



COMUNE DI POMPIANO (BS)

**Carta dei servizi
dell'Ufficio Relazioni
con il Pubblico**

U.R.P.



La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare ed indirizzare il cittadino, per conoscere al meglio le prestazioni che si possono ottenere attraverso i servizi comunali.

Con la Carta dei Servizi il Comune di Pompiano si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini.

La Carta dei Servizi non è una semplice “Guida ai servizi comunali”, ma si propone di porre 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 (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali).

L’Amministrazione Comunale, di conseguenza, ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini-utenti.

Sommario

- 1. Obiettivo primario del servizio**
- 2. Attività del servizio**
- 3. Oggetto del servizio**
- 4. Destinatari**
- 5. Modalità di accesso e fruizione**
- 6. Orari di accesso al pubblico**
- 7. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio**
- 8. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali**
- 9. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio**
- 10. Valutazione e aggiornamento della Carta**

Carta dei servizi dell'URP

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.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico vuole essere il punto principale di incontro fra i cittadini, con le loro esigenze, problematiche, proposte ed i servizi offerti dall'Amministrazione Comunale.

2. Attività del servizio

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è stato costituito nel 2008, ai sensi dell'art. 11 del D.Lgs. n. 165/2001.

Esso ha il compito di organizzare, coordinare e gestire servizi storicamente istituzionali (informazioni, accesso) e di attivare nuove funzioni (ascolto, verifica della qualità, 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, gli orari di apertura, le relative competenze;
- ◆ rilascio di informazioni di carattere generale circa gli altri Enti, in particolare pubblici, operanti sul territorio;
- ◆ ricezione delle richieste di accesso agli atti;
- ◆ ricezione di reclami, segnalazioni e suggerimenti dei cittadini da trasmettere agli uffici comunali competenti;

B) CONSULTAZIONE E DISTRIBUZIONE DI MATERIALE INFORMATIVO E DI MODULISTICA :

- ◆ distribuzione di materiale informativo attinente il Comune e gli eventi organizzati dall'Amministrazione comunale;
- ◆ distribuzione di modulistica e materiale informativo relativo a vari adempimenti (es. domande d'iscrizione ai servizi, ecc.);
- ◆ eventuale aiuto nella compilazione di istanze;

C) COMUNICAZIONE E QUALITÀ:

- ◆ gestione ed aggiornamento dei display informativi presenti sul territorio comunale (capolugo –accesso a Piazza Sant'Andrea, Gerolanuova e Zurlengo);
- ◆ pubblicazione ed aggiornamento della sezione "Amministrazione trasparente" presente sul sito istituzionale del Comune di Pompiano (www.comune.pompiano.brescia.it);
- ◆ raccolta delle schede dei procedimenti di tutti i settori ;
- ◆ aggiornamento delle schede dei procedimenti sulla base delle osservazioni effettuate dai cittadini ed in collaborazione con i Responsabili di Area.

4. Destinatari

- ◆ Cittadini o utenti 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 avanzare 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: 030.9462011

Fax: 030.9460940

e.mail: info@comune.pompiano.brescia.it

PEC: protocollo@pec.comune.pompiano.brescia.it

6. Ubicazione dell'ufficio e orari d'accesso al pubblico

Lo sportello URP si trova al 1° piano della sede comunale, in Piazza Sant' Andrea n. 32 ed è aperto al pubblico nei seguenti orari:

Lunedì	dalle 9.00 alle ore 12.00
Martedì	dalle 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00
Mercoledì	dalle 9.00 alle ore 12.00
Giovedì	dalle 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00
Venerdì	dalle 9.00 alle ore 12.00

7. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico individua modalità e strumenti per attuare quei principi fondamentali previsti dalla legge che costituiscono la garanzia, per i cittadini, di ottenere servizi sempre migliori.

Il servizio URP viene pertanto prestato nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

L'operatore dell'URP svolge la propria attività secondo criteri di obiettività e neutralità, senza discriminazioni e distinzioni, garantendo comportamenti di imparzialità verso gli utenti.

PARTECIPAZIONE CHIAREZZA E TRASPARENZA

Il servizio URP, al fine di promuovere ampie forme di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente, affinché l'utente possa:

- ◆ esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano;
- ◆ verificare la corretta erogazione del servizio fornito e collaborare al miglioramento dello stesso;
- ◆ esercitare la facoltà di presentare istanze e di formulare proposte.

L'URP raccoglie e risponde a segnalazioni, osservazioni, suggerimenti dei cittadini considerando ciò un diritto degli stessi e facendo dell'ascolto un'occasione di miglioramento dell'organizzazione e del servizio.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'URP mira ad un continuo miglioramento del servizio erogato individuando nella Carta dei Servizi lo strumento per tener fede agli impegni di efficacia e di efficienza presi verso i propri utenti.

Alti livelli di qualità del servizio saranno garantiti attraverso l'aggiornamento del personale, la ricerca di una migliore organizzazione interna e di un miglior rapporto con il cittadino.

8. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si impegna ad evidenziare ai Responsabili di Area le problematiche sottoposte dai cittadini, al fine di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più Settori (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 tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- ◆ predispone, in collaborazione con i Responsabili di Area, ove necessario, apposite schede che consentano agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati e documenti necessari alla presentazione delle istanze.

RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il Responsabile dell'Area 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, l'addetto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico attiva i seguenti interventi:

a) procedure di reclamo o segnalazione

Ogni utente può presentare all'URP segnalazioni e/o suggerimenti/proposte relativamente all'erogazione dei servizi erogati dall'Ente.

Le segnalazioni e i suggerimenti possono essere presentati:

- in forma scritta, tramite lettere, fax, e-mail o su appositi moduli predisposti dall'Ente;
- in forma verbale, personalmente o telefonicamente.

Non saranno prese in considerazione comunicazioni anonime.

Le segnalazioni e i suggerimenti, comunque ricevuti dall'URP, qualora non trovino immediata soluzione, sono inoltrati al settore/ufficio di competenza entro 24 ore dalla data di ricevimento o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso.

Entro 3 giorni dal ricevimento della segnalazione da parte dell'URP, il settore/ufficio competente segnalerà all'URP stesso la soluzione individuata per la definizione del problema, ovvero le misure adottate per evitare la persistenza dell'eventuale disservizio. L'URP, nei successivi 3 giorni provvederà a formulare un'appropriata risposta all'utente. Con cadenza trimestrale l'addetto all'URP predispone un report, contenente dati riferiti a:

- segnalazioni ricevute: avvenuta evasione e tempi di risposta
- mancata risposta dei settori
- i servizi più spesso coinvolti
- i motivi dei disservizi più frequenti.

b) procedure di accesso 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 riguardano l'interessato.

Oggetto dell'accesso sono le informazioni, gli atti, i documenti formati dal Comune e che sono in suo possesso o comunque utilizzati dallo stesso ai fini dell'attività amministrativa, in qualunque forma essi siano realizzati.

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.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge principalmente un'azione di tramite per l'accesso agli atti detenuti da altri Uffici.

9. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
ACCESSIBILITA' DELL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	19 ore settimanali
	Tempo medio di attesa allo sportello	5 minuti
RECLAMI E SEGNALAZIONI RELATIVI AGLI ALTRI SERVIZI	Inoltro al Servizio Competente	Trasmissione all'ufficio competente il giorno successivo della ricezione. Prima risposta sulla risoluzione del problema da parte dell'ufficio Urp entro 3 giorni lavorativi.
RICHIESTE DI ACCESSO AGLI ATTI	Inoltro al servizio competente attraverso l'ufficio Protocollo	Entro 30 gg. lavorativi
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	costante aggiornamento dei messaggi dei pannelli a messaggio variabile (capoluogo e frazioni)	pubblicazione effettuata rispettando i tre giorni antecedenti l'evento e/o iniziativa

10. Valutazione e aggiornamento della Carta

Annualmente il personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico relaziona in merito all'attuazione dei contenuti della Carta dei Servizi dell'URP, con riferimento:

a) ai 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) al numero delle segnalazioni e/o suggerimenti pervenuti .

Il Responsabile dell'Area dell'Ufficio URP, a seguito della relazione di cui sopra, effettua le opportune valutazioni in merito, confrontandosi con gli operatori del servizio ed eventualmente con gli altri responsabili delle aree e l'Amministrazione Comunale, provvedendo, quindi, a confermare e/o aggiornare gli standard e gli indicatori di qualità di cui all'art. 9 della presente Carta dei Servizi.



COMUNE DI POMPIANO (BS)

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico
Tel. 0309462011 - Fax 0309460940
E-mail: info@comune.pompiano.brescia.it
PEC: protocollo@pec.comune.pompiano.brescia.it
www.comune.pompiano.brescia.it