

Martedì e Giovedì: dalle ore 15.30 alle 17.30.

7. Ubicazione degli uffici

Presso la sede Municipale - Piazza V. Emanuele II, 1 - Rovigo

8. Personale operante nel servizio

N.4 persone

9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

a) PARTECIPAZIONE

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il personale dell'URP sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
 - presentando memorie o note scritte, alle quali si darà riscontro;
 - fornendo suggerimenti verbali al responsabile o agli incaricati;

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del personale dell'URP.

b) CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 5.

Eventuali eccezionali interruzioni nell'erogazione del servizio saranno comunicate tempestivamente all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- pubblicate sul sito Internet (www.comune.rovigo.it)
- con comunicazioni dirette, anche telefoniche, agli utenti interessati.

c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;
- per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:

- corretto, garantendo la conformità alle regole;
- favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
- autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

d) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Gli operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ

Gli operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico si impegnano a far sì che il proprio comportamento sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti.

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

f) CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici. Gli stessi operatori, durante il servizio, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più reparti, appartenenti anche a settori diversi, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico aderisce alla costituzione di un Tavolo di Coordinamento intersettoriale, allo scopo di costituire un dispositivo destinato a meglio coordinare l'attività tra uffici, in linea con quanto affermato al punto 9.c (perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia).

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- predispone, ove necessario, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze. A tale proposito, garantisce che nella modulistica in questione ogni riferimento di legge sia seguito dallo stralcio della norma pertinente oppure dal suo Titolo, allo scopo di perseguire chiarezza e comprensibilità, in linea con il principio enunciato al punto 9. f.

RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, d'intesa con il dirigente di competenza ed in accordo con il Settore Risorse Umane, predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo del servizio, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico attiva i seguenti interventi:

a) indagini sulla soddisfazione dei destinatari

A cadenza annuale vengono somministrati agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

b) procedure di reclamo o segnalazione

Ogni utente può presentare all'URP reclami o segnalazioni relativamente all'erogazione del servizio dallo stesso erogato, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dalla Carta generale dei Servizi del Comune. Il reclamo presentato all'URP potrà anche riguardare presunti disservizi avvenuti presso altri Uffici: in tal caso compito dell'URP sarà quello di inoltrare il reclamo all'Ufficio competente, vigilando sui tempi dell'attività istruttoria e sul termine massimo della risposta da inviare al reclamante.

Il reclamo e la segnalazione dovranno essere presentati in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso ma come segnalazione.

In caso di presentazione formale, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

I reclami anonimi e non circostanziati non potranno essere presi in considerazione. L'insieme dei reclami, delle segnalazioni e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

c) procedure di accesso agli atti amministrativi

Il diritto di accesso e di informazione può essere esercitato da ogni persona fisica o giuridica, istituzione, associazione ed organizzazione, su tutta l'attività dell'Amministrazione Comunale ed in particolare su atti, documenti e procedure che lo riguardano; il diritto di accesso e di informazione può essere esercitato anche nei confronti delle aziende, istituzioni, consorzi e società dipendenti o controllati dal comune.

Oggetto dell'accesso sono le informazioni, gli atti, i documenti formati dal

Comune in possesso o comunque utilizzati dallo stesso ai fini dell'attività amministrativa in qualunque forma essi siano realizzati (cartacea, grafica, fotocinematografica, elettromagnetica).

L'accesso si esercita nella forma di presa visione dell'atto e documento o di estrazione di copia dello stesso previo pagamento in quest'ultimo caso dei costi relativi alla riproduzione.

d) procedure di registrazione interne delle anomalie

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmette al dirigente affinché le includa nel Rapporto qualità e vengano considerate nella redazione del Piano di miglioramento della qualità.

11. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
ACCESSIBILITA' DELL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	24 ore settimanali
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	3 ore settimanali
	Tempo medio di attesa allo sportello	5 minuti
RECLAMI E SEGNALAZIONI RELATIVI AGLI ALTRI SERVIZI	Inoltro al Servizio Competente	Entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento
RECLAMI E SEGNALAZIONI RELATIVI AL SERVIZIO EROGATO DALL'URP	Risposta agli utenti	Entro 15 gg. lavorativi
RICHIESTE DI ACCESSO AGLI ATTI	Inoltro al servizio competente attraverso l'ufficio Protocollo	Entro 5 gg. lavorativi
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Disponibilità di bacheca visibile negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Massima visibilità e aggiornamento costante
	Facilità d'accesso al materiale informativo	Espositori posti all'interno dell'ufficio
	Accesso alla modulistica dei servizi comunali	Impegno dell'URP a richiederne l'aggiornamento semestralmente
	Identificabilità del personale mediante targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	Agevole identificazione con cognome, nome e funzione ben visibili
	Informazioni all'utenza a risposta differita	Risposta al cittadino entro 5 gg. dalla richiesta
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di formazione sulla persona	Tutto il personale coinvolto a turno

segue...

... segue (Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard)

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
VERIFICA DELL'ATTIVITÀ SVOLTA (servizio erogato dall'URP)	N° indagini sulla soddisfazione degli utenti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico	N. 1 indagine annuale
	N° reclami presentati a carico del servizio erogato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico nell'arco dell'anno solare	Max 10
	N° reclami accolti sul totale reclami presentati	10%
	N° reclami rigettati ed accolti in fase di riesame (interno ed esterno)	n.1

12. Valutazione e aggiornamento della Carta

Annualmente il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico produce al Dirigente del Settore un Rapporto di valutazione sulla Carta del servizio con indicazione:

- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto;
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- c) dei reclami, indirizzati al servizio erogato dall'URP, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti;
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in pubbliche adunanze, alle quali sono invitati direttamente gli operatori interessati e la generalità di tutti gli utenti, con appositi avvisi. A seguito degli esiti delle pubbliche adunanze il Responsabile dell'URP aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore alla Qualità e Relazioni con il Pubblico.



dal 1972 nel campo del Recupero Strutturale e del Restauro
Via Chiarugi, 76 • Tel. 0425 361278 • www.iar-restauri.it



COMUNE DI ROVIGO

Ufficio Qualità e Relazioni con il Pubblico

Piazza Vittorio Emanuele II, n.1 - 45100 ROVIGO
Tel. 0425.206202-206222-206232 Fax 0425.206330
E-mail urp@comune.rovigo.it

www.comune.rovigo.it