



COMUNE DI ISOLA DELLE FEMMINE
Provincia di Palermo

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Carta dei servizi

Standard di qualità dei servizi



Ufficio URP c/o Servizi Demografici - Settore Amministrativo via G. Falcone n.80 90040 Isola delle Femmine

Tel. 091 7722448 – Cell. 329 6507184 - Fax 091 8677505

E-Mail: urp@comune.isoladellefemmine.pa.it

P.E.C.: anagrafe.comuneisoladellefemmine@viapec.net

Responsabile del Servizio: Giuseppe D'Angelo **E-mail:** pinodangelo@comune.isoladellefemmine.pa.it

SOMMARIO

Presentazione	pag. 2
Che cosa è la Carta dei servizi	pag. 3
La storia dell'Urp del Comune di Isola delle Femmine	pag. 4
Servizi offerti	pag. 5
Come si accede ai servizi e orario di apertura	pag. 6
Obiettivi di qualità – standard generali	pag. 7
Standard di qualità dei servizi offerti – standard specifici	pag. 8
Fonti normative	pag. 10

"Giudicate un uomo dalle sue domande più che dalle sue risposte" Voltaire (filosofo)

Presentazione

La comunicazione è una risorsa importante per facilitare il cambiamento e la trasformazione della Pubblica amministrazione.

L' Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) nasce per dare veste istituzionale alla cultura della trasparenza amministrativa e della qualità dei servizi e per rispondere alle esigenze di semplificazione e miglioramento delle relazioni tra Pubblica Amministrazione e cittadini.

La carta dei servizi è un patto sulla qualità dei servizi offerti dall'Urp:

è un impegno a garantire ai propri utenti i principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia;

è un impegno a rendere effettivo il diritto all'informazione ed alla partecipazione;

è un impegno a garantire i diritti, doveri e opportunità secondo chiari standard di qualità del servizio.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

F.to Giuseppe D'Angelo

Che cosa è la Carta dei servizi

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti: sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

La Carta si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

La Carta dei Servizi nasce in seguito alla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri datata 27 gennaio 1994, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale il 22 febbraio 1994, n.43.

Questa Carta regola i servizi e le attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), ufficio la cui "missione istituzionale" è quella di garantire l'esercizio del diritto all'informazione, l'ascolto delle esigenze, la promozione dell'innovazione e della semplificazione, la verifica della soddisfazione degli utenti.

La storia dell'Urp del Comune di Isola delle Femmine

Anno 2009

Istituzione servizio di pubblicazione atti sul sito internet del Comune e nomina del Responsabile.

Determina del Sindaco n.29 del 31/08/09.

Link: http://www.comune.isoladellefemmine.pa.it/index.php?id_doc=343&id_oggetto=12

Adozione Regolamento per il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Delibera di Giunta Municipale n.95 del 20/10/09.

Link: http://www.comune.isoladellefemmine.pa.it/index.php?id_doc=493&id_oggetto=12

Anno 2010

Conferimento incarico di Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Determina del Sindaco n.31 del 08/10/10.

Link: http://www.comune.isoladellefemmine.pa.it/index.php?id_doc=1606&id_oggetto=12

Inserimento pagina web nel sito Urp degli Urp del dipartimento della Funzione Pubblica

Link: <http://www.urp.it/DettaglioUfficio.jsp?idUfficio=3606>

Partecipazione ai Laboratori Perla Pa del Dipartimento della Funzione Pubblica.

Link: <http://www.funzionepubblica.gov.it/la-struttura/funzione-pubblica/attivita/perla-pa---adempimenti-on-line/presentazione.aspx>

Anno 2011

Istituzione del servizio "Agenda Passaporto in Comune"

Link: http://www.comune.isoladellefemmine.pa.it/index.php?id_doc=339&id_oggetto=2

Adesione al progetto "MiglioraPA. La Customer Satisfaction per la qualità dei servizi pubblici" iniziativa promossa dal Dipartimento per la Funzione Pubblica.

Link: <http://www.qualitapa.gov.it/iniziative-in-corso/migliorapa/migliorapa/amministrazioni-coinvolte/>

Premio dipendenti - Progetto Perla Pa promosso dal Dipartimento della Funzione Pubblica

Link: http://www.funzionepubblica.gov.it/media/714188/elenco_premiati.pdf

Anno 2012

1° Indagine per la soddisfazione dei cittadini dei servizi erogati dall'Urp.

Link: http://www.comune.isoladellefemmine.pa.it/archivio2_eventi-e-comunicati_0_540_19_1.html

MiglioraPA: Report dell'indagine " Insieme dei servizi allo sportello dell'URP".

Link: http://www.comune.isoladellefemmine.pa.it/archivio2_eventi-e-comunicati_0_614_19_1.html

Dal 20 giugno 2012 l'Urp si trova in via G. Falcone n.80, sede dell'Ufficio Servizi Demografici, con accesso anche per i disabili.

Servizi offerti

L'URP ha la funzione di agevolare il rapporto tra il Comune ed i cittadini, di garantire l'esercizio del diritto di accesso e partecipazione, di favorire l'utilizzo dei servizi dell'ente attraverso l'informazione e la loro conoscenza.

L'URP, Ufficio Relazioni con il Pubblico, serve per facilitare, migliorare ed estendere l'accesso ai servizi tra sfera pubblica e società civile.

L'introduzione degli URP intende da un lato, dare veste istituzionale alla emergente cultura della trasparenza amministrativa e della qualità dei servizi; dall'altro, fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini.

La Legge 150/2000 individua nell'Ufficio Relazioni con il Pubblico uno dei principali strumenti organizzativi attraverso cui le amministrazioni pubbliche possano assolvere ai loro compiti di comunicazione e relazione con il pubblico, e stabilisce le seguenti funzioni per gli organi addetti alle relazioni con il pubblico:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
 - illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;
 - favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
 - promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
 - favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
 - garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni;
 - agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni medesime;
 - promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche;
 - 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;
 - garantire la reciproca informazione fra l'ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nella amministrazione, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni.
- Secondo quanto espresso dalla normativa, i soggetti che si occupano di relazioni con il pubblico hanno il compito in primo luogo di dare piena visibilità all'attività delle pubbliche amministrazioni, garantendo al cittadino la possibilità di partecipare ed accedere all'attività della stessa, attraverso il coinvolgimento e l'aggiornamento costante rispetto agli iter dei procedimenti amministrativi.

Come si accede ai servizi

Modalità di accesso	Numero di telefono ed indirizzo
di persona	Via Giovanni Falcone n.80 - sede accessibile ai disabili.
Telefono	091 77 22 448
Cellulare	329 6507184
Fax	091 8677505
Posta e mail	via Giovanni Falcone n.80 – 90040 Isola delle Femmine (Pa) urp@comune.isoladellefemmine.pa.it
Posta Elettronica Certificata	anagrafe.comuneisoladellefemmine@viapec.net
Sito web	http://www.comune.isoladellefemmine.pa.it/pagina266_urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico.html

Orario di apertura

di persona	da lunedì a venerdì ore 09.00 – 12.00 - martedì - giovedì ore 15.00 – 17.00
di persona (appuntamento)	da lunedì a venerdì ore 12.00 – 15.00
Telefono (091 77 22 448)	da lunedì a venerdì ore 09.00 – 12.00 - martedì - giovedì ore 15.00 – 17.00
Cellulare (329 6507 184)	tutti i giorni ore 09.00 – 19.00

Obiettivi di qualità – standard generali

L'URP si impegna a garantire ai propri utenti il rispetto dei principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia) con la presente Carta dei Servizi, indicando gli standard di qualità dei servizi offerti, dichiarando i propri obiettivi e definendo gli indicatori che specificano il livello di servizio garantito.

A tal fine l'U.R.P. è costituito dal Front Office e dal Back Office.

- Front Office che è il luogo dove i cittadini sono ascoltati ed ottengono risposte ai loro quesiti;
- Back Office che è il luogo dove si elaborano le informazioni ai cittadini ed i programmi delle iniziative di comunicazione

Il Front Office dell'U.R.P. svolge attività di:

- a) Ascolto del cittadino attraverso il colloquio diretto, il sistema di raccolta dei suggerimenti, la rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione;
- b) Informazione generale riferita all'organizzazione ed all'attività dell'Ente ;
- c) Informazione specifica riferita alle modalità di accesso ai servizi erogati;
- d) Informazioni specialistiche riferite ad atti amministrativi complessi ed ai relativi iter procedurali con attivazione dei singoli servizi;
- e) Gestione di un eventuale disservizio.

Il Back Office dell'U.R.P. svolge attività di:

- a) Coordinamento dei rapporti con i referenti dei Servizi della struttura comunale per la predisposizione, aggiornamento, implementazione delle schede informative da inserire nella banca dati per l'attività del front office;
- b) Coordinamento e predisposizione delle campagne di pubblica utilità su temi di rilevanza sociale;
- c) Predisposizione, in collaborazione con i referenti, della modulistica per la fruizione dei servizi erogati dall'Ente;
- d) Monitoraggio e controllo dei flussi informativi interni ed esterni all'Ente anche attraverso il collegamento con banche dati di altre istituzioni presenti sul territorio;
- e) Analisi del grado di soddisfazione del cittadino.

Standard di qualità dei servizi offerti – standard specifici

Obiettivi	Servizio	Fattori di qualità	Standard di qualità
Continuità	Funzionamento irregolare o interruzione del servizio	Tempi di comunicazione guasto al Responsabile di Settore	Entro 12 ore
		In caso di guasto prolungato Comunicazione mediante avviso sul sito web istituzionale	Si
	Ampiezza orario di apertura al Pubblico	Ore di apertura al Pubblico Orario dell'Ufficio	85%
Eguaglianza e imparzialità	Accesso oltre l'orario di apertura al pubblico	Presenza di pagine web, casella di posta elettronica, "urp al cellulare - in linea"	Si
	Accesso alle attività di sportello	Numero di giornate apertura dello sportello Numero di giornate lavorative	100 %
	Accesso ai disabili	Piano Terra, ampio parcheggio Facilmente raggiungibile la sede	Si
	Multicanalità	Presenza di informazioni e moduli sul sito web	Si
Efficienza	Soddisfazione delle richieste	Percentuale delle richieste di informazioni - servizi evasi dall'Urp / totale richieste di informazioni ricevute.	95%
		Tempi di attesa allo sportello	Inferiore a 15 minuti
		Tempi di attesa linea telefonica	entro 5squilli
	Aggiornamento schede Informative e moduli procedimenti amministrativi	Impegno dell'Urp a richiedere ai Responsabili di Settore l'aggiornamento ogni sei mesi/ un anno	Si

Obiettivi	Servizio	Fattori di qualità	Standard di qualità
Efficacia	Verifica delle attività svolte	Numero delle indagini di soddisfazione dell'utenza dell'Urp	Un indagine annuale
	Verifica affidabilità dei servizi offerti	Numero di reclami a carico dell'Urp	1%
partecipazione	Richiesta di accesso agli atti.	Tempi di rilascio atti pubblicati sul web	Immediata
	Tempi di rilascio atti di competenza dei servizi dell'Ente		Consegna immediata protocollo della richiesta, cui risponderà il servizio competente entro 30gg dalla richiesta.
	Presentazione reclami	Tempi di risposta reclami su competenze Urp	Entro il giorno lavorativo successivo alla richiesta.
		Tempi di risposta reclami	Inoltro nella giornata al servizio competente, che risponderà su competenze Urp entro 30gg dalla richiesta.

Fonti normative

Decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 "Razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego"

Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli URP"

Legge 7 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"

Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche"

D.P.R. 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"

Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica 7 febbraio 2002 "Attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni"

Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica 24 marzo 2004 "Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle P.A."

Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"

Legge 11 febbraio 2005, n. 15 "Modifiche ed integrazioni alla legge 7 agosto 1990, n.241, concernenti norme generali sull'azione amministrativa"

Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"

D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184 "Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi"