



COMUNE DELLA SPEZIA
CDR UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
SCHEDA STANDARD QUALITA'

(APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010)

Ufficio Relazioni con il Pubblico

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO

L'URP nelle sue articolazioni organizzative è in stretta relazione con tutti gli uffici e servizi dell'amministrazione comunale:

- a) – sostiene e sviluppa le attività d'informazione e comunicazione verso i cittadini al fine di normalizzare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni e favorire la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti, anche mediante l'incontro diretto fra cittadino e responsabile del procedimento interessato;
- b) – promuove ed assicura l'esercizio dei diritti d'informazione ed accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza di cui alla legge 31 dicembre 1996, n. 675;
- c) – organizza in modo sistematico le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati;
- d) – organizza la raccolta delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, predisponendo precise procedure di risposta. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei

	<p>dirigenti e dei dipendenti;</p> <p>e) – cura e valorizza la comunicazione interna come strumento d' integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi. A tal fine favorisce la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per adeguare ed uniformare le indicazioni dirette al pubblico, che per migliorare l'efficienza dei propri interventi;</p> <p>f) – collabora con gli altri servizi comunali per il miglioramento degli stessi, in funzione delle aspettative e delle richieste della cittadinanza.</p>
MODALITA' DI EROGAZIONE	MULTICANALE - Front office presso l'ufficio, sito web dedicato "L'Ufficio Relazioni con il Pubblico informa" all'interno del sito Comunale www.comune.sp.it ; tramite fax al num. 0187-727458; con e-mail urp@comune.sp.it ;
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	Tutti i cittadini residenti nel territorio Comunale

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (annuo)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	n.6 giorni apertura alla settimana n.300 giorni lavorativi annui	90%
	Accessibilità Multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	N. tot. 4 servizi erogati (web, fax, telef.,e-mail) + 2 front-office	80%
Tempestività		Tempo massimo dalla presentazione della richiesta	N. 30 gg. Per dare risposta reclamo o segnalazione	90%

Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	N. 5 gg necessari per l'aggiornamento su web	5
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N. 3 gg necessari per l'aggiornamento su web	3
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	N. 5 gg necessari per l'aggiornamento su web	5
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Nessuna spesa	
Efficacia	conformità	Regolarità della prestazione erogata	Le pratiche vengono istruite nel rispetto di ogni normativa in materia. Le procedure e la modulistica vengono gestiti in sistema Qualità – Servizio certificato ISO UNI EN 9001:2008	90%
	affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	N. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	Ad ogni reclamo viene fornita risposta nei termini di 30 gg dalla data di ricevimento, con la stessa modalità con cui è pervenuto il reclamo (scritto, e-mail, ecc.)

	compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Le domande ed i reclami pervenuti vengono portati a compimento nel rispetto delle normative vigenti e delle tempistiche previste dalla Legge.	90%
--	-------------	---------------------------------------	---	-----

Allegato alla Comunicazione al Pubblico Edizione N._1____
Anno:_____2011_____

Firma del Dirigente del Servizio
Dott. Giorgio Pellitteri_____