



## CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI ROVIGO

**ANNO 2018**

# UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

### **OBIETTIVO 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.

### **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 è gradualmente trasformato 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, comunicazione istituzionale mediante i media digitali). 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.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico rappresenta un punto d'incontro fra istituzione e cittadino-utente. E' il luogo dove quotidianamente i cittadini dialogano con l'amministrazione comunale chiedendo ed ottenendo risposte, informandosi sullo stato dei procedimenti, imparando a conoscere i servizi offerti dalla propria Amministrazione e più in generale informandosi sulle diverse opportunità che la città offre. Attraverso l'U.R.P., il Comune ascolta e recepisce le esigenze dell'utenza, garantisce il diritto di accesso e la partecipazione dei cittadini ai procedimenti. L'U.R.P. è nato per favorire e semplificare i rapporti tra i cittadini e la Pubblica Amministrazione ed informa i cittadini realizzando i contenuti del sito internet comunale [www.comune.rovigo.it](http://www.comune.rovigo.it)

### *Caratteristiche di questa Carta*

La presente Carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni a quanto indicato.

Le Carte di qualità dei servizi sono pubblicate sul sito del Comune di Rovigo: [www.comune.rovigo.it](http://www.comune.rovigo.it)

### **OGGETTO DEL SERVIZIO**

Il Servizio si realizza attraverso:

#### **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;
- rilascio di informazioni di carattere generale circa gli altri Enti, in particolare pubblici, operanti nel territorio comunale;
- ricezione delle richieste di accesso civico generalizzato e accesso documentale o di informazione su di una particolare pratica;

- ricezione di reclami, segnalazioni e suggerimenti dei cittadini da trasmettere agli uffici comunali competenti;2
- 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.;
  - distribuzione modulistica e materiale informativo relativa a vari adempimenti (es. materiale fiscale, domande iscrizione servizi ecc.).

### **Comunicazione e Qualità**

- gestione, in qualità di redazione , dei contenuti del sito internet del Comune ([www.comune.rovigo.it](http://www.comune.rovigo.it)) ;
- pubblicazione ed aggiornamento della “Guida ai Servizi comunali”;
- pubblicazione e aggiornamento delle Carte dei Servizi comunali, su proposta dei settori interessati;
- 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.

### **DESTINATARI**

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

### **MODALITÀ D’ACCESSO E DI FRUIZIONE**

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

- Telefono: 0425/206232-206222
- E-mail: [urp@comune.rovigo.it](mailto:urp@comune.rovigo.it)
- PEC: [comunerovigo@legalmail.it](mailto:comunerovigo@legalmail.it)
- Sito Internet: [www.comune.rovigo.it](http://www.comune.rovigo.it)

### **ORARI DI APERTURA 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.

### **UBICAZIONE DEGLI UFFICI:**

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

### **PERSONALE COMPLESSIVAMENTE OPERANTE NEL SERVIZIO**

N.3 persone

### **PRINCIPI FONDAMENTALI DELL’EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Nell’erogazione dei propri servizi il Comune di Rovigo si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

#### **Legalità**

L’erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell’Amministrazione comunale s’ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

#### **Eguaglianza**

L’erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L’eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata.

### **Imparzialità**

Il Comune di Rovigo eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

### **Continuità**

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, nei limiti del possibile, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

### **Partecipazione**

Il Comune di Rovigo s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Il Comune di Rovigo promuove periodicamente rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

### **Efficienza ed efficacia**

Il Comune di Rovigo pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

### **Chiarezza e cortesia**

Il Comune di Rovigo assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

### **Informazione**

Il Comune di Rovigo considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

### **PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI**

La Carta di qualità dei servizi trae origine dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

Tale documento ha fissato e reso vincolante la modalità "cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi". Riferimenti alla qualità dei servizi pubblici, agli standard e alle carte dei servizi si trovano anche nel Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273 e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286.

Più di recente con il d. l.vo n. 74 del 25 maggio 2017, è stato dato nuovo impulso a questi temi, in seguito all'introduzione di modifiche al Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, implementando le attività e i sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, in particolare con i destinatari dei servizi.

## SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Per inviare una segnalazione o un suggerimento all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, gli utenti possono rivolgersi allo sportello di persona, via telefono o inviando una e-mail all'indirizzo [urp@comune.rovigo.it](mailto:urp@comune.rovigo.it)

In caso di segnalazione, nella e-mail è opportuno specificare:

- ✓ dove è collocato nel territorio comunale il fatto che si intende segnalare;
- ✓ quando si è verificato l'evento oggetto della segnalazione;
- ✓ l'oggetto della segnalazione e una descrizione del problema;
- ✓ il nome e cognome, l'indirizzo e un recapito telefonico del segnalante

## RECLAMI

Per inviare un reclamo riguardante eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Rovigo, è necessario utilizzare l'apposito modulo, scaricabile dal sito web [www.comune.rovigo.it](http://www.comune.rovigo.it), nella sezione presente in home page, RovigoComunica>Segnalazioni-Suggerimenti-Reclami.

Il modulo dev'essere debitamente compilato in ogni sua parte, e presentato al Comune attraverso una delle seguenti modalità:

- inviato via mail all'indirizzo [urp@comune.rovigo.it](mailto:urp@comune.rovigo.it)
- consegnato a mano, presso la sede centrale municipale, in Piazza V. Emanuele II, n.1, a Rovigo, presso lo sportello accettazione posta ubicato al piano terreno;
- spedito per posta ordinaria all'indirizzo: Comune di Rovigo, Ufficio relazioni con il Pubblico, Piazza V. Emanuele II, n.1, 45100 ROVIGO.

Il reclamo dev'essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato e con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato e per facilitarne l'accertamento.

Non saranno tenuti in considerazione reclami anonimi, generici od offensivi. È quindi indispensabile indicare nome, cognome e indirizzo: i dati saranno forniti dall'Urp solo agli uffici interni del Comune per il proseguimento della pratica, fatto salvo il diritto di accesso disciplinato dalla L. 241/1990 e successive modifiche, che garantisce agli interessati la visione degli atti, la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e interessi legittimi, e fatta salva altresì la facoltà per il cittadino di avvalersi dell'istituto dell'accesso civico semplice o dell'accesso civico generalizzato, disciplinati dall'Art. 5 D. Lgs. 33/2013, come modificato dall'art. 6 D. Lgs. 97/2016 e dal "Regolamento comunale per la disciplina e le misure organizzative per l'esercizio del diritto di accesso civico e documentale".

Su richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta, direttamente o tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, circa l'esito del reclamo, entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine ordinariamente non superiore a 30 giorni.

### **Definizioni:**

**Segnalazione:** comunicazione con la quale il cittadino informa il Comune di malfunzionamenti, guasti e criticità

**Suggerimento:** proposte finalizzate al miglioramento delle attività e dei servizi

**Reclamo:** espressione formale di insoddisfazione sulle attività e i servizi del Comune. Il Comune deve rispondere per iscritto entro 30 giorni, se l'interessato lo richiede.

*In allegato: **modello** presentazione reclamo*

## Modulo presentazione reclami

### SEGNALO IL SEGUENTE DISSERVIZIO DEGLI UFFICI COMUNALI:

- non vengono rispettati gli orari di apertura al pubblico (Ufficio: \_\_\_\_\_ )
- i tempi di attesa sono eccessivamente lunghi (Ufficio: \_\_\_\_\_ )
- l'Ufficio \_\_\_\_\_ era chiuso senza alcun avviso per il pubblico
- dopo essere stato rinviato ad altri Uffici, non è stato possibile individuare l'Ufficio competente
- non sono state fornite sufficienti informazioni sulle competenze degli Uffici e sulla procedura da seguire riguardante la mia pratica di .....
- il comportamento del dipendente comunale Sig. .... è da censurare perché, a mio parere.....
- le informazioni ricevute dal dipendente comunale Sig. .... sono risultate imprecise e, a una verifica delle stesse, non veritiere
- ho segnalato più volte il problema, ma il Comune non è ancora intervenuto (descrivere le precedenti segnalazioni, le date in cui sono state fatte e l'Ufficio a cui ci si è rivolti): .....
- Servizio manutenzione strade:
- Servizio raccolta rifiuti:
- Servizio fognature/tombini/caditoie:
- Servizio giardini, parchi e viali alberati:
- Servizio illuminazione pubblica:
- Servizio Polizia Locale:
- Altro:

**Oggetto del reclamo (descrivere i fatti oggetto di reclamo con le relative date)**

Compilare con i propri dati anagrafici i seguenti campi:

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

Comune \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

Luogo e data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Per eventuali informazioni: Ufficio Relazioni con il Pubblico, al piano terra di Piazza V. Emanuele II, n.1, a Rovigo; telefono 0425/206222-206232. E-mail: [urp@comune.rovigo.it](mailto:urp@comune.rovigo.it) Orario: dal lunedì al venerdì: dalle 8.30 alle 12.30. Martedì e giovedì pomeriggio: dalle 15.30 alle 17.30

## ***Informativa Trattamento dei dati personali***

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi dell'art 13 del Regolamento europeo n. 679/2016, esclusivamente nell'ambito del procedimento relativo al reclamo da lei presentato.

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo n. 679/2016, il Comune di Rovigo, in qualità di "Titolare" del trattamento (PEC [comunerovigo@legalmail.it](mailto:comunerovigo@legalmail.it) ), è tenuto a fornirle informazioni in merito all'utilizzo dei suoi dati personali.

**Responsabile per la protezione dei dati personali:** [rpd@comune.rovigo.it](mailto:rpd@comune.rovigo.it); PEC: [sinapsi@pec.sinapsi.it](mailto:sinapsi@pec.sinapsi.it)

I dati personali che saranno raccolti e trattati sono: quelli riportati nel documento d'identità e nel presente modello di reclamo.

### Responsabili del trattamento

L'Ente può avvalersi di soggetti terzi per l'espletamento di attività e relativi trattamenti di dati personali di cui l'Ente ha la titolarità. Conformemente a quanto stabilito dalla normativa, tali soggetti assicurano livelli di esperienza, capacità e affidabilità tali da garantire il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza dei dati.

### Soggetti autorizzati al trattamento

I suoi dati personali sono trattati da personale interno previamente autorizzato, a cui sono impartite idonee istruzioni in ordine a misure, accorgimenti, modus operandi, tutti volti alla concreta tutela dei suoi dati personali.

### Finalità e base giuridica del trattamento

Il trattamento dei suoi dati personali viene effettuato dal Comune di Rovigo per lo svolgimento di funzioni istituzionali e, pertanto, ai sensi dell'art. 6 comma 1 lett. e) non necessita del suo consenso.

I dati personali sono trattati per le seguenti finalità: registrazione reclamo

### Destinatari dei dati personali

I suoi dati personali potranno essere oggetto esclusivamente delle comunicazioni obbligatorie previste per il corretto espletamento della procedura o di comunicazioni e pubblicazioni obbligatoriamente previste dalla normativa in materia di trasparenza anche per quanto riguarda le pubblicazioni sul sito Internet del Comune di Rovigo.

I suoi dati personali, qualora richiesti, potranno inoltre essere comunicati alle Autorità giudiziarie, agli organi della giustizia amministrativo-contabile o ad altre Autorità di controllo previste dalla legge.

### Trasferimento dei dati personali a Paesi extra UE

I suoi dati personali non sono trasferiti al di fuori dell'Unione europea.

### Periodo di conservazione

I suoi dati sono conservati per un periodo non superiore a quello necessario per lo svolgimento del procedimento e/o per l'erogazione del servizio. A tal fine, anche mediante controlli periodici, viene verificata costantemente la stretta pertinenza, non eccedenza e indispensabilità dei dati rispetto al rapporto, alla prestazione o all'incarico in corso, da instaurare o cessato, anche con riferimento ai dati che lei fornisce di propria iniziativa. I dati che, anche a seguito delle verifiche, risultano eccedenti o non pertinenti o non indispensabili non sono utilizzati, salvo che per l'eventuale conservazione, a norma di legge, dell'atto o del documento che li contiene.

### I suoi diritti

Nella sua qualità di interessato, lei ha diritto:

- di accesso ai suoi dati personali;
- di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda;
- di opporsi al trattamento;
- di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

### Conferimento dei dati

Il conferimento dei suoi dati è obbligatorio per le finalità sopra indicate.

Il sottoscritto dichiara di aver preso visione della sopra riportata informativa ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento UE 679/2016

Firma: \_\_\_\_\_

**FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2019/2020/2021
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 2 gg. lavorativi dal ricevimento
RECLAMI E SEGNALAZIONI RELATIVI AL SERVIZIO EROGATO DALL'URP	Risposta agli utenti	Entro 15 gg. lavorativi
RICHIESTE DI ACCESSO DOCUMENTALE E ACCESSO CIVICO GENERALIZZATO	Inoltro al Servizio competente	Entro 1 giorno lavorativo
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 e all'esterno 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
VERIFICA DELL'ATTIVITÀ SVOLTA (servizio erogato da URP)	N° indagini sulla soddisfazione degli utenti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico	N. 1 indagine periodica a cadenza triennale
	N° reclami presentati a carico del servizio erogato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico nell'arco dell'anno solare	Max 10
	N° reclami presentati a carico del servizio erogato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico accolti sul totale reclami presentati	10%
	N° reclami rigettati e successivamente accolti in fase di riesame (interno ed esterno)	n.1