

Allegato "A"  
(DGC n. 201 del 16.12.2015)

**COMUNE DI GUBBIO**

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

**CARTA DEI SERVIZI**

**Anno 2015/2016**

## **PRESENTAZIONE**

Questa “Carta dei Servizi” del Servizio URP è il patto tra Amministrazione e utenza del Comune di Gubbio, per semplificare a tutti l’accesso ai servizi ed agli uffici, e per migliorare ulteriormente la comunicazione e la condivisione di ciò che Sindaco e Giunta realizzano per il territorio.

Vogliamo però che sia qualcosa in più. Un modo semplice, chiaro e trasparente di relazionarsi tra chi vive il territorio, chi lavora negli uffici comunali e chi amministra, con l’obiettivo di dare risposte ai bisogni di ognuno.

Vuol essere quindi anche un patto di fiducia reciproca: far sentire tutti i cittadini più tutelati, dimostrare quanto i servizi comunali corrispondano agli impegni presi dall’Amministrazione, e nel contempo, avere dal cittadino un contributo costruttivo alle nuove necessità che potrebbero emergere, senza demagogie, a beneficio di tutta la collettività.

Desideriamo migliorarci costantemente, mantenere sempre un dialogo aperto con tutti, collaborare per correggere errori e mancanze, ma anche far apprezzare, perché si vedranno, numerosi miglioramenti.

Gubbio, Dicembre 2015

Sindaco  
Filippo Mario Stirati

Assessore  
Lorena Anastasi

## **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Questa Carta dei Servizi informa sulle attività che l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Gubbio mette a disposizione della propria utenza, illustra le modalità per usufruire dei servizi offerti e descrive gli impegni che Ufficio e Amministrazione intendono mantenere.

La Carta ha carattere volontario, si ispira ai principi normativi applicabili agli URP, ha carattere periodico e potrà essere rinnovata nel momento in cui si presenteranno novità nell'erogazione dei servizi, cambiamenti di tipo organizzativo, il raggiungimento degli obiettivi dichiarati, o qualora dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito.

La Carta prevede anche la possibilità di creare allegati in forma di schede, riportanti dati, informazioni, servizi, progetti che possono variare nel corso degli anni. In tal caso, queste schede verranno rese note ogni volta che sarà ritenuto necessario.

L' Ufficio Relazioni con il Pubblico è ubicato a Gubbio in Via della Repubblica, a fianco dell'Ufficio Protocollo.

E' un ufficio di facile accesso, trovandosi al piano terra, ed effettua un orario di apertura al pubblico comodo ed ampio.

Gli operatori sono dipendenti qualificati e formati appositamente per svolgere attività di comunicazione e servizio di relazione con il pubblico, secondo le disposizioni previste dalla legge 150/2000.

Tutti gli operatori sono interscambiabili e svolgono diverse funzioni, secondo una turnazione fissa che prevede un alternarsi di presenza allo sportello e di attività di back-office.

Il back-office è l'attività d'ufficio che non prevede il contatto diretto con il cittadino, ma che è necessaria per completare procedure, predisporre modulistica, aggiornare banche dati, protocollare le richieste pervenute, tenere i contatti con gli altri uffici comunali, ecc.

Oltre all'attività di routine, l'URP potrebbe essere coinvolto in alcuni progetti che possono impegnare il personale in attività straordinarie, come la redazione del questionario di soddisfazione dei cittadini, l'aggiornamento di questa Carta dei Servizi, l'aggiornamento ed il miglioramento della sezione dedicata all'URP del sito internet, la creazione di banche dati particolari, l'apertura di uno sportello distaccato, ecc.

La condivisione costante delle informazioni, il lavoro di gruppo e la verifica periodica del clima interno all'ufficio, sono elementi indispensabili per creare, anche nei confronti del cittadino, quel rapporto di fiducia e collaborazione che è alla base del nostro impegno.

## **LA MISSIONE DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Nei contatti con l'utenza e nell'espletamento dei procedimenti di competenza, l'URP 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**, sistematicamente 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 quanto più snello possibile 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**, nonché 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 di Gubbio attraverso l'approvazione del Disciplinare di funzionamento con Delibera di Giunta n. 165 del 28/10/2015, e nell'ambito di quanto definito nel Piano della Comunicazione 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", regola le attività di informazione e comunicazione istituzionale del Comune di Gubbio 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 di Servizi per la Comunicazione (si veda in seguito), 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 suggerimenti e proposte concorre alla rilevazione della qualità dei servizi dell'Ente e alla soddisfazione degli utenti, in modo da conoscerne i bisogni e contribuire al miglioramento del servizio.

Obiettivo primario dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico è dunque la **comunicazione** istituzionale **esterna**, per facilitare 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 comunale.

Al fine di avere una buona acquisizione e diffusione delle informazioni, è stata creata una 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 settore. L'URP monitora costantemente tale Rete di Referenti favorendo la circolazione dei flussi informativi interni.

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

### **1. INFORMAZIONI AGLI UTENTI**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione agli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi e le informazioni istituzionali sull'attività del Comune di Gubbio. In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- rende disponibile, ove necessario, apposita modulistica (o indirizza verso servizi online istituzionali) che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze;
- garantisce completezza e tempestività delle informazioni date ai cittadini con tutti i mezzi a disposizione (comunicazione allo sportello, brochure informative, newsletter e comunicati stampa, inserimento di news sul portale istituzionale e così via).

Al fine di svolgere al meglio le iniziative di informazione, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico attiva i seguenti interventi:

**a) Supporto a sportello per protocollazione di richieste o di documenti**

- Ricezione delle richieste e della documentazione, supporto per assegnazione numero del protocollo e rilascio delle informazioni di protocollo (se avanzato dall'utenza)

**b) Attività di informazione in generale**

- Informazione sugli uffici e servizi comunali, anche mediante strumenti internet quali portale istituzionale, social network e social media istituzionali, newsletter istituzionale
- Informazione sulle modalità di presentazione delle istanze
- Informazione sugli altri Enti del territorio

**c) Attività di supporto e assistenza ai cittadini nella lettura e compilazione dei documenti**

- Aiuto nell'interpretazione dei regolamenti, dei bandi e delle guide alla compilazione della relativa modulistica (es: contributi, iscrizione a servizi scolastici e sociali, ecc.)

**d) Supporto e orientamento dei cittadini**

- Assistenza nella comprensione del problema del cittadino e aiuto nell'individuazione dell'ufficio competente
- Orientamento dei cittadini ai servizi comunali

**e) Informazioni e orientamento su servizi erogati da altri Enti, società o uffici, se di pubblico interesse**

- Indicazioni ai cittadini della natura dei servizi svolti, orari e giorni di apertura al pubblico e recapiti

**f) Portale Internet istituzionale**

- L'URP monitora costantemente l'aggiornamento (area istituzionale) del portale da parte dei soggetti preposti per i vari uffici e settori, creando una rete con i referenti dei medesimi (comunicazione interna)
- Sensibilizza l'utenza all'uso appropriato del portale istituzionale (comunicazione esterna)

**g) Gestione delle segnalazioni non a carattere manutentivo**

- L'URP può ricevere segnalazioni generali da parte della cittadinanza, ad eccezioni di quelle a carattere manutentivo (strade, verde, segnaletica ecc.) per le quali si rimanda al punto 2 lettera g) seguente (Servizio manutenzioni)

- In qualsiasi momento il cittadino può rivolgersi all'URP di persona oppure utilizzare gli strumenti a disposizione nel portale web istituzionale; in caso di reclamo formale, sarà illustrato al cittadino a quale ufficio rivolgersi e con quale modalità

## **2. COORDINAMENTO INTERNO DELLE PROCEDURE**

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche richieste dall'utenza, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico aderisce, come già precedentemente illustrato, al coordinamento tra i settori, allo scopo di armonizzare le attività tra uffici (cosiddetto back-office), per una migliore risposta alla cittadinanza.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico attiva i seguenti interventi:

### **a) Servizio di segreteria generale**

- L'URP garantisce l'esercizio del diritto di accesso agli atti, dando puntuale informazione all'utenza sulle modalità e requisiti previsti dal regolamento comunale nel rispetto della normativa vigente, e fornendo indicazioni sull'Ufficio competente a ricevere le istanze

### **b) Servizio sviluppo sociale**

- Ascolto dei cittadini e rilevazione dei bisogni relativamente alle problematiche sociali, orientamento dei cittadini verso gli uffici competenti
- Supporto nella ricerca della modulistica attraverso il portale istituzionale e aiuto alla compilazione

### **c) Servizio scolastico e diritto allo studio**

- Informazioni su bandi per l'accesso ai seguenti servizi: Mensa, Asili Nido, Trasporti
- Supporto nella ricerca della modulistica attraverso il portale istituzionale e aiuto alla compilazione

### **d) Servizio sviluppo economico**

- Orientamento al cittadino sullo SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE ED EDILIZIE (SUAPE)

### **e) Servizio demografico**

- Primo orientamento informativo ai cittadini, residenti e non, comunitari ed extracomunitari, circa le competenze dei vari uffici che vanno a formare il Servizio (Ufficio Stato Civile, Ufficio Stato Civile e Leva, Ufficio Anagrafe, Ufficio Elettorale e Statistica, Ufficio AIRE)
- Supporto nella ricerca della modulistica attraverso il portale istituzionale e aiuto alla compilazione

### **f) Servizio protezione civile**

- Orientamento ai cittadini sulle competenze del Servizio, con l'obiettivo ulteriore di curare nel tempo un'efficace comunicazione esterna circa le azioni programmate ai fini della prevenzione sismica, alluvionale, e di tutela dell'incolumità pubblica e privata

### **g) Servizio manutenzioni**

- Orientamento dei cittadini e sensibilizzazione all'utilizzo appropriato del sistema della segnalazione, fornendo i due contatti fondamentali a disposizione, il sito internet "DECORO URBANO" (raggiungibile anche direttamente dalla home page del portale istituzionale del Comune di Gubbio), ed il numero di telefono dedicato 0759237366

**h) Servizio ambiente**

- Orientamento dei cittadini su tutte le competenze del Servizio e particolare sensibilizzazione riguardo alla RACCOLTA DIFFERENZIATA con distribuzione di brochure e materiale informativo

**i) Servizio cimiteriale**

- Informativa generale sulla fruizione del Servizio nelle sue varie componenti e invio agli uffici competenti per il disbrigo di pratiche

**j) Servizio finanziario**

- Orientamento generale a cittadini singoli e imprese nei loro rapporti economici con il Comune e segnalazione ai cittadini degli Uffici competenti per chiarimenti attinenti i tributi locali

**k) Servizio urbanistica**

- Orientamento del cittadino e indicazione degli Uffici, negli orari previsti, per protocollazione richieste e contatti SUAPE

**l) Servizio turismo e cultura**

- Orientamento del cittadino all'uso del portale tematico per le informazioni inerenti il Servizio Turismo ed eventi culturali
- Informazioni alle associazioni culturali per eventuali contributi alle attività, come da regolamento

**m) Biblioteca Sperelliana**

- Orientamento del cittadino all'uso del portale tematico per le informazioni inerenti il Servizio
- Informazioni su iniziative ed eventi in Biblioteca, distribuzione materiale informativo

**n) Polizia Municipale**

- Orientamento dell'utenza verso le competenze del Servizio, reperimento di tutta la modulistica tramite il portale istituzionale e supporto alla compilazione.

**o) Newsletter istituzionale**

- Gestione delle richieste dell'utenza di iscrizione al servizio di newsletter istituzionale (sia mail che sms) attraverso pagina web dedicata nell'area URP del portale comunale, e gestione delle informazioni risultanti dal back-office.



## **INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA**

Un elemento fondamentale per ottenere un miglioramento nell'erogazione del Servizio URP è quello dell'ascolto delle esigenze dei cittadini e la conoscenza del loro grado di soddisfazione.

A questo scopo, l'URP utilizza strumenti di comunicazione e confronto con gli utenti attraverso i quali i cittadini potranno far pervenire le loro opinioni, i loro giudizi, le loro osservazioni ed i loro suggerimenti.

Questi strumenti sono:

- Indagini periodiche sulla soddisfazione dell'utenza (questionari), sia in relazione ai servizi erogati dall'URP, sia in relazione ai servizi erogati dai singoli Uffici Comunali
- Analisi delle segnalazioni pervenute all'URP
- Analisi dei casi in cui non vengono rispettati gli standard prestabiliti da questa "Carta dei Servizi"
- Analisi delle informazioni di back-office derivanti dall'utilizzo del sistema di newsletter istituzionale

I risultati di queste indagini ed analisi vengono resi noti alla cittadinanza attraverso il sito internet istituzionale e rappresentano importanti indicazioni per migliorare continuamente il servizio offerto.

L'URP è ovviamente a disposizione per ascoltare, orientare e rilevare eventuali disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella presente "Carta dei Servizi".

## **STANDARD ED IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO URP**

Per consentire ai cittadini di conoscere bene i servizi offerti dall'URP, e per creare un patto di fiducia tra l'URP ed i propri utenti, l'Ufficio ha individuato alcuni indicatori che misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi stessi.

Questi indicatori prendono il nome di standard: si tratta di valori che permettono ai cittadini di verificare personalmente il livello di qualità offerto dal servizio, mettendo a confronto quanto promesso dagli standard stessi e quanto effettivamente offerto.

Gli indicatori sono riportati nel documento **OBIETTIVI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO URP**, e sono fissati annualmente (solo per il primo anno su base biennale).