



## **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

### **CARTA DEI SERVIZI**

**Anno 2019**

## **CHE COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è la mappa che il Comune prepara per rendere più semplice l'accesso ai servizi, uno strumento indispensabile a disposizione dei cittadini per essere sempre a conoscenza di quelli che sono i loro diritti.

Vi si possono trovare gli orari di apertura, i servizi erogati, gli indirizzi utili e le regole di utilizzo ed è un modo semplice, chiaro e trasparente di far conoscere ciò che si sta facendo per dare a tutti una possibilità di controllo anche sull'efficienza dei servizi in un'ottica di continuo miglioramento degli stessi.

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune della Spezia nasce nel 2000 in attuazione della L. 150/2000, dopo uno specifico percorso di progettazione, selezione e formazione del personale durato circa un anno.

Attualmente è formato da quattro operatori (facilitatori della comunicazione) che sono in grado di svolgere sia il lavoro di front-office che quello di back-office e cioè possono sia relazionarsi con il pubblico sia svolgere il lavoro amministrativo.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è ubicato a piano terra nell'atrio del Palazzo Civico – Piazza Europa.

**Gli orari di accesso al Servizio** sono molto ampi:

dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 12.00, "il martedì del cittadino" dalle 8.00 alle 17.30. Nei mesi di luglio e di agosto dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 12.00.

L'URP è contattabile ai seguenti recapiti:

Tel. 0187 727456 – 0187 727457 – 0187 727459 - Fax 0187 727458

Mail: [urp@comune.sp.it](mailto:urp@comune.sp.it)

Dal sito istituzionale del Comune della Spezia

<http://www.comune.laspezia.it/Comunichiamo/urp.html>

## LA MISSIONE DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Nei contatti con il cittadino e nell'espletamento dei procedimenti di competenza, l'U.R.P. si uniforma ai principi sanciti dalla Costituzione Italiana e dalle normative in vigore:

**Eguaglianza:** di trattamento dei singoli cittadini senza nessuna distinzione, adeguando il trattamento stesso ai bisogni espressi da ogni singolo cittadino;

**Imparzialità:** Erogazione del servizio tenendo un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale.

**Continuità:** l'erogazione del servizio è garantita di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni, durante tutti i giorni lavorativi. In caso d'interruzione per ragioni di carattere straordinario l'URP si impegna a fornire tempestiva comunicazione, indicandone le motivazioni.

**Partecipazione:** periodicamente l'ufficio conduce attività di customer&satisfaction per rilevare la qualità percepita dagli utenti riguardo l'ufficio.

**Efficienza ed efficacia:** l'URP nell'erogare il proprio servizio, ispira i comportamenti a criteri di efficienza e di efficacia, mediante l'adozione delle soluzioni più funzionali all'attività svolta.

**Principio di semplificazione:** l'URP nell'erogare il proprio servizio, ispira i comportamenti a criteri di semplificazione, mediante l'adozione delle soluzioni più funzionali all'attività svolta in modo da rendere snello ogni procedimento (principio di non aggravamento del procedimento).

**Cortesia e comprensione:** in un'ottica di comunicazione tesa realmente a rispondere sempre ai bisogni dei cittadini con l'utilizzo di un linguaggio chiaro e semplice.

**Massima disponibilità** ed informalità nei rapporti con il cittadino.

**Diritti alla privacy e degli altri diritti della personalità coinvolti nel servizio:** l'URP nell'erogare il proprio servizio, si attiene a tali principi e li salvaguarda.

Missione e attività dell'URP sono state codificate dal Comune della Spezia attraverso l'approvazione del Regolamento per la disciplina delle attività di informazione e comunicazione istituzionale (approvato con deliberazione GC n. 3100 del 24 settembre 2012 e aggiornato con delibera GC 271 del 30 settembre 2013 e consultabile sul sito [www.comune.sp.it](http://www.comune.sp.it) nella sezione "Regolamenti") che, ai sensi della legge n.150 del 7 giugno 2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" e del D.P.R. n.422 del 21 settembre 2001, "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione", disciplina le attività di informazione e comunicazione istituzionale del Comune della Spezia nel rispetto dei principi di trasparenza, imparzialità, chiarezza e tempestività.

## **L'URP ha le seguenti funzioni (Art. 8):**

- realizza attività di comunicazione interna e di comunicazione esterna. Le attività dell'URP sono finalizzate a promuovere e diffondere la conoscenza dell'attività istituzionale, delle disposizioni normative ed amministrative e delle strutture, favorendo l'accesso e la fruizione dei servizi, anche attraverso la semplificazione del linguaggio amministrativo. Obiettivo dell'URP è inoltre creare un patrimonio informativo comune e garantire la completezza dell'informazione all'utenza, promuovendo azioni volte a mantenere un costante flusso di informazioni all'interno dell'Ente;
- lavora a stretto contatto con gli altri uffici dell'Ente, riceve e coordina le informazioni provenienti dai diversi settori attraverso la Rete dei Referenti, mettendole quindi a disposizione dei cittadini ed assicurando il loro diritto ad essere informati in modo chiaro, tempestivo ed accessibile. Nello svolgimento di tali attività vengono privilegiati gli strumenti interattivi della comunicazione digitale, quali la posta elettronica, la rete internet e intranet, per favorire la semplificazione e la progressiva digitalizzazione dell'attività amministrativa;
- promuove la trasparenza dei procedimenti amministrativi, informando sul loro stato e garantendo l'esercizio del diritto di accesso e di partecipazione all'attività dell'Ente. Grazie all'ascolto e alla raccolta di segnalazioni e reclami degli utenti con il software Piuma, contribuisce al miglioramento dei servizi. Sia le segnalazioni che i reclami si possono essere inoltrati con diverse modalità: per telefono, con e-mail, on line su area web dedicata, oppure di persona.

Obiettivo primario dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico è dunque la comunicazione istituzionale esterna per garantire al cittadino l'esercizio dei diritti di informazione, accesso e partecipazione attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'Ente, fornendo così risposte chiare sulle modalità di utilizzo dei vari Servizi, al fine di assicurare la loro piena utilizzazione.

L'URP ha inoltre il compito di favorire i processi di comunicazione interna tra sé e il resto della struttura. Al fine di avere una buona acquisizione e diffusione delle informazioni è stata creata la Rete di Referenti di Servizi per la Comunicazione (art.9 del Regolamento per la disciplina delle attività di informazione e comunicazione istituzionale) costituita da dipendenti dell'Ente che, per conto di ogni settore di appartenenza, si occupano dell'attività di comunicazione di settore. L'URP monitora costantemente tale Rete di Referenti favorendo la circolazione dei flussi informativi interni. Al fine di rafforzare la circolazione e la condivisione delle informazioni tra tutti i dipendenti utilizza il servizio di mailing "Notizie dall'Amministrazione".

L'URP collabora attivamente con la Redazione Web tramite un continuo monitoraggio e aggiornamento della Rete Civica.

## **ATTIVITA' E SERVIZI SVOLTI DALL'URP**

### **Informazioni sui vari Servizi Comunali e distribuzione della modulistica**

- Distribuzione stampati vari per accedere ai Servizi Anagrafici.
- Distribuzione e info domande iscrizione ai Soggiorni estivi per Anziani, Bambini e Disabili.
- Distribuzione e info domande di richiesta risarcimento per sinistri e danni alluvionali.
- Distribuzione e info domande per la richiesta di assegno di maternità.
- Distribuzione e info domande per la richiesta di assegno per il nucleo familiare.
- Info su prassi per richiedere il "Bonus acqua,luce,gas".
- Distribuzione e info domande e bandi per l'accesso ai vari concorsi promossi dall'Ente.
- Distribuzione dei moduli per le dichiarazioni dei redditi Mod 730 e Mod. Unico.
- Distribuzione di certificati anagrafici ordinati on-line all' Ufficio Anagrafe.
- Distribuzione e info contratti di adesione al Servizio Bike Sharing con rilascio della Carta Spezia Pass.
- Distribuzioni sacchetti per la raccolta differenziata nel Centro Storico.
- Distribuzione, protocollazione, info e ritiro domande TARI e info agli utenti sulle graduatorie finali.
- Info e distribuzione di materiale turistico (cartine, guide, ecc...)
- Distribuzione, info e ritiro domande per l'iscrizione al "Gruppo Comunale Volontario di Protezione Civile".
- Informazione e iscrizioni al servizio di Alert-Sistem collegato alla Protezione Civile Comunale.
- Aggiornamento settimanale dei turni delle farmacie spezzine sul sito internet del Comune.
- Distribuzione e affissione di materiale informativo attinente la città e gli eventi in programma predisposti dall'Amministrazione Comunale, ma anche relativo ad iniziative di altri Enti in materia di spettacoli e mostre, turismo, trasporti, sanità, previdenza. Presso l'URP è possibile trovare locandine e deplianti posizionate su appositi espositori situati all'esterno dell'ufficio per dare la libertà al cittadino di poter consultare e prelevare il materiale che più interessa. Tali espositori sono

costantemente aggiornati per eliminare le informazioni eventualmente scadute e implementarli quando necessita.

- Consegna carte d'identità elettroniche che gli utenti scelgono di ricevere presso il nostro ufficio.
- Ritiro documentazione pass invalidi e rilascio contrassegno, in collaborazione con l'ufficio Mobilità.
- Informazioni sull'accesso e sulle regole di utilizzo del servizio Wi-Fi del Comune della Spezia.
- Tenuta di un registro di movimentazione delle biciclette a pedalata assistita ad uso dei dipendenti dell'Ente.
- Tenuta di un registro di affido delle chiavi del "Centro Antiviolenza Irene" utilizzato dalle volontarie del Centro.
- Rilascio pass auto per i quartieri periferici (Muggiano, Ruffino, Cadimare, Campiglia, Schiara, Monesteroli).
- Gestione sale Comunali (Sala Caran, sala c/o Centro Civico Nord, sala c/o Centro Civico Sud).



Dal 2008 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico si occupa del Servizio di Bike Sharing fornendo all'utente informazioni dettagliate sul servizio proposto e rilascia a sua richiesta una carta con validità annuale che permette l'utilizzo delle biciclette nelle ventuno postazioni presenti sul territorio comunale.

Alla carta attualmente è associato il Servizio di Bike Sharing ma è già stata predisposta per accogliere altri servizi nell'ambito della mobilità comunale ed è denominata appunto "SPEZIA PASS".

Il Dirigente

Dott. Giorgio Pellitteri