

Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico

urp



Reggio Emilia
città
delle persone

PREFAZIONE	3
1. LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA	5
1.1. Il ciclo della qualità.....	5
2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI	6
2.1. Carta dei Servizi	6
2.2. Ufficio Relazioni con il Pubblico.....	6
2.3. Diritto Accesso	7
2.4. Atti e disposizioni comunali.....	7
3. L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)	8
3.1. Le funzioni dell'URP.....	8
4 PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	8
4.1. Uguaglianza, imparzialità e tutela della riservatezza.....	8
4.2. Efficacia ed efficienza	9
4.3. Trasparenza ed accesso.....	9
4.4. Partecipazione	9
4.5. Coinvolgimento dei lavoratori	9
4.6. Continuità del servizio.....	9
5. LA SEDE DELL'URP	10
5.1. Contatti.....	10
5.2. Orario di apertura al pubblico.....	10
6. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI E OFFERTI	11
7. I RAPPORTI CON I CITTADINI	15
7.1. Diritto di Informazione	15
7.2. Diritto di accesso agli atti	15
7.3. Modalità di esercizio del diritto di accesso	16
7.4. A chi fare richiesta	16
7.5. Come fare la richiesta	16
7.6. Costi	17
8. DIRITTO DI PARTECIPAZIONE	17
8.1. Suggerimenti, reclami e segnalazioni	17
9. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO ..	19
9.1. Fattori di qualità.....	19
9.2. Indicatori e standard di qualità.....	19
10. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE	27
10.1 Il sistema di monitoraggio e controllo e la rendicontazione	27
10.2 Le indagini di Customer Satisfaction	27

PREFAZIONE

Care cittadine, cari cittadini,

con questa **Carta dei Servizi** il Comune di Reggio Emilia prosegue il percorso di miglioramento dei propri servizi ai cittadini presentando le opportunità e gli standard di qualità dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, URP-Comune Informa.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è a disposizione dei cittadini di Reggio Emilia da oltre venticinque anni: il nostro Comune fu uno dei primi ad attivare questo servizio poi previsto espressamente dalla legislazione di riforma della pubblica amministrazione che caratterizzò gli anni '90 e che si concluse con la Legge n.150 del 2000, legge quadro sulla funzione di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni. Questo perché la nostra città si è sempre caratterizzata per l'attenzione alla trasparenza e la valorizzazione dell'ascolto e della relazione con i cittadini.

L'URP è la principale porta di accesso al Comune e alla città: garantisce informazioni sui servizi, le procedure, i responsabili, le scadenze e le novità del Comune; accoglie segnalazioni, suggerimenti e reclami per il miglioramento delle prestazioni pubbliche; riceve richieste di accesso agli atti; è diventato, più recentemente, punto di riferimento anche per l'avvio di procedure e per l'accesso ad alcune opportunità, prime fra tutte l'iscrizione ai servizi on line e l'attivazione dell'identità digitale. Sempre di recente, ha ampliato i propri canali di relazione con i cittadini aggiungendo i social media.

Per questo motivo è un luogo fondamentale per garantire diritti e costruire dialogo e confronto.

La stesura, oggi, di una Carta dei servizi segna un punto importante nella storia di questo luogo dedicato ai cittadini: perché attraverso la Carta, l'Amministrazione s'impegna con i cittadini non solo a offrire servizi, ma anche a garantire i loro standard di qualità; il che ha voluto dire, per URP-Comune Informa avviare un percorso di riflessione sulle proprie modalità di erogazione dei prodotti informativi, sulla qualità dell'accoglienza e dell'attesa, sugli strumenti disponibili per ascoltare e rispondere, sulle competenze e il ruolo degli operatori e, infine, sul proprio sistema di monitoraggio e controllo.

Da oggi, tutto questo, costituisce il patto con gli utenti.
Aspettiamo il vostro contributo per tenerne fede insieme.

Luca Vecchi

Sindaco di Reggio Emilia

Valeria Montanari

Assessora ad Agenda digitale,
Partecipazione e cura dei quartieri



CARTA dei SERVIZI

Che cos'è la Carta dei Servizi

1. LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA

Questa Carta dei Servizi riguarda l'**Ufficio di Relazioni con il Pubblico (URP) "Comune Informa"** del Comune di Reggio Emilia, con sede in via Farini 2/1.

Con questa Carta il Comune di Reggio Emilia informa i cittadini sulle modalità di erogazione dei servizi gestiti dall'Ufficio e assume impegni per il mantenimento degli standard di qualità descritti.

La Carta dei Servizi è quindi un patto esplicito e trasparente tra l'Amministrazione e i cittadini che consente all'utente di verificare il mantenimento costante nel corso del tempo, anche segnalandone eventuali scostamenti.

Questo documento è stato realizzato da tutto lo staff dell'URP, ogni lavoratore ha condiviso gli obiettivi e gli impegni assunti.

La Carta è disponibile all'URP in formato cartaceo e in versione digitale sul sito del Comune (www.comune.re.it alla sezione Il Comune - Trasparenza e Partecipazione).

Lo staff di Comune Informa si impegna ad aggiornare regolarmente i contenuti della Carta in caso di variazioni o modifiche significative.

1.1 Il ciclo della qualità

La Carta dei Servizi rappresenta una tappa dell'intero ciclo della qualità, infatti, la sua stesura si completa con:

1. la definizione degli standard e degli indicatori di qualità di tutti i fattori rilevanti dei servizi erogati dall'Urp;
2. l'individuazione del sistema di monitoraggio e controllo degli indicatori per garantire il rispetto degli standard pattuiti;
3. la previsione delle modalità di ascolto e valutazione periodica della qualità da parte degli utenti;
4. l'individuazione del sistema di rendicontazione all'organizzazione e agli utenti del servizio.

Nella sezione del sito del Comune dedicata all'URP www.municipio.re.it/comuneinforma sarà visibile il report periodico di monitoraggio e controllo degli standard fissati nella Carta e il sistema di monitoraggio dell'attività svolta dall'Ufficio.

2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

2.1 Carta dei Servizi

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici

Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica. Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.

Dlgs n. 286 del 30 luglio 1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi". Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.

2.2 Ufficio Relazioni con il Pubblico

- L. n. 142 dell'8 giugno 1990 "Ordinamento delle autonomie locali" (artt. 6, 7, 8).
- Legge 7 agosto 1990, n. 241 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi
- D.P.R. n. 352 del 27 giugno 1992 "Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi, in attuazione dell'art. 24, comma 2, della legge n.241/90".
- Circolare del Ministro della Funzione Pubblica 27 aprile 1993, n. 17/93 Art. 12 del Decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29. Istituzione dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico e disciplina delle attività di comunicazione di pubblica utilità.
- Decreto Legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 Razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego, a norma dell'articolo 2 della legge 23 ottobre 1992, n. 421
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

- Direttiva P.C.M. 11 ottobre 1994 Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico
- L. n. 675 del 31 dicembre 1996 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali"
- L. n. 127 del 15 maggio 1997 "Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo".
- L. n. 265 del 3 agosto 1999 "Disposizioni in materia di autonomia e ordinamento, nonché modifiche alla legge 142/90".
- DPCM Direttiva sul programma delle iniziative di informazione e comunicazione istituzionale delle amministrazioni dello Stato - [27/09/2000]
- L. 150/2000, Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle PA - [07/06/2000]
- DPR 422/01, Regolamento recante norme per la determinazione dei titoli per l'accesso alle attività d'informazione e comunicazione e per l'individuazione e la disciplina degli interventi formativi - [21/09/2001]
- DIR 7/02/02, Direttiva sulle attività di comunicazione delle PA - [07/02/2002]
- D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni

2.3 Diritto Accesso

- Legge 241 del 1990
- Legge n. 340 del 24 novembre 2000 articolo 15
- Legge n. 15 del 2005
- Decreto del Presidente della Repubblica 12 aprile 2006 n° 184
- D.Lgs. n. 104 del 2 luglio 2010 (nuovo codice del processo amministrativo)

2.4 Atti e disposizioni comunali

- Statuto del Comune di Reggio Emilia
- Regolamento Comunale per l'esercizio del diritto d'accesso agli atti amministrativi (Deliberazione comunale n° 20161/240 del 3/11/2006).

3. L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Nel 1989 il Comune di Reggio Emilia ha aperto l'ufficio "Comune Informa", un servizio rivolto ai cittadini per fornire indicazioni e informazioni sugli uffici e i servizi dell'Amministrazione Comunale.

L'ufficio, così come previsto dal successivo percorso legislativo, ha allargato progressivamente le sue competenze negli ambiti della comunicazione e dell'ascolto, passando così da Ufficio Informazioni a Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), come previsto dalla legge 150 del 2000.

3.1 Le funzioni dell'URP

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) "Comune Informa" offre informazioni e orientamento sul funzionamento e la struttura del Comune, sulle modalità per ottenere servizi e avviare procedure; sui diritti e le opportunità degli utenti. Presso l'URP è inoltre possibile presentare proposte, suggerimenti e reclami.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) "Comune Informa" fornisce informazioni sulle modalità e i termini per esercitare i diritti di accesso ai documenti amministrativi riceve le richieste d'accesso agli atti e ne consente la visione o la copia, dopo averne acquisito la disponibilità

L'URP ha dunque lo scopo di facilitare e agevolare la relazione fra i cittadini e il Comune, favorendo così il reciproco dialogo e l'ascolto.

L'URP contribuisce alla rilevazione dei bisogni del pubblico anche attraverso la gestione e l'elaborazione dei dati ricavati da suggerimenti e reclami e collabora alla diffusione e condivisione nell'ente dei bisogni emersi. Contribuisce, in collaborazione con gli altri uffici, alla circolazione delle informazioni all'interno dell'Ente e verso il pubblico.

4. PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

4.1. Uguaglianza, imparzialità e tutela della riservatezza

Nello svolgere le proprie funzioni l'URP garantisce equità di trattamento nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

L'URP garantisce la tutela della riservatezza di tutte le informazioni personali trattate nello svolgimento dei propri compiti, nel rispetto della legislazione vigente.

4.2. Efficacia e efficienza

L'organizzazione è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, ricercando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.

4.3. Trasparenza ed accesso

Viene garantito ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi. Una comunicazione chiara e diffusa assicura a tutti la possibilità di accesso agli atti.

4.4. Partecipazione

L'URP garantisce e promuove il ruolo che i cittadini possono svolgere per migliorare i servizi. Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami e ha il diritto di ottenere sempre una risposta. I cittadini possono così partecipare al miglioramento della qualità dei servizi. L'Amministrazione comunale si impegna tenere in considerazione e valutare le opinioni dei cittadini.

4.5. Coinvolgimento dei lavoratori

L'URP promuove la partecipazione attiva dei lavoratori all'analisi ed al miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro, che hanno l'obiettivo di semplificare le procedure, integrare i processi di lavoro e snellire gli adempimenti a carico del cittadino.

4.6. Continuità del servizio

L'URP garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore. Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio saranno rese note ai cittadini attraverso:

- Comunicazione agli organi locali di informazione
- Sito web del Comune (www.comune.re.it)
- Cartelli informativi
- segreteria telefonica
- Facebook - Comune di Reggio nell'Emilia
- Twitter - @News_Comune_RE

5. LA SEDE DELL'URP

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha sede in centro storico, in locali facilmente accessibili, senza barriere architettoniche ed è dotato di due ingressi: via Farini, 2/1 e via Croce Bianca 1/b.

Al piano terra si trovano i locali per il pubblico e per il ricevimento

- spazi di esposizione e consultazione di materiali informativi
- sala di attesa
- sala di ricevimento
- saletta per sportelli di ricevimento temporanei e/o periodici

Al piano superiore si trovano spazi riservati al personale

In questi uffici si svolgono cui si svolgono le attività di contatto sui diversi canali di comunicazione dell' URP (risposta telefonica, risposta per email e social network) e le attività di back office.

5.1 Contatti

- tel. 0522 456660
- Fax 0522 401465
- E-mail: comune.informa@comune.re.it
- Whatsapp 331/5811426

5.2 Orario di apertura al pubblico

- Ricevimento di persona:
lun. dalle 9.30 alle 12.30 - dal mar. al ven. dalle 8.30 alle 12.30
- Telefono - Whatsapp:
lun. dalle 9.30 alle 13.00 - dal mar. al sab. dalle 8.30 alle 13.00
mar. e gio. dalle 14.30 alle 17.30.
- Nel periodo estivo sono possibili variazioni agli orari di apertura.

L'URP si impegna a comunicare tempestivamente le variazioni di orario attraverso tutti gli strumenti disponibili.

6. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI OFFERTI

L'URP svolge attività di informazione e ascolto dei cittadini attraverso il ricevimento allo sportello, il telefono, la posta elettronica e gli altri canali di comunicazione con il pubblico.

Nella tabella di seguito sono elencati i principali servizi svolti, i possibili canali di accesso e la documentazione principale, se necessaria.

ATTIVITÀ SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITÀ DI ACCESSO DEI SERVIZI	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA
Informazioni su: - attività istituzionali, eventi e iniziative - uffici, attività, strutture del Comune, servizi e i procedimenti amministrativi del Comune	- di persona - telefono - fax - posta-email - sito web - bacheca Facebook	nessuna
Informazioni generali e orientamento sui servizi della Pubblica Amministrazione	- di persona - telefono - fax - posta-email - sito web - bacheca Facebook	nessuna
Informazioni e orientamento in relazione alle opportunità per i giovani - Servizio Regionale Emilia Romagna - Informagiovani GE-CO	- di persona - fax - posta - email - sito Informagiovani Regione	nessuna
Consegna della modulistica per le procedure del Comune e rilascio relative informazioni	- di persona - e-mail	nessuna
Consegna/distribuzione di materiale informativo su eventi, appuntamenti, iniziative, progetti	- di persona - e-mail	nessuna
Ricevimento delle richieste di accesso agli atti amministrativi	- di persona - fax - posta - email	Richiesta scritta e documento di riconoscimento valido. E' disponibile un modulo utilizzabile per la richiesta.
Accoglienza e ascolto dei cittadini: ricevimento di proposte, suggerimenti e reclami	- di persona - fax - posta - email	Possibilità per la richiesta scritta di usare il modulo "suggerimenti e reclami" disponibile in ufficio e sul sito.

ATTIVITÀ SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITÀ DI ACCESSO DEI SERVIZI	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA
Rilascio identità digitale per l'utilizzo dei Servizi on Line del Comune	- di persona - per delega - per fax - per pec	- codice fiscale (autocertificazione) - documento di identità valido - documenti comprovanti la regolarità del soggiorno in Italia (cittadini non UE) - documentazione specifica per iscrizione di minori - documentazione specifica per delega Le indicazioni complete su documentazione e procedura sono disponibili allo sportello e sul sito
Rilascio Younger Card	di persona	- Codice fiscale (autocertificazione) - modulo di richiesta
Ricevimento iscrizioni a iniziative promosse dal Comune (corsi, visite guidate...)	di persona	Indicata sul sito e nelle comunicazioni
Ricevimento delle segnalazioni ambientali (rifiuti abbandonati, amianto, inquinamento...)	di persona fax email posta	nessuna - possibilità di utilizzare specifici moduli
Ricevimento segnalazioni di attività rumorose	di persona fax email posta	Con utilizzo di specifico modulo
Ricevimento segnalazioni raccolta domiciliare e/o differenziata dei rifiuti	di persona telefono fax email posta	nessuna
Ricevimento di alcune richieste e avvio di alcune procedure da inoltrare ad altri uffici; raccolta adesioni a specifici progetti promossi dal Comune	di persona	Indicata sul sito e nelle comunicazioni, in base al tipo di procedura
Autenticazione delle firme per proposte di legge e di referendum	di persona	- documento di identità valido
Wi-Fi Zone	di persona con propri dispositivi	- nessuna per la navigazione nel sito del Comune e nei siti ad accesso libero (Walled Garden) - possesso delle credenziali per la per navigazione full internet



CARTA dei SERVIZI

Rapporti con i cittadini

7. I RAPPORTI CON I CITTADINI

7.1 Diritto di Informazione

L'URP assicura un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di utilizzo dei servizi e rispetto a tutte le attività del Comune, attraverso lo sportello e tutti gli altri canali di contatto disponibili.

Di norma le risposte sono fornite immediatamente, utilizzando le stesse modalità con cui si è ricevuta la richiesta. Quando servono approfondimenti l'URP risponde dopo avere svolto le ricerche del caso e avere concordato tempi e modalità di risposta.

L'URP mette inoltre a disposizione la modulistica predisposta dall'Amministrazione Comunale per l'avvio dei procedimenti amministrativi.

I tempi di risposta al pubblico per reclami e diritti di accesso sono stabiliti in trenta giorni.

7.2 Diritto di accesso agli atti

Il Comune di Reggio Emilia garantisce l'esercizio dei diritti di accesso ai documenti amministrativi per favorire la partecipazione e assicurare la trasparenza e l'imparzialità dell'azione amministrativa. I tempi di risposta al pubblico sono stabiliti in trenta giorni.

Il diritto di accesso è il diritto di prendere visione o avere copia dei documenti amministrativi, creati o detenuti dal Comune di Reggio Emilia, da parte di tutti i soggetti che dimostrino di avere un interesse tutelato dall'ordinamento e collegato ai documenti richiesti.

Per documento amministrativo si intende ogni rappresentazione grafica, foto cinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni o non, relativi ad uno specifico procedimento, detenuti da una pubblica amministrazione e che riguardano attività di pubblico interesse, indipendentemente dalla natura sostanziale pubblica o privata.

Il diritto di accesso è assicurato:

- ai cittadini, agli stranieri e agli apolidi che abbiano interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti;
- ai rappresentanti e agli organismi titolari del diritto di partecipazione ai sensi dell'articolo 59 dello Statuto Comunale;

- ad ogni altra istituzione, associazione o comitato portatore di interessi pubblici e diffusi per mezzo del suo rappresentante o primo firmatario;
- alle pubbliche amministrazioni che siano interessate all'accesso alle informazioni e agli atti per lo svolgimento delle loro funzioni

Tutti i documenti dell'Amministrazione Comunale sono accessibili, ad eccezione di quelli riservati per espressa indicazione di legge o per effetto di una motivata decisione e fatte salve le esigenze di riservatezza di altri soggetti citati nei documenti richiesti.

7.3 Modalità di esercizio del diritto di accesso

Accesso informale: il diritto di accesso può essere esercitato in via informale, dietro semplice richiesta (verbale, per telefono, per posta, per email...) in tutti i casi in cui i documenti richiesti siano immediatamente disponibili.

Accesso formale: quando è necessario compiere una valutazione più approfondita sull'interesse manifestato dal richiedente per accedere agli atti, o sulla eventuale presenza di contro interessati all'esercizio del diritto di accesso, è necessario presentare formale richiesta di accesso agli atti.

In tutti i casi la valutazione di accoglimento della richiesta d'accesso spetta al Dirigente del Servizio competente o a chi detiene l'atto stabilmente.

7.4 A chi fare richiesta

- **documenti del Comune in generale:**
Ufficio Relazioni con il Pubblico Comune Informa o direttamente al Servizio che ha formato l'atto o lo detiene stabilmente
- **documenti specifici:**
Per i documenti di “ Edilizia Privata” e “ Polizia Municipale” sono previste modalità di richiesta e uffici di ricevimento specifici, per agevolarne la visione e il rilascio. (Tutte le indicazioni sono disponibili presso l'URP e sul sito del Comune)

7.5 Come fare la richiesta

I moduli di richiesta per l'accesso agli atti sono disponibili all' URP Comune Informa e sul sito istituzionale.

La richiesta può essere presentata anche in carta libera, senza utilizzare il modulo. È sufficiente fornire le informazioni e i dati necessari.

La richiesta, completa della relativa documentazione, può essere:

- consegnata di persona all'URP
- inviata attraverso: posta, fax, posta elettronica, PEC. In questi casi è necessario allegare copia di un documento di riconoscimento

7.6 Costi

La presa visione dei documenti è gratuito. Sono previsti costi per la riproduzione dei documenti richiesti in base ai tariffari annuali approvati dal Comune.

8 DIRITTO DI PARTECIPAZIONE

8.1 Suggerimenti, reclami e segnalazioni

Gli utenti possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi o degli standard di qualità fissati nella presente Carta online o di persona presso Comune Informa-URP

Per informazioni www.comune.re.it/res.

Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 30 giorni.

Se il cittadino lo ritiene opportuno può rivolgersi anche al Difensore Civico.

Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.



CARTA dei SERVIZI

Fattori di qualità, indicatori
e standard di riferimento

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. E si misura in funzione della capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei cittadini.

Per misurare la qualità, la Carta individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

9.1 Fattori di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative dei cittadini (es. la tempestività del servizio). Il fattore di qualità costituisce dunque un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio, da parte di chi ne usufruisce.

I fattori di qualità individuati in questa Carta e sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente sono i seguenti:

a. Dimensione fisica - strumentale:

- accessibilità e funzionalità degli ambienti per il ricevimento del pubblico
- livello di ricettività
- tempi di erogazione dei servizi

b. Dimensione tecnica - relazionale:

- riconoscibilità del personale
- capacità di risposta
- affidabilità
- competenza tecnica
- capacità di ascolto e di rassicurazione

9.2 Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è lo strumento che serve per rilevare un determinato fattore di qualità mentre lo standard di qualità è il valore atteso che l'Urp si impegna a garantire per ciascun indicatore.

A. DIMENSIONE FISICA - STRUMENTALE

a.1 Accessibilità e funzionalità degli ambienti per il ricevimento del pubblico

Gli indicatori rappresentano le diverse componenti che favoriscono accesso e funzionalità dell'ambiente e lo standard di qualità è rappresentato dal relativo livello di presenza/aggiornamento

ACCESSIBILITA' E RICETTIVITA'		
Fattore di qualità	Indicatore di Qualità	Standard di qualità
Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico	Segnaletica informativa interna ed esterna	Presente e regolarmente aggiornata
	Assenza di barriere architettoniche	Nessuna barriera
	Ascensore	Presente
	Scale	Presenti
	Videosorveglianza	Si
	Sala d'attesa	Si
	Sicurezza	A norma di legge
	Disponibilità e facilità di accesso in autonomia alle informazioni per i cittadini che si recano in ufficio	Strumenti ed espositori posti all'ingresso, negli spazi dell'ufficio e nella sala d'attesa con materiale in distribuzione su eventi, attività, iniziative. Aggiornamento quotidiano. Disponibilità continuativa dei materiali: 98%

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico dello sportello e degli altri canali di contatto; lo standard di qualità è rappresentato dal numero di ore minimo garantito su ogni canale

LIVELLO DI RICETTIVITA'			
Livello di ricettività: Accesso diretto allo sportello	Ampiezza orario di ricevimento	Orario di apertura settimanale min. 15 h	95% rispetto orario minimo settimanale all'anno
Livello di ricettività: Accesso multicanale all'ufficio	Risposta telefonica	Orario di apertura settimanale minimo h 26	95% rispetto orario minimo settimanale all'anno
	Risposta posta elettronica	Orario di apertura settimanale minimo h 26	95% rispetto orario minimo settimanale all'anno
	Risposta su bacheca Facebook Città di Reggio Emilia	Orario di presidio settimanale: minimo h 27	95% rispetto orario minimo settimanale all'anno
	Risposta Whatsapp	Orario di presidio settimanale minimo h 26	95% rispetto orario minimo settimanale all'anno

a.3 Tempi di erogazione dei servizi

Il tempo di erogazione del servizio principale dell'URP, ovvero la risposta al cittadino, è l'indicatore di qualità individuato.

In riferimento a questo indicatore, la Carta indica sia uno standard generico sia uno standard specifico.

Lo standard generico misura il tempo medio necessario per concludere le pratiche appartenenti ad una particolare tipologia.

Lo standard specifico misura il tempo massimo di conclusione della singola pratica o prestazione.

In tabella sono elencati tutti i servizi erogati dall'URP. Per ciascuno sono dettagliati gli standard di riferimento che consentono ai cittadini di controllare l'attività del servizio e che sono il riferimento per il monitoraggio periodico da parte dell'Amministrazione.

TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI			
ATTIVITÀ/SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Servizi svolti allo sportello e per telefono relativi a: Informazioni - sulle attività istituzionali, eventi e iniziative - su uffici, attività, strutture del Comune - sui servizi e i procedimenti amministrativi del Comune	Tempo di risposta	Immediato	Entro 30 giorni se sono necessari approfondimenti
Servizi per email; fax, posta; relativi a Informazioni - sulle attività istituzionali, eventi e iniziative - su uffici, attività, strutture del Comune - sui servizi e i procedimenti amministrativi del Comune	Tempo di risposta	Entro n 5 giorni lavorativi. Se non è possibile una risposta entro i termini stabiliti, l'ufficio invia - entro il medesimo termine -una risposta di cortesia o una risposta in cui si motivano le ragioni del ritardo	Entro 30 giorni se sono necessari approfondimenti
Richieste di accesso agli atti pervenute in ufficio	Tempo di risposta	Entro 30 giorni	Eventuali ritardi o sospensioni sono comunicate nei tempi e nei modi previsti dal Regolamento per l'accesso agli atti
accoglienza e ascolto dei cittadini: ricevimento di proposte, suggerimenti e reclami	Tempo di risposta	Entro 30 giorni	Eventuali ritardi sono comunicati e motivati
Rilascio identità digitale	Tempo di rilascio allo sportello	Immediato	Entro 30 giorni se sono necessari approfondimenti o in caso di impedimenti tecnici
Rilascio identità digitale	Tempo di rilascio con arrivo per fax	Entro 4 giorni lavorativi dal ricevimento	Entro 30 giorni se sono necessari approfondimenti o in caso di impedimenti tecnici

ATTIVITÀ/SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Rilascio identità digitale	Tempo di rilascio con arrivo per pec	Entro 4 giorni dall'invio all'ufficio dall'Archivio Generale	Entro 30 giorni se sono necessari approfondimenti o in caso di impedimenti tecnici
Rilascio Younger Card (Carta Giovani)	Tempo di rilascio	Immediato	Salvo esaurimento disponibilità carte
Ricevimento iscrizioni a iniziative/adesioni a iniziative promosse dal Comune	Tempo di rilascio	Immediato	Salvo esaurimento specifica modulistica
Ricevimento di richieste e avvio di procedure da inoltrare ad altri uffici	Tempo di rilascio	Immediato	Salvo esaurimento specifica modulistica
Autenticazione delle firme per proposte di leggi e referendum	Tempo di rilascio	Immediato	Salvo disponibilità dei moduli
Wi-Fi Zone	Tempo di erogazione	Immediato	Salvo impedimenti tecnici.

DIMENSIONE TECNICA - RELAZIONALE		
FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
1. Riconoscibilità del personale	Presenza di supporti o ausili per permettere al pubblico di conoscere con quale ufficio e con quale persona si entra in contatto	Il personale allo sportello indossa il cartellino di riconoscimento
		Il personale al telefono fornisce il proprio nome, il nome dell'ente e quello dell'ufficio
		Il personale che risponde alla posta elettronica utilizza una firma completa di riconoscimento (ente, ufficio, nome e cognome, contatti)
2. Capacità di risposta	Rilascio di informazioni e servizi su tutti i canali di contatto	Capacità di risposta esaustiva su tutti i canali, nel rispetto delle caratteristiche e delle policy di ogni specifico strumento
	Accesso/rilascio modulistica	Percentuale disponibilità modulistica: 98%
3. Affidabilità	Informazioni chiare, aggiornate, complete.	Tutti i canali di contatto mediato con l'Urp vengono mantenuti monitorati e/o aggiornati. Il personale è regolarmente aggiornato sulle attività e le procedure dell'Ente.
4. Competenze tecniche del personale	Il personale è preparato per svolgere le attività attraverso l'utilizzo delle banche dati e delle risorse informative disponibili sul sito istituzionale.	Sono garantite al personale un minimo di 30 ore l'anno di formazione sui contenuti informativi e sugli strumenti.
5. Capacità di ascolto e capacità di entrare in contatto con il pubblico	Capacità di comprendere le esigenze: sapere informare, orientare e dare risposte coerenti ed efficaci.	Il personale possiede competenze relazionali



CARTA dei SERVIZI

Monitoraggio e valutazione

10. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

10.1 Il sistema di monitoraggio e controllo e la rendicontazione

Il rispetto degli standard di qualità definiti in questa carta viene controllato e monitorato periodicamente attraverso gli indicatori individuati.

Il sistema di monitoraggio e controllo dell'URP consente quindi di verificare il rispetto della Carta dei Servizi.

I risultati dei monitoraggi saranno pubblicati sul sito istituzionale (sezione URP) attraverso report periodici.

10.2 Le indagini di Customer Satisfaction

Il ciclo della qualità prevede che, oltre al monitoraggio e al controllo del rispetto degli standard da parte dell'amministrazione, anche il cittadino partecipi alla verifica degli indicatori stabiliti nella Carta e quindi collabori direttamente al buon funzionamento dei servizi.

Le modalità con cui un cittadino può partecipare alla verifica del rispetto della carta sono:

1. presentazione di reclami in caso si rilevino violazioni degli standard di qualità dichiarati;
2. partecipazione alle indagini di soddisfazione degli utenti che l'Urp si impegna ad effettuare in modo periodico, ad esempio attraverso l'intervista diretta al pubblico che si rivolge allo sportello o utilizzando altri specifici strumenti;
3. in modo continuativo, presentando suggerimenti allo sportello, attraverso posta elettronica o sulla pagina Facebook "Città di Reggio nell'Emilia";
4. con questa modalità continuativa e su più canali ci si propone di coinvolgere le diverse tipologie di utenti che utilizzano i diversi canali di contatto dell'Urp.

Il ciclo della qualità si completa con la pubblicazione sul sito dell'Urp dei risultati delle indagini, con la realizzazione delle azioni di aggiornamento della carta e di miglioramento dei servizi, emerse dalle indagini di customer satisfaction.

Progetto editoriale e impaginazione a cura
del Servizio Comunicazione e Relazioni con la città
del Comune di Reggio Emilia

febbraio 2016



Reggio Emilia
città
delle persone

URP - ComuneInforma

Via Farini 2/1 - 42121 Reggio Emilia

tel. 0522 456660 - Fax 0522 401465

Whatsapp 331 5811426

comune.informa@comune.re.it

www.comune.re.it/comuneinforma