Carta dei servizi

Ufficio relazioni con il pubblico

Comune di Ascoli Piceno
MEDAGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE PER ATTIVITÀ PARTIGIANA

L'URP SI PRESENTA

Il personale addetto al servizio URP è tenuto ad ascoltare le richieste del cittadino e a fornire risposte; svolge le attività di comunicazione interna ed esterna previste della legge 150/2000, e pertanto l'URP:

- promuove la comunicazione interna e i principi della comunicazione istituzionale;
- informa, attraverso il front-office e il sito internet comunale, il cittadino sulle attività e sui servizi del Comune precisando le modalità di erogazione degli stessi e la documentazione occorrente per accedere alle singole prestazioni; indi agevola l'attività di orientamento e d'accesso agli uffici comunali.
- fornisce informazione sui procedimenti e la partecipazione agli stessi;
- assiste gli utenti, facilitando il rapporto con il Comune e con gli altri enti pubblici e soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, agevolandoli nella comprensione delle regole e delle modalità di accesso ai documenti e di fruizione dei servizi;
- supporta l'utenza, previo ricevimento di istruzioni da parte dei servizi interessati ai procedimenti amministrativi, attraverso la distribuzione e la compilazione della relativa modulistica per la fruizione dei servizi comunali.
- rilascia specifici certificati per conto degli uffici responsabili dei procedimenti amministrativi (RPA), salvo essere nominato esso stesso RPA, previo apposito atto di attribuzione;
- garantisce la trasparenza e la partecipazione di tutti i cittadini all'attività amministrativa, rendendo effettivo il diritto di accesso agli atti dell'Amministrazione; agevola il diritto di accesso, fornendo ai cittadini la relativa modulistica (a seconda della tipologia di accesso), informazioni su come reperirla online, su come compilarla e sui servizi responsabili dei procedimenti;
- raccoglie i registri degli accessi inviati dai singoli uffici comunali per la pubblicazione sul sito istituzionale;
- raccoglie suggerimenti, reclami, segnalazioni, proposte, elogi, dichiarazioni e petizioni; a tal proposito, gestisce e monitora le segnalazioni degli utenti fino all'esito delle stesse, a seguito di riscontro da parte degli uffici destinatari delle suddette, ai quali resta in capo l'onere del feedback all'URP della loro evasione/risoluzione;
- ascolta e rileva i fabbisogni e le attese degli utenti e condivide i risultati con gli uffici interessati;
- verifica la qualità dei servizi attraverso sondaggi, interviste, erogazione di questionari, in collaborazione con i servizi interessati; raccoglie i risultati dei questionari inviati dai servizi comunali e provvede alla pubblicazione degli esiti sul sito comunale;
- cura l'aggiornamento del sito internet comunale;

- provvede mediante l'utilizzo dei social network alla diffusione delle informazioni;
- ospita, all'interno della propria sede, il personale di altri uffici comunali o delle associazioni che abbiano preso accordi con l'Amministrazione per offrire servizi aggiuntivi, ove previsto;
- pubblica su richiesta dei servizi brevi messaggi sui pannelli informatici, a scritte scorrevoli, dislocati agli ingressi della città. Non compete all'URP la manutenzione tecnica degli stessi e delle apparecchiature di trasmissione testi.

OBIETTIVI

Il Comune di Ascoli Piceno ha posto molta attenzione nell'URP in quanto considerato primo canale tra l'ente e il cittadino. Deve facilitare, migliorare ed estendere l'accesso ai servizi tramite la propria competenza ed empatia. In particolare le sue attività sono finalizzate a:

a) illustrare le attività e funzionamento del Comune, dando informazioni sui settori e servizi che operano all'interno dell'ente;
b) informare i cittadini sulle attività istituzionali, eventi e iniziative;
c) garantire l'esercizio del diritto di accesso ai documenti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi nel rispetto dei principi di tutela della riservatezza dei dati personali;
d) favorire la comunicazione interna tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni;
e) accogliere le richieste dei bisogni dei cittadini, prendere nota dei reclami e suggerimenti.

ATTIVITÀ	OBIETTIVO DEL SERVIZIO
Illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative ed amministrative utilizzando gli strumenti e di canali comunicativi che di volta in volta si reputano più idonei e flessibili a garantirne l'efficacia.	Facilitare l'applicazione delle norme e delle procedure amministrative.
Assicurare e promuovere l'informazione sulle strutture e sui servizi territoriali nonché sulla loro attività mediante la creazione di una rete con i vari Enti esterni.	Agevolare l'accesso ai servizi pubblici.
Rendere noti funzioni, obiettivi standard di qualità, diritti dei cittadini nei confronti della fruizione dei servizi erogati nella presente Carta, strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e migliorato.	Facilitare e instaurare un rapporto partecipato e proattivo del cittadino.
Attuare processi di verifica del funzionamento dei servizi erogati mediante l'ascolto del cittadino ed il continuo sviluppo della comunicazione interna.	Ridurre il numero dei reclami.
Monitorare, in maniera continua e sistematica, la qualità dei servizi erogati mediante la misurazione, l'analisi e la valutazione della performance ed ottenere un feedback sulla qualità dei servizi forniti, rendendo i risultati disponibili per il pubblico.	Definire azioni di miglioramento.

SETTORE POLITICHE PER IL BENESSERE DELLA PERSONA - SERVIZIO PROTOCOLLO, URP, UFFICIO STAMPA E TRASPARENZA
Dirigente: Dott. Paolo Ciccarelli
STRUTTURA OPERATIVA UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
Responsabile di posizione organizzativa del servizio Dott.ssa Donatella Felici

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO DELL'URP
Dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 – martedì e giovedì dalle ore 15:00 alle ore 17:00.
SEDE
L'URP è collocato al piano terra del Palazzo dell'Arengo in un locale facilmente accessibile e raggiungibile agevolmente e libero da barriere architettoniche; in tale spazio si svolgono tutte le attività di amministrazione attiva a contatto con il cittadino. URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico – Comune di Ascoli Piceno P.zza Arringo, 7 63100 Ascoli Piceno

Il personale accoglie l'utenza nei box allestiti in un'area open space:

AL FRONT OFFICE:		
TELEFONO	0736 298 252	0736 298 916
AL BACK OFFICE (COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE):		
TELEFONO		
0736 298 929	0736 298 969	0736 298 238

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI	CONTATTO DI RIFERIMENTO
Telefono	0736 298(910) - (916) - (969) - (917)
Di persona	Piazza Arringo, 7 - Piano terra
Posta ordinaria	Comune di Ascoli Piceno Piazza Arringo, 7 - 63100 Ascoli Piceno
E-mail	*urp@comune.ap.it*
PEC	*comune.ap@pec.it*
Sito servizi	www.comune.ap.it sezione uffici e servizi

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra l'URP e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dall'URP mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi.
La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

CLASSE DI QUALITÀ	SOTTOCLASSE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD – OBIETTIVI DI QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI RESE	RISULTATO DI QUALITÀ RAGGIUNTO
ACCESSIBILITÀ	ACCESSIBILITÀ FISICA E UBICAZIONE	Giorni e orario di apertura al pubblico	Apertura al pubblico per 5 giorni alla settimana di cui due anche nella fascia pomeridiana per una maggiore fruibilità del servizio all'utenza interessata	Garantito, con possibilità di usufruire del servizio anche fuori le fasce orarie

ACCESSIBILITÀ	ACCESSIBILITÀ DI INFORMAZIONE	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da 5 dipendenti, in grado di fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale tecnico e/o amministrativo
	ACCESSIBILITÀ E TEMPISTICA	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	Il tempo di attesa per il ricevimento del pubblico è variabile a seconda della quantità di persone che accedono all'ufficio. In genere, il tempo di attesa è minimo	Garantito
	ACCESSIBILITÀ MULTICANALE	Canali di comunicazione	Tutti i dipendenti dell'ufficio svolgono giornalmente e costantemente il servizio attraverso canali telematici quali pec/ peo/web con massimizzazione dei tempi di esecuzione	Garantito, implementabile attraverso sensibilizzazione dell'utenza verso l'uso di strumenti telematici

EFFICACIA	AFFIDABILITÀ (CAPACITÀ DI PRESTARE IL SERVIZIO COME RICHIESTO)	Numero di reclami relativi al servizio erogato nell'anno solare	Rispondere tempestivamente a tutte le richieste che pervengono all'ufficio	Garantito: nessun reclamo
	CONFORMITÀ (CAPACITÀ DI OFFRIRE PRODOTTI CHE CORRISPONDANO AGLI STANDARD PREFISSATI)	Adeguata informazione da parte degli operatori	Quotidiana	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Costante	Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali
EFFICIENZA	TEMPESTIVITÀ E LIVELLI DI PRODUTTIVITÀ	Registrazione dei protocolli informatici dell'Ente e relativa scansione della documentazione	La protocollazione avviene in giornata per la documentazione pervenuta tramite strumenti informatici; per la documentazione presentata a mano la protocollazione è immediata	Garantito
	CRITERI DI ECONOMICITÀ E RISPARMIO	Tracciamento della corretta gestione della protocollazione	Il servizio è attento, nello svolgimento della protocollazione e tutti i processi sono monitorati e reperibili	Garantito

TRASPARENZA	MODALITÀ DI DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI	Massima diffusione attraverso informativa, spazi web, modulistica, brochure	Tutti gli aggiornamenti riguardanti l'ufficio Protocollo sono pubblicati costantemente sul sito web istituzionale	Garantito
	TEMPISTICA DI DIFFUSIONE E AGGIORNAMENTO	Frequenza degli aggiornamenti	Costante	Garantito
RASSICURAZIONE	RISERVATEZZA	GDPR	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito
	CORTESIA	Presenza di operatori in grado di fornire un servizio cordiale e personalizzato	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Garantito

MONITORAGGIO E IMPEGNO AL MIGLIORAMENTO

Su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente il Responsabile dell'URP produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

- i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli "Standard di qualità dei servizi" con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti esplicandone le cause e proponendo i correttivi sull'attività della struttura organizzativa;
- gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- i reclami indirizzati al servizio erogato dall'URP presentati direttamente o indirettamente dagli utenti;
- eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Responsabile dell'URP aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

L'URP redige, su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente del Servizio, un report indicando eventuali criticità riscontrate, affinché vengano segnalati i relativi adempimenti agli uffici interessati.
Eventuali inadempimenti e/o omissioni saranno inseriti nel report che verrà utilizzato anche ai fini della valutazione da parte dell'O.I.V.

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

L'URP acquisisce annualmente le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, attraverso indagini di customer satisfaction, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

Il processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche avviato nei primi anni novanta è stato guidato soprattutto dalla necessità di migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche.

In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori.

Nonostante tale esigenza sia oggi largamente riconosciuta, e nonostante le numerose iniziative attivate dalle amministrazioni, permangono ancora incertezze nell'individuazione delle soluzioni più appropriate. Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di customer satisfaction. Presso tutti gli sportelli Comunali, sono erogati in forma cartacea i questionari di valutazione e i medesimi quesiti sono pubblicati sul sito. La soddisfazione dell'utente può essere espressa anche attraverso la compilazione online dei form. In entrambi i casi (compilazione su modello cartaceo o online) viene assicurato l'anonimato dell'utente.

L'URP provvede ogni anno alla redazione di un report sulla base dei questionari ricevuti dagli altri uffici inviati o dallo stesso raccolti. Di norma è richiesto all'utenza di rispondere in merito ai seguenti punti: orario di apertura degli uffici, presenza o meno barriere architettoniche, raggiungibilità delle sedi; individuazione delle competenze e le responsabilità del Servizio; tempi di attesa per accedere ai servizi; ricerca delle informazioni; costi e tempi di erogazione del servizio; competenza professionalità degli operatori allo sportello, comportamento degli operatori, inconvenienze riscontrate, correttezza, completezza e affidabilità delle informazioni, adeguatezza della tempistica nel rilascio dei, facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti, giudizio generale sul servizio a cui ci si è rivolti.

Il Comune di Ascoli Piceno avvia delle indagini per verificare il livello di soddisfazione da parte degli utenti relativamente al servizio Urp, al fine di migliorare le prestazioni offerte dall'Amministrazione. Viene consegnato agli utenti un questionario anonimo sottoponendo dei quesiti che soddisfano i seguenti indicatori:

- ***Accessibilità delle informazioni*** (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- ***Tempestività dell'erogazione*** (tempi di attesa allo sportello);
- ***Trasparenza dei tempi e costi di erogazione*** (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- ***Trasparenza sulle responsabilità del servizio*** (individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- ***Correttezza con l'utente*** (professionalità e cortesia del personale);
- ***Affidabilità del servizio*** (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- ***Compiutezza del servizio*** (erogazione completa del servizio);
- ***Reclami e segnalazioni*** (facilità nell'effettuare reclami o proporre suggerimenti).

SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'URP è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei Cittadini. Attraverso la funzione di ascolto l'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive. Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'URP ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale.

Ogni cittadino può presentare all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte dell'URP, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e, più in generale, sull'attività svolta dall'Ente.

Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati tramite:

- contatto telefonico ai numeri 0736 298(910) - (916) - (969) - (917) (lunedì-mercoledì e venerdì 8,00 - 14,00; martedì e giovedì dalle 8,00 - 14,00 e dalle 14,30 - 17,30)
- consegna/contatto diretta/o all'URP (Sportello Segnalazioni)
- posta elettronica – *urp@comune.ap.it*
- posta ordinaria
- servizio online – *https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/6422*

Le segnalazioni e i reclami vengono inseriti in un sistema informatizzato che ne garantisce la registrazione in un unico data base con cui l'URP, in caso di competenza di altri uffici, inoltra il reclamo all'ufficio preposto, vigila sui tempi della risposta e chiude la segnalazione rispondendo al cittadino con la massima celerità.

L'insieme dei reclami, delle segnalazioni e gli indicatori relativi alla gestione dell'erogazione del servizio da parte dell'URP entrano a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi URP ed esaminati al fine del miglioramento della qualità.