

# CARTA DEI SERVIZI 2025



## Indice

Cos'è la Carta dei Servizi .....	3
I principi fondamentali di erogazione dei servizi URP .....	4
Obiettivi .....	6
Accesso agli atti e privacy .....	8
Struttura e organizzazione .....	9
Come si accede ai servizi .....	10
Orari di servizio .....	10
Attività e servizi erogati .....	11
<i>Standard</i> di qualità dei servizi .....	12
Indagini di Customer Satisfaction .....	16
Reclami e segnalazioni .....	17

## Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (di seguito URP) è un documento di comunicazione istituzionale mediante il quale il Comune di Pescara individua i principali servizi offerti, gli orari di apertura al pubblico, le regole di accesso e partecipazione, i tempi di erogazione dei servizi e gli *standard* di qualità degli stessi.

La Carta dei Servizi è valida a decorrere dall'approvazione della stessa e sarà aggiornata nel caso in cui si presenteranno novità nell'erogazione dei servizi, nuovi riferimenti normativi, cambiamenti di tipo organizzativo o modifiche di vario genere, comprese quelle degli *standard* di qualità, che tenderanno sempre ad essere migliorati.

La Carta sarà pubblicata sul sito Internet dell'Ente, all'interno della pagina dedicata all'URP e nella sezione Amministrazione Trasparente.

## I principi fondamentali di erogazione dei servizi URP

La Carta dei Servizi si ispira alla Dir.PCM del 27 gennaio 1994 “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*” che individua i principi cui deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici a tutela delle esigenze dei cittadini, tra i quali:

### Eguaglianza

L'URP organizza ed eroga i propri servizi in modo da garantire pienamente l'uguaglianza per tutti i Cittadini.

### Imparzialità

Gli operatori dell'URP si impegnano a svolgere l'attività secondo criteri di obiettività ed imparzialità.

### Continuità

L'URP si impegna ad offrire i propri servizi in maniera continuativa e regolare, nei giorni e negli orari stabiliti dall'Ente.

In caso di eventuali interruzioni temporanee o funzionamento irregolare del servizio, l'URP adotta tutte le misure necessarie al fine di ridurre la durata delle irregolarità, cercando di arrecare il minimo disagio all'utenza.

### Partecipazione

L'URP garantisce al cittadino il diritto di partecipazione, semplificando il rapporto con l'Amministrazione Comunale, mettendo a disposizione informazioni e modulistica per l'accesso ai servizi al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione degli stessi.

Il cittadino può:

- esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia;
- collaborare al miglioramento del servizio o dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficacia ed efficienza, presentando segnalazioni e suggerimenti;
- manifestare il proprio livello di soddisfazione sulla qualità del servizio reso, mediante il questionario di *Customer Satisfaction* somministrato annualmente ai cittadini.

### **Efficacia ed Efficienza**

L'URP impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza (fornendo prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzioni dei costi) ed efficacia (fornendo prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze del cittadino per perseguire la massima soddisfazione).

L'URP garantisce al cittadino risposta su eventuali azioni correttive intraprese e sui tempi di attuazione delle stesse.

### **Chiarezza e Cortesia**

Gli operatori dell'URP si impegnano a garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e ad utilizzare, nei rapporti con il cittadino, in ogni occasione di comunicazione sia verbale che scritta, un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare attenzione alle spiegazioni dei termini tecnici.

Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità, all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

### **Informazione**

Il Comune di Pescara considera l'informazione tempestiva ed efficace fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

In tal senso l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi.

All'utente è garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

### **Tutela**

In caso di violazione da parte dell'URP dei principi descritti nonché di mancato rispetto degli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi, il cittadino può presentare un reclamo al Responsabile dell'URP il quale avrà cura di avviare la procedura per l'attivazione di azioni correttive.

## Obiettivi

*Mission* dell'URP è quella di affermare l'identità e l'immagine dell'Amministrazione come guida per una strategia orientata ai servizi improntati alla qualità e alla soddisfazione dei bisogni del cittadino.

A tal fine l'URP si impegna a svolgere attività di informazione e di comunicazione che pone al centro dell'interesse il cittadino, singolo o associato:

- garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione;
- agevola l'utilizzo dei servizi offerti al cittadino, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative e sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione;
- attua, mediante l'ascolto del cittadino e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- garantisce lo scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'Amministrazione.

L'URP ha quindi l'obiettivo primario di garantire la piena attuazione dei diritti d'informazione, di accesso e di partecipazione, attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, l'informazione sulle strutture e sui compiti del Comune, fornendo risposte sulle modalità di utilizzo dei servizi, al fine di assicurare il pieno utilizzo degli stessi.

ATTIVITA'	OBIETTIVO STRATEGICO
Illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative ed amministrative utilizzando gli strumenti ed i canali comunicativi che di volta in volta si reputano più idonei e flessibili a garantirne l'efficacia	Facilitare l'applicazione delle norme e delle procedure amministrative
Assicurare e promuovere l'informazione sulle strutture e sui servizi territoriali nonché sulla loro attività mediante la creazione di una rete con i vari Enti esterni	Agevolare l'accesso ai servizi pubblici
Rendere note funzioni, obiettivi <i>standard</i> di qualità, diritti dei cittadini nei confronti della fruizione dei servizi erogati nella presente Carta, strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e migliorato	Facilitare e instaurare un rapporto partecipato e proattivo del cittadino
Attuare processi di verifica del funzionamento dei servizi erogati mediante l'ascolto del cittadino ed il continuo sviluppo della comunicazione interna	Ridurre il numero dei reclami
Monitorare in maniera continua e sistematica la qualità dei servizi erogati mediante la misurazione, l'analisi e la valutazione della <i>performance</i> ed ottenere un <i>feedback</i> sulla qualità dei servizi forniti, rendendo i risultati disponibili per il pubblico	Definire azioni di miglioramento

## Accesso agli atti e privacy

L'URP ha il compito di agevolare il rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione garantendo il diritto di partecipazione ai procedimenti amministrativi, informando gli stessi sugli atti dell'Amministrazione Comunale, sullo svolgimento e sui tempi di conclusione dei procedimenti amministrativi.

Per le modalità relative all'esercizio del diritto di accesso agli atti si fa riferimento al vigente "Regolamento Comunale per l'esercizio del diritto di Accesso agli Atti e Documenti Amministrativi (L. 241/1990) e per il Diritto di Accesso Civico (D.Lgs. n. 33/2013 e ss.mm.ii.)" approvato con deliberazione del C.C. n. 38 del 23.04.2018.

L'URP fornisce, altresì, tutte le informazioni relative alle modalità ed ai termini per le azioni a tutela dei diritti di accesso.

Ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018 (Codice *Privacy*) e dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR 2016/679), recante disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, i dati personali da forniti all'ufficio formeranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza.



## Struttura e organizzazione

L'URP è incardinato all'interno dell'Area "Amministrativa" – Settore "Trasformazione Digitale e Rapporti con la Cittadinanza", nel servizio "URP, Gestione Documentale e conservazione"

Dirigente	Responsabile
Paolo Santucci <a href="mailto:santucci.paolo@comune.pescara.it">santucci.paolo@comune.pescara.it</a>	Marcella Nicotri <a href="mailto:nicotri.marcella@comune.pescara.it">nicotri.marcella@comune.pescara.it</a>

L'URP è costituito da:

<b>FRONT OFFICE</b>	<b>BACK OFFICE</b>
<p>Luogo fisico di accoglienza del pubblico, gestisce tutti i servizi di sportello:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ascolto del cittadino attraverso il colloquio diretto, il sistema di raccolta dei suggerimenti, la rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione degli utenti;</li> <li>- informazioni generali riguardo l'organizzazione e le attività dell'Ente nonché di altre istituzioni presenti sul territorio;</li> <li>- informazione specifica riferita alle modalità di accesso ai servizi erogati;</li> <li>- informazioni sui procedimenti amministrativi, sui tempi di conclusione degli stessi e sui responsabili;</li> <li>- gestione di segnalazioni, suggerimenti e reclami in collaborazione con gli uffici competenti;</li> <li>- eventuale collaborazione anche con altri Enti, sulla base di specifici accordi, per la gestione di servizi al pubblico.</li> </ul>	<p>Si occupa di tutto ciò che si muove "dietro" la linea di contatto diretto con i cittadini:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- coordinamento dei rapporti con i referenti di uffici e servizi comunali finalizzato all'aggiornamento e all'elaborazione delle informazioni necessarie per garantire un'efficiente attività del <i>front office</i>;</li> <li>- gestione amministrativa e operativa dei servizi materialmente erogati allo sportello;</li> <li>- predisposizione della modulistica per la fruizione dei servizi erogati dall'Ente;</li> <li>- coordinamento dei contenuti esistenti sulla pagina URP presente sul sito istituzionale del Comune di Pescara e promozione di nuovi servizi/contenuti e/o implementazione di quelli esistenti, anche su indicazione dei cittadini;</li> <li>- analisi del grado di soddisfazione del cittadino.</li> </ul>

### Come si accede ai servizi

MODALITA' DI ACCESSO	RIFERIMENTI
DI PERSONA	Ufficio Relazioni con il Pubblico, Piazza Duca d'Aosta n. 15 – Piano Terra Palazzo "Ex Inps"
TELEFONO	NUMERO VERDE – 800482527
MAIL	<a href="mailto:urp@comune.pescara.it">urp@comune.pescara.it</a>
PEC	<a href="mailto:protocollo@pec.comune.pescara.it">protocollo@pec.comune.pescara.it</a>
SITO INTERNET	<a href="https://www.comune.pescara.it/unita-organizzativa/ufficio-relazioni-con-il-pubblico-urp">https://www.comune.pescara.it/unita-organizzativa/ufficio-relazioni-con-il-pubblico-urp</a>

### Orari di servizio

URP	Orario di apertura
Telefono	Da lunedì a venerdì 09:00 - 12:30 Martedì e giovedì 15:30 - 17:00
Mail	Da lunedì a venerdì 09:00 - 12:30 Martedì e giovedì 15:30 - 17:00
Sportello	Lunedì, mercoledì e venerdì 08:30 - 12:30 Martedì e giovedì 08:30 - 13:00 15:00 - 17:00

### **Attività e Servizi erogati**

- accoglimento istanze di accesso agli atti amministrativi e delle istanze di accesso civico generalizzato, relativa trasmissione agli uffici competenti e rilascio copie;
- informazioni e orientamento sulla struttura organizzativa del Comune, sugli orari e le attività;
- attività di informazione promosse dal Comune;
- giuramenti ai sensi dell'art. 231 del Decreto Legge 19 febbraio 1998, n. 51;
- istanze di richiesta del certificato di idoneità alloggiativa e restituzione dei relativi certificati;
- sportello informativo sul microcredito volto a informare, supportare e guidare i cittadini interessati ad acquisire informazioni sui finanziamenti di microcredito attivi sul territorio;
- accoglimento segnalazioni, reclami e proposte da parte dei cittadini;
- raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare e per richieste di referendum;
- riconoscimento dei cittadini residenti che intendono richiedere il rilascio dello SPID;
- risposta alle richieste di informazione telefoniche e via mail;
- inserimento istanze di richiesta Bonus Disagio Fisico per la fornitura di energia elettrica.

Di seguito si riportano i dati relativi ad alcune attività gestite dal servizio nell'**anno 2024**

ATTIVITA' GESTITE 2024	N. PRATICHE
ISTANZE DI ACCESSO AGLI ATTI	n. 267 circa
PRATICHE ANAGRAFICHE	n. 6528
MAIL	n. 2378 circa
IDONEITA' ALLOGGIATIVE	n. 254 circa
RICONOSCIMENTO PER LO SPID	n. 234
TELEFONATE	n. 1256

## Standard di qualità dei servizi

Il Comune di Pescara, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra l'URP e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi erogati, ha individuato alcuni indicatori/*standard* che permettono di verificare il livello di qualità offerto, di seguito illustrati.

Le dimensioni di qualità (Accessibilità, Trasparenza, Efficacia e Tempestività) sono quelle individuate nel Portale della *Performance* del Dipartimento della Funzione Pubblica.

Dimensione di qualità ACCESSIBILITA'			
Sottodimensione	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato
Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico dell'URP	Ampiezza orario di ricevimento al pubblico settimanale/ orario lavorativo	80%
	Ampiezza orario di ricevimento	Numero di ore settimanali di apertura	Mantenimento dell'ampliamento dell'orario di apertura avviato in via sperimentale a novembre 2023 (n. 25 ore settimanali)
	Disponibilità e facilità di accesso al materiale informativo	Presenza di espositori/bacheche all'accoglienza dell'ufficio (SI/NO)	SI
	Disponibilità di modulistica aggiornata per i cittadini	Aggiornamento annuale elenco dei "referenti" dei Settori/Servizi (SI/NO)	SI
Accessibilità multicanale	Informazioni guidate sul sito web dell'Ente per la fruizione delle informazioni relative ai Servizi erogati dall'URP	n. giorni necessari per l'aggiornamento dei contenuti presenti nella pagina web dell'Ente dedicata all'URP	0 gg lavorativi (il giorno stesso del contenuto da aggiornare)/3gg lavorativi
	Disponibilità del servizio tramite mail	Tempi di risposta/inoltro informazioni richieste a mezzo e-mail	0 gg lavorativi (il giorno stesso del ricevimento della mail)/3gg lavorativi

## Dimensione di qualità TRASPARENZA

Sottodimensione	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato
Tempi di inoltro delle segnalazioni di disservizio e dei reclami	Tempo di inoltro delle segnalazioni di disservizio ai competenti uffici	Tempi di inoltro segnalazioni al servizio competente/ <i>standard</i>	0 gg lavorativi (il giorno stesso della presentazione)/ 3gg lavorativi ( <i>standard</i> prefissato)
Tempi di inoltro degli accessi agli atti	Tempo di inoltro delle istanze di accesso agli atti ai competenti uffici	Tempi di inoltro istanze di accesso agli atti amministrativi al servizio competente / <i>standard</i>	0 gg lavorativi (il giorno stesso della presentazione)/3gg lavorativi ( <i>standard</i> prefissato)
Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web dell'Ente delle informazioni riguardanti le modalità di contatto dell'URP	n. giorni necessari per l'aggiornamento dei contenuti presenti nella pagina web dell'Ente dedicata all'URP	0 gg lavorativi (il giorno stesso del contenuto da aggiornare)/3gg lavorativi

## Dimensione di qualità EFFICACIA

Sottodimensione	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato
Compiutezza	Esaustività del servizio erogato	Soddisfazione dell'utente	Almeno il 70% di soddisfazione nell'indagine annuale di <i>Customer Satisfaction</i>
Conformità	Adeguate capacità di ascolto e di entrare in contatto con il pubblico	Aggiornamento e formazione costante e periodica del personale	Giornalmente su procedure e iniziative comunali e annualmente, a turno, formazione del personale in materia di comunicazione
Competenza e affidabilità	Il personale è adeguatamente preparato e informato per svolgere la propria attività, fornisce informazioni chiare, aggiornate e complete	Quotidiana informazione degli operatori anche attraverso il confronto con i "referenti" individuati dai Settori/Servizi comunali	Almeno il 70% di soddisfazione nell'indagine di <i>Customer Satisfaction</i>

Dimensione di qualità TEMPESTIVITA'			
Sottodimensione	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato
Tempestività	Tempo medio di attesa per il servizio richiesto a sportello	Numero medio di tempo occorrente per l'attesa del servizio richiesto	Entro 10/15 minuti
	Tempo di esecuzione del servizio richiesto a sportello	Numero medio di tempo occorrente per l'esecuzione del servizio richiesto	Entro 10/15 minuti

La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli *standard* proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

## Indagini di *Customer Satisfaction*

L'URP acquisisce annualmente le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti attraverso indagini di *Customer Satisfaction*, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

Nell'anno 2024, lo strumento utilizzato è stato un questionario, somministrato all'accoglienza, presso gli sportelli URP, on-line sulla pagina dell'ufficio e tramite QR-code posto a vista negli sportelli URP.

Sono stati analizzati n. 69 questionari nel periodo di riferimento (luglio-novembre 2024).

I risultati delle indagini finora condotte dall'URP sono visibili e consultabili ai seguenti link:

2018	<a href="http://expwww.comune.pescara.it/UserFiles/utenti/File/2020/urp_CUSTOMER_SATISFACTION_2018.pdf">http://expwww.comune.pescara.it/UserFiles/utenti/File/2020/urp_CUSTOMER_SATISFACTION_2018.pdf</a>
2019	<a href="http://expwww.comune.pescara.it/UserFiles/utenti/File/2020/urp_CUSTOMER_SATISFACTION_2019.pdf">http://expwww.comune.pescara.it/UserFiles/utenti/File/2020/urp_CUSTOMER_SATISFACTION_2019.pdf</a>
2020	<a href="http://expwww.comune.pescara.it/UserFiles/utenti/File/2021/URP_QUESTIONARIO_CUSTOMER_SATISFACTION_2020.pdf">http://expwww.comune.pescara.it/UserFiles/utenti/File/2021/URP_QUESTIONARIO_CUSTOMER_SATISFACTION_2020.pdf</a>
2021	<a href="http://expwww.comune.pescara.it/UserFiles/utenti/File/2021/URP_CUSTOMER_2021.pdf">http://expwww.comune.pescara.it/UserFiles/utenti/File/2021/URP_CUSTOMER_2021.pdf</a>
2022	<a href="http://expwww.comune.pescara.it/UserFiles/utenti/File/2022/URP-CUSTOMER_SATISFACTION_2022.pdf">http://expwww.comune.pescara.it/UserFiles/utenti/File/2022/URP-CUSTOMER_SATISFACTION_2022.pdf</a>
2023	<a href="https://www.comune.pescara.it/file/142965/download?token=paQYiFL6&amp;destination=/admin/content/files%3Fq%3D/admin/content/files">https://www.comune.pescara.it/file/142965/download?token=paQYiFL6&amp;destination=/admin/content/files%3Fq%3D/admin/content/files</a>
2024	<a href="https://www.comune.pescara.it/file/237439/download?token=XxjPiK_1&amp;destination=/admin/content/files%3Fq%3D/admin/content/files">https://www.comune.pescara.it/file/237439/download?token=XxjPiK_1&amp;destination=/admin/content/files%3Fq%3D/admin/content/files</a>



## Modalità di presentazione dei reclami e delle segnalazioni

Di persona	c/o l'Ufficio URP, Piazza Duca d'Aosta n. 15 – Piano Terra, Palazzo “Ex Inps” Pescara
Email	<a href="mailto:urp@comune.pescara.it">urp@comune.pescara.it</a>
Pec	<a href="mailto:protocollo@pec.comune.pescara.it">protocollo@pec.comune.pescara.it</a>