



***CARTA DEL SERVIZIO***  
***UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO***



## **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 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 (Orienta giovani);
- 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 in materia di turismo, trasporti, sanità, previdenza, ecc.;
- consultazione delle Gazzette Ufficiali dei Concorsi ed Esami, bandi di concorso inviati da altri Enti pubblici;
- distribuzione modulistica e materiale informativo relativa a vari adempimenti (es. materiale fiscale, domande iscrizione servizi ecc.).
- distribuzione buoni pasto mensa scolastica

### **C) Comunicazione e qualità**

- gestione del sito internet del Comune ([www.comune.maglie.le.it](http://www.comune.maglie.le.it));

- 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: 0836/489203/202

Fax: 0836/484256

E-mail: [urp@comune.maglie.le.it](mailto:urp@comune.maglie.le.it)

Sito Internet: [www.comune.maglie.le.it](http://www.comune.maglie.le.it)

#### **6. ORARI D'ACCESSO AL PUBBLICO**

L'URP è aperto dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 13.30.

Lunedì e Giovedì: dalle ore 15.30 alle 18.30 (orario invernale)

dalle ore 16.00 alle 19.00 (orario estivo)

#### **7. UBICAZIONE DEGLI UFFICI**

Presso la sede Municipale - Piazza Moro

#### **8. PERSONALE OPERANTE NEL SERVIZIO**

N.2 persone al front-office

n. 2 persone al back-office

#### **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 6.

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;
- con comunicazioni dirette 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;

## **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**

### **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.

### **Rapporti con gli utenti**

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 (verbale 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.

| <b>FATTORE DI QUALITÀ</b>   | <b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>   | <b>STANDARD DI QUALITÀ</b>                                    |
|---|--|---|
| <b>ACCESSIBILITA' DELL'UTENZA</b>                                   | Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico   | 31 ore settimanali  |
|   | Tempo medio di attesa allo sportello   | 5 minuti  |
| <b>RECLAMI E SEGNALAZIONI RELATIVI AGLI ALTRI SERVIZI</b>           | Inoltro al Servizio Competente   | Entro 3 gg. lavorativi dal ricevimento                        |
| <b>RECLAMI E SEGNALAZIONI RELATIVI AL SERVIZIO EROGATO DALL'URP</b> | Risposta agli utenti   | Entro 15 gg. lavorativi                                       |
| <b>RICHIESTE DI ACCESSO AGLI ATTI</b>                               | Inoltro al servizio competente attraverso l'ufficio Protocollo                                     | Entro 5 gg. lavorativi  |
| <b>INFORMAZIONI ALL'UTENZA</b>                                      | Disponibilità di bacheca visibile negli spazi di attesa  | 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                     |
|   | Informazioni all'utenza a risposta differita   | Risposta al cittadino entro 5 gg. dalla richiesta             |
| <b>VERIFICA ATTIVITA' SVOLTA</b>                                    | N° reclami presentati a carico del servizio erogato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico         | Max 10  |