



COMUNE di ROVERETO



Carta della qualità dei servizi



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
Ultimo aggiornamento marzo 2022

Indice

Premessa

Cos'è la carta di qualità dei servizi

Principi guida

Principi fondamentali sui quali si basa l'Ufficio Relazioni con il pubblico

Principali riferimenti normativi

Che cosa è l'URP

Presentazione generale

Che cosa fa l'URP

Obiettivi, attività e destinatari

Recapiti, orari e modalità di accesso

Valutazione

Premessa

La “Carta dei Servizi” è uno strumento che aiuta i cittadini a conoscere la modalità organizzativa dell’ente, in questo caso l’Ufficio Relazioni con il pubblico, i servizi erogati, le modalità di accesso, di contatto e i livelli di qualità raggiunti.

La Carta rappresenta così una guida ma anche un ‘patto’ attraverso il quale si pongono le basi per una buona relazione tra Ente pubblico e cittadini. Con la redazione della Carta il Comune di Rovereto vuol far sentire tutti i cittadini più tutelati, dimostrare quanto i servizi comunali corrispondano agli impegni presi dall’Amministrazione, e nel contempo, avere dal cittadino, anche attraverso una segnalazione o un reclamo, un contributo costruttivo alle nuove necessità che potrebbero emergere, al fine di migliorare il benessere di tutta la collettività.

La carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel caso in cui intervengano variazioni significative. Ogni anno dovrebbe essere accompagnata da una relazione sull’andamento dell’attività dell’URP.

L’obiettivo è di non pensare di essere arrivati, di cercare di migliorarsi costantemente, di non agire da soli ma in gruppo, perché la forza del fare meglio sta nel fare insieme.

Ci scusiamo se il contenuto dovesse risultare poco chiaro, o incompleto, e per questo accettiamo da ognuno suggerimenti.

Rovereto, marzo 2022

PRINCIPI GUIDA

Principi fondamentali sui quali si basa l'Ufficio Relazioni con il pubblico

Si tratta dei principi fondamentali sui quali si basa l'Ufficio Relazioni con il pubblico nei contatti con l'utenza e nell'espletamento dei procedimenti di competenza, mantenendo ferma, quale caposaldo imprescindibile, la soddisfazione dei bisogni del cittadino:

Eguaglianza, di trattamento dei singoli cittadini senza nessuna distinzione, per genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni economiche o sociali, adeguando il trattamento stesso ai bisogni espressi da ogni singolo cittadino,

Imparzialità, erogazione del servizio tenendo un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale. Anche le informazioni devono essere fornite agli utenti garantendo loro la facoltà di scelta su di una gamma di possibili e variegate opzioni presenti sul territorio.

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 e/o preavviso, indicandone le motivazioni.

Partecipazione, l'ufficio valorizza le varie forme di partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nella definizione dello stesso. A tale scopo i cittadini possono utilizzare una serie di strumenti per produrre documenti, osservazioni, suggerimenti, oppure presentare reclami per eventuali disservizi rilevati.

L'URP si impegna a promuovere periodicamente rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, in merito alla qualità delle prestazioni rese.

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. Rientra in questo principio l'attenzione alla riduzione dei tempi di attesa, e alla tempestività dei trattamenti resi. Non secondario risulta essere la verifica del puntuale riscontro ai cittadini da parte di tutti i servizi comunali.

Principio di semplificazione, l'URP, nell'erogare il proprio servizio, mira a semplificare l'attività amministrativa, al fine di ridurre la burocrazia e rendere più snelle le procedure, attuando anche servizi on line.

Rispetto, cortesia e chiarezza, il personale assegnato all'URP si impegna ad assumere un comportamento sempre rispettoso dell'utenza, garantendo una forte capacità di ascolto, in un'ottica di comunicazione tesa a rispondere realmente ai bisogni dei cittadini, con l'utilizzo di un linguaggio chiaro e semplice. Il personale assegnato all'URP si impegna a fornire la massima disponibilità, seppur nei limiti delle competenze attribuite e nel rispetto delle norme in vigore.

Diritti alla privacy, l'URP, nell'erogare il proprio servizio, si attiene a tali principi e li salvaguarda.

Principali riferimenti normativi

Istituiti con decreto legislativo n. 29/1993, integrati con successivo decreto lgs. n. 165/2001 e legge n. 150 del 7 giugno 2000, attualmente nei comuni di medie dimensioni gli URP svolgono il ruolo di ponte tra l'Amministrazione e i cittadini.

Il Comune di Rovereto, con Regolamento comunale per l'esercizio dei diritti di informazione e partecipazione dei cittadini, approvato con delibera di consiglio comunale n. 16/2010 e successive modifiche, precisa che è istituito un apposito ufficio (URP) addetto alla comunicazione con i cittadini ed alle relazioni con il pubblico.

L'Ufficio Relazioni con il pubblico provvede, anche mediante l'utilizzo di tecnologie informatiche:

- a) all'informazione ai cittadini sullo stato delle pratiche da essi avviate e sulle procedure necessarie per ottenere i provvedimenti richiesti;
- b) alla comunicazione dei provvedimenti adottati e delle iniziative promosse dall'amministrazione comunale che siano di interesse generale;
- c) alla informazione sugli strumenti di partecipazione e di consultazione previsti dallo statuto comunale e dai regolamenti comunali.

CHE COSA È L'URP

Presentazione generale

Nel Comune di Rovereto (Trento) l'Ufficio Relazioni con il pubblico fa parte della Direzione generale. Infatti con delibera di Giunta comunale n. 118 del 1° agosto 2016, si precisa che alla Direzione generale, attraverso il supporto dell'Ufficio Pianificazione, innovazione, controlli e rapporti con il pubblico, fa altresì capo l'ufficio delle relazioni con il pubblico ed il protocollo con la connessa cura delle pubblicazioni non attribuite ai singoli uffici.

Attualmente l'URP è ubicato all'interno di Palazzo Pretorio, in piazza del podestà n. 11, a piano terra. Accanto all'URP è collocato l'ufficio centrale di protocollo.

L'Urp è dotato di un servizio di portineria, denominato Infocomune, ubicato all'ingresso, con il compito di indirizzare l'utenza che si rivolge al palazzo ed essere di supporto ai servizi interni all'amministrazione.

CHE COSA FA L'URP

Obiettivi, attività e destinatari

Lo scopo primario dell'ufficio è quello di agevolare l'accesso del cittadino ai servizi e/o uffici comunali. Il cittadino si rivolge all'URP per avere informazioni di varia natura, o per essere orientato sulle procedure, sui provvedimenti adottati dal Comune, oppure per chiedere la copia di un atto o per segnalare un disservizio.

Al fine di garantire facile accessibilità ai cittadini e agevolarne l'orientamento, trova ubicazione a piano terra di Palazzo Pretorio ed è organizzato su due livelli di erogazione di servizi:

Front office e back office attualmente l'ufficio è aperto (front office) **dal lunedì al venerdì su appuntamento.**

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.

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.

Le principali aree di erogazione sono:

accoglienza delle richieste di ascolto dei bisogni espressi dai cittadini, attraverso l'attività di centralino telefonico e attraverso l'attività di front office. Le linee telefoniche sempre attive sono due, è presente un numero verde usufruibile da numeri fissi ed è presente un risponditore automatico a tre rami, che indirizza i cittadini ai settori 1. anagrafe 2. tributi 3. per parlare con un operatore. Nell'attività di accoglienza rientrano l'aiuto nel reperimento di informazioni o contatti, il supporto nel reperimento di documenti e la distribuzione di modulistica.

raccolta e gestione delle segnalazioni, reclami, suggerimenti da parte dei cittadini sulla vivibilità cittadina. Le segnalazioni dei cittadini vengono prese in carico dall'URP che provvede a coinvolgere gli uffici interessati e a dare riscontro al cittadino in merito all'esito. L'URP provvede al ritiro di questionari ed elaborati, anche relativi ad iniziative proposte da altri uffici comunali. Il cittadino ha più modalità per fare una segnalazione: può inviare una mail a urp@, può compilare il format presente nella sezione del sito internet, può semplicemente telefonare o recarsi di persona all'Urp.

attività di protocollo e gestione deposito legale, tramite la ricezione della documentazione cartacea, protocollazione e smistamento. Tale attività comprende anche le richieste di accesso agli atti e la ricezione di offerte cartacee. Rientra in tale ambito anche la tenuta del deposito legale degli atti e la relativa consegna ai cittadini. Inoltre l'Ufficio collabora per lo sviluppo e l'aggiornamento del **sito WEB istituzionale**.

sportelli ai cittadini, si tratta di attività di consulenza gratuita offerta da alcuni ordini professionali (avvocati, commercialisti, geometri) che ricevono il cittadino per orientarlo.

servizio di 'Punto Cliente Inps', in attuazione alla convenzione con la sede regionale INPS, consente ai cittadini che hanno percepito redditi INPS, di ricevere copia di alcuni documenti personali INPS (CUD, Obism, estratto contributivo).

servizio Aiuto digitale, nell'ambito del progetto di Servizio civile provinciale è attivo un servizio di supporto ai cittadini per l'apprendimento nell'uso dei servizi on line,

rilascio identità digitale SPID, in collaborazione con la Provincia autonoma di Trento

attivazione della Carta provinciale dei Servizi (CPS), attraverso l'abilitazione istantanea della tessera sanitaria.

servizio pagamenti per servizi comunali, tramite postazione POS.

tenuta e aggiornamento continuo dell'albo delle associazioni. L'Urp raccoglie i dati anagrafici delle associazioni, lo statuto e gli atti costitutivi, e provvede all'inserimento e all'aggiornamento della banca dati pubblicata anche sul sito istituzionale.

sportello unico associazioni. Per semplificare ed aiutare le associazioni e gli enti di volontariato, è operativo presso l'URP uno spazio dedicato che raccoglie le

istanze per l'organizzazione di eventi/manifestazioni e iniziative di varia natura, purché effettuate su base volontaria.

Lo sportello si occupa anche di fornire informazioni sui servizi e opportunità rivolte all'associazionismo locale, anche in collegamento con il Centro Servizi Volontariato della Provincia di Trento e con le reti e network già esistenti sul territorio.

agenda degli eventi: per facilitare la promozione degli eventi promossi dalle associazioni è attiva un'agenda eventi digitale tramite la quale le associazioni possono inserire in autonomia i propri eventi.

L'URP interagisce costantemente con gli altri uffici comunali di front office. Per l'URP risulta fondamentale lavorare a stretto contatto con gli altri uffici dell'Ente, reperire e ricevere le informazioni provenienti dai diversi settori interni o esterni all'Amministrazione, 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.

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.

Portineria InfoComune, il servizio è gestito tramite gli operatori della Società Multiservizi Rovereto S.M.R. ed è finalizzato a garantire una presenza costante di personale addetto alla portineria del palazzo, anche durante la chiusura degli uffici. La portineria garantisce l'apertura dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00, per un totale di 50 ore settimanali. Vi si possono reperire le prime indicazioni relative agli uffici comunali, la loro dislocazione sul territorio e gli orari di apertura al pubblico. La portineria svolge inoltre una serie di mansioni a supporto e a corollario dell'URP e dell'ufficio Protocollo. Dal 2019 Infocomune si occupa della consegna delle carte d'identità elettroniche CIE già richieste presso l'Ufficio Affari demografici.

Recapiti, orari e modalità di accesso

Ufficio Relazioni con il pubblico
Servizio Direzione generale

piazza del podestà, 11 38068 Rovereto (TN)
numero verde 800186595
telefono 0464/452111 – 452499
urp@comune.rovereto.tn.it

Orari di apertura al pubblico:

~~dal lunedì al giovedì 8.30 – 12.00 e 14.30 – 16.00, mercoledì 8.30 – 18.00 orario continuato, venerdì 8.30 – 12.30~~ Attualmente su appuntamento

Portineria Infocomune: dal lunedì al venerdì 8.00 – 18.00 orario continuato

VALUTAZIONE

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 attua con regolarità alcuni strumenti di verifica quali:

1. 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,
2. analisi delle segnalazioni pervenute all'URP
3. analisi dei casi in cui non vengono rispettati gli standard prestabiliti da questa "Carta dei Servizi"

I risultati di queste indagini ed analisi vengono resi noti alla cittadinanza attraverso relazioni che vengono pubblicate sul sito internet istituzionale.

Attenzione particolare viene data al reclamo posto dal cittadino in quanto esso rappresenta spesso un valido strumento per poter attuare miglioramenti o modifiche sui servizi resi.

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.

