

**CARTA DEI SERVIZI**  
**DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**  
**COMUNE DI PESCARA**



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



## **Introduzione**

*“Quasi sempre si legge “Città di” e “Sindaco di”, invece che “Città dei” e “Sindaco dei” perché i cittadini, per la burocrazia, vengono dopo la denominazione del luogo e dell’istituzione.*

*Il recupero di una visione paritaria e trasparente, nonché di un rapporto biunivoco su scala paritaria, passa dunque dalla centralità del cittadino e dell’amministrato. L’Ente deve andare incontro alle esigenze dei singoli secondo una prospettiva politica che ribalta un luogo comune: Palazzo di Città come casa comune non deve quindi essere uno slogan, quanto piuttosto un nuovo modo di intendere il concetto di richiesta e di erogazione di servizi nel segno dell’informazione e dell’efficienza. Se si adotta un metodo virtuoso, allora la Carta dei Servizi diventa davvero uno strumento utile e utilizzabile dai cittadini-utenti, che hanno la possibilità di usufruire di un vademecum completo, agile e puntuale per fornire risposte mirate alle domande che derivano dalle esigenze di tutti i giorni. L’obiettivo dell’Amministrazione Pubblica deve tendere in primo luogo a una facile accessibilità, quindi a ottimizzare gli interventi e infine a raggiungere standard qualitativi di livello. Ecco perché il rapporto tra istituzione e amministrato va inteso col pieno recupero del ruolo della persona, da intendere sia come singolo sia nella dimensione familiare, all’interno della comunità. Da qui si può ripartire per dare avvio a un propositivo e positivo clima di fiducia, dimostrando nei fatti volontà e capacità di buona amministrazione, che si estende dalle persone al territorio. Affinché Pescara sia la città dei pescaresi che in essa si riconoscono e che li rende orgogliosi dell’appartenenza”.*

**Carlo Masci**

*Sindaco del Comune di Pescara*

*“La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento fondamentale che sancisce l’impegno dell’Amministrazione Comunale nei confronti dei cittadini per erogare servizi migliori e garantire gli standard di qualità degli stessi.*

*Una Pubblica Amministrazione, quindi, sempre più orientata alla trasparenza, alla valorizzazione dell’ascolto e della relazione con i cittadini, al centro dell’attività amministrativa.*

*L’Ufficio Relazioni con il Pubblico è il primo luogo di contatto del cittadino con l’Amministrazione, promuove l’ascolto, la costruzione del dialogo, del confronto e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti.*

*La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione istituzionale atto ad implementare la qualità dei servizi erogati, attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari dei servizi medesimi, favorendone la conoscenza e i relativi standard qualitativi.*

*Avviando un percorso di comunicazione basato sulle esigenze dei cittadini, sull’ascolto, uguaglianza, trasparenza, partecipazione e miglioramento continuo è possibile consolidare un rapporto tra istituzioni e cittadini basato su un impegno condiviso per il bene della cittadinanza”.*

**Patrizia Martelli**

*Assessore all’URP del Comune di Pescara*

# INDICE

<b>CARTA DEI SERVIZI, CARATTERISTICHE E PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	pag.1
Cosa è la Carta dei Servizi	pag.1
Validità	pag.1
I principi	pag.1
<b>ORGANIZZAZIONE</b>	pag.3
Struttura	pag.3
Sede	pag.4
Modalità di accesso ai servizi ed orari	pag.4
<b>SERVIZI EROGATI</b>	pag.4
Attività	pag.4
Accesso agli atti e privacy	pag.5
<b>STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI</b>	pag.6
Obiettivi	pag.6
Indagini di Customer Satisfaction	pag.7
Reclami e segnalazioni	pag.8

## **CARTA DEI SERVIZI, CARATTERISTICHE E PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (di seguito URP), nel rispetto dei principi di efficienza e imparzialità della Pubblica Amministrazione, è un documento di comunicazione istituzionale rivolto ai cittadini, in cui sono individuati i principali servizi offerti, gli orari di apertura al pubblico, le regole d'accesso e partecipazione nonché i tempi di erogazione dei servizi.

### **Cos'è la Carta dei Servizi**

L'art. 32 del D.lgs n. 33 del 2013 "Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati" prevede che "Le pubbliche amministrazioni (e i gestori di pubblici servizi) pubblichino la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici".

Il documento si ispira al DPCM del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" che individua i principi cui deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, la cui disciplina procedurale per il miglioramento della qualità è dettagliata dalla Legge n. 273 dell'11 luglio 2017, "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A."

### **Validità**

Gli standard e gli impegni contenuti nella Carta dei Servizi sono validi a decorrere dall'approvazione della stessa da parte della Giunta Comunale.

Il documento sarà aggiornato 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.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on line della Carta che sarà pubblicata sul sito Internet dell'Ente, all'interno della pagina dedicata all'URP.

### **I principi**

La Carta dei Servizi si ispira ai principi fondamentali previsti dal citato DPCM del 27 gennaio 1994 tra cui:

#### **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 e comunicando tempestivamente il motivo dell'interruzione, attraverso i seguenti strumenti:

1. affissione di cartelli sulla bacheca dell'ufficio;
2. pubblicazione di news sul sito Internet dell'Ente [www.comune.pescara.it](http://www.comune.pescara.it).

### **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 proprio diritto a partecipare attraverso le seguenti modalità:

1. diritto di accesso alle informazioni secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990, n. 241;
2. confrontandosi con il personale dell'URP sui contenuti e sulle modalità dell'erogazione del servizio;
3. collaborando al miglioramento del servizio o dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficacia ed efficienza, presentando segnalazioni e suggerimenti. Tali segnalazioni possono essere presentate sia verbalmente agli operatori o al Responsabile del Servizio, tramite mail all'indirizzo [urp@comune.pescara.it](mailto:urp@comune.pescara.it) e tramite il modulo dedicato alle segnalazioni dei disservizi, presente al seguente link:

[https://www.comune.pescara.it/procedure%3As\\_italia%3Asegnalazione.generica?source=1239](https://www.comune.pescara.it/procedure%3As_italia%3Asegnalazione.generica?source=1239)

4. manifestando 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 ed efficacia.

1. Per efficienza si intende la fornitura di 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.
2. Per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze del cittadino per perseguire la massima soddisfazione. In quest'ottica si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentono al servizio di essere corretto, tempestivo, conforme alle regole e favorevole al cittadino nel rispetto degli interessi della collettività.

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. Gli stessi operatori, durante il servizio, garantiscono la propria agevole identificazione attraverso l'esposizione del cartellino/cavaliere indicante, con caratteri ben leggibili, il proprio nome e cognome.

## 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.

## ORGANIZZAZIONE

### Struttura

Il Servizio URP è incardinato all'interno dell'Area "Città Intelligente" – Settore "Transizione digitale e Demografici"

Dirigente	Responsabile di Servizio
Dott. Paolo Santucci	Dott.ssa Marcella Nicotri
Recapiti mail: santucci.paolo@comune.pescara.it tel: 085-4283322	Recapiti mail: nicotri.marcella@comune.pescara.it tel: 085-4283391

L'URP è costituito da due strutture, il **front office** e il **back office**.

Tali componenti sono caratterizzate da una comunicazione continua, complementare ed allineata, finalizzata al miglioramento dei flussi comunicativi destinati all'utenza e allo sviluppo di strumenti innovativi, in particolare per quanto riguarda la predisposizione di sistemi di archiviazione e gestione dati.

**Il front office** è il luogo fisico di accoglienza del pubblico, gestisce tutti i servizi di sportello.

**Il front office** svolge le seguenti attività:

- ascolto del cittadino attraverso il colloquio diretto, il sistema di raccolta dei suggerimenti, la rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione degli utenti;
- informazioni generali riguardo l'organizzazione e all'attività dell'Ente nonché di altre istituzioni presenti sul territorio;
- informazione specifica riferita alle modalità di accesso ai servizi erogati;
- informazioni sui procedimenti amministrativi, sui tempi di conclusione degli stessi e sui responsabili;
- gestione di segnalazioni, suggerimenti e reclami in collaborazione con gli uffici competenti;

- eventuale collaborazione anche con altri Enti, sulla base di specifici accordi, per la gestione di servizi al pubblico.

**Il back office** si occupa di tutto ciò che si muove "dietro" la linea di contatto diretto con i cittadini.

Il **back office** dell'URP svolge le seguenti attività:

- coordinamento dei rapporti con i referenti di uffici e servizi comunali finalizzato all'aggiornamento ed elaborazione delle informazioni necessarie per garantire un'efficiente attività del front office;
- gestione amministrativa e operativa dei servizi materialmente erogati allo sportello;
- predisposizione della modulistica per la fruizione dei servizi erogati dall'Ente;
- 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;
- analisi del grado di soddisfazione del cittadino.

## Sede

L'URP è situato in Piazza Duca d'Aosta n. 15 – Piano Terra, Palazzo "Ex Inps".

## Modalità di accesso ai servizi ed orari

L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30. Gli sportelli del Servizio Anagrafe attivi presso l'URP sono aperti anche il martedì e giovedì pomeriggio, dalle 15:30 alle 17:00.

MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI	CONTATTO DI RIFERIMENTO
DI PERSONA	Nei giorni e nelle fasce orarie suindicate
TELEFONO	NUMERO VERDE – 800482527 attivo nei seguenti giorni ed orari: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00 martedì e giovedì dalle 15:30 alle 17:00
MAIL	urp@comune.pescara.it
PEC	protocollo@pec.comune.pescara.it
SITO INTERNET	<a href="https://www.comune.pescara.it/unita-organizzativa/servizio-urp">https://www.comune.pescara.it/unita-organizzativa/servizio-urp</a>

## SERVIZI EROGATI

### Attività

- accoglimento istanze di accesso agli atti amministrativi e delle istanze di accesso agli atti generalizzato e la relativa trasmissione agli uffici competenti;

- 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;
- convenzioni con i CAF per il servizio di inserimento delle richieste di ammissione al bonus sociale elettrico per disagio fisico;
- sportello informativo sul microcredito e l'autoimpiego;
- accoglimento segnalazioni, reclami e proposte da parte dei cittadini;
- raccolta firme;
- rilascio certificati anagrafici;
- rilascio di SPID;

Di seguito si riportano i dati relativi ad alcune attività gestite dal servizio nell'anno 2022

<b>ATTIVITA' GESTITE 2022</b>	<b>N. PRATICHE</b>
<b>ISTANZE DI ACCESSO AGLI ATTI</b>	n. 216
<b>PRATICHE ANAGRAFICHE</b> (rilascio di certificazioni anagrafiche, carte di identità cartacee, autenticazioni copie e firme, dichiarazioni sostitutive, passaggi di proprietà relativi a veicoli e imbarcazioni)	n. 8304
<b>MAIL</b>	n. 1717
<b>IDONEITA' ALLOGGIATIVE</b>	n. 165
<b>RICONOSCIMENTO PER LO SPID</b>	n.277 (dati aggiornati a marzo 2023)
<b>TELEFONATE</b>	n. 820

### **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 e 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. 196/2003 come modificato dal Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101 (di seguito "Codice Privacy") e dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (di seguito "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.

## STANDARD DI QUALITA' 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 offerti ha individuato alcuni indicatori standard che permettono di verificare il livello di qualità offerto.

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. Di seguito gli standard URP relativi all'anno 2022:

N. ACCESSO ATTI L. 241/90	<b>n. 216</b>
AMPIEZZA ORARIO DI RICEVIMENTO AL PUBBLICO SETTIMANALE/ORARIO LAVORATIVO OPERATORE SETTIMANALE	69%
TEMPI DI RISPOSTA INFORMAZIONI RICHIESTE A MEZZO E-MAIL/STANDARD	<b>0 gg lavorativi (il giorno stesso del ricevimento della mail) /3gg lavorativi (standard prefissato)</b>
TEMPI DI INOLTRO ISTANZE DI ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI AL SERVIZIO COMPETENTE/STANDARD	<b>0 gg lavorativi (il giorno stesso della presentazione) /3gg lavorativi (standard prefissato)</b>
N. DI PRATICHE ANAGRAFICHE EFFETTUATE DA CIASCUN DIPENDENTE/N. PRATICHE ANAGRAFICHE TOTALI	<b>dipendente n. 1: 60% dipendente n. 2: 40%</b>
N. MEDIO DI POSTAZIONI (SPORTELLI) ATTIVE/N. TOT. POSTAZIONI	<b>postazioni operatori URP 2/2 99,8%</b>

## 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.

<b>ATTIVITA'</b>	<b>OBIETTIVO STRATEGICO</b>
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 noti funzioni, obiettivi standard 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 performance ed ottenere un feedback sulla qualità dei servizi forniti, rendendo i risultati disponibili per il pubblico	Definire azioni di miglioramento

## **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 2022, sono stati analizzati n. 57 questionari degli 90 complessivamente distribuiti durante il periodo di riferimento (novembre 2022).

Lo strumento utilizzato è un questionario anonimo, somministrato all'accoglienza dell'ufficio nonché presso gli sportelli URP.

I risultati delle indagini 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022 sono visibili e consultabili ai seguenti link:

- [http://www.comune.pescara.it/UserFiles/utenti/File/2020/urp\\_CUSTOMER\\_SATISFACTION\\_2019.pdf](http://www.comune.pescara.it/UserFiles/utenti/File/2020/urp_CUSTOMER_SATISFACTION_2019.pdf)
- [http://www.comune.pescara.it/UserFiles/utenti/File/2020/urp\\_CUSTOMER\\_SATISFACTION\\_2018.pdf](http://www.comune.pescara.it/UserFiles/utenti/File/2020/urp_CUSTOMER_SATISFACTION_2018.pdf)
- [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)
- [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)
- [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)

## Reclami e segnalazioni

Eventuali reclami su disservizi dell'URP possono essere inoltrati al Comune di Pescara, con le seguenti modalità:

Modalità di presentazione dei reclami	Contatto di riferimento
Telefono	NUMERO VERDE – 800482527 attivo nei seguenti giorni ed orari: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00 martedì e giovedì dalle 15:30 alle 17:00
Di persona	Servizio URP, Piazza Duca d'Aosta n. 15 – Piano Terra, Palazzo "Ex Inps" Pescara
Posta ordinaria	Comune di Pescara, Servizio URP, Piazza Italia n. 1 65121 Pescara
Email	urp@comune.pescara.it
Pec	protocollo@pec.comune.pescara.it