



CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA

Segreteria Generale



Ufficio Relazioni con il Pubblico

Sommario

Introduzione.....	Pag. <u>3</u>
I principi fondamentali.....	pag. <u>3</u>
Riferimenti normativi.....	Pag. <u>5</u>
Servizi erogati.....	pag. <u>6</u>
Informazioni telefoniche e front office.....	pag. <u>7</u>
Strumenti di comunicazione.....	Pag. <u>9</u>
Diritto di accesso agli atti, documenti amministrativi	Pag. <u>9</u>
Qualità obiettivi e standard.....	pag. <u>10</u>
Esprimi il gradimento dei servizi resi dall'Ente.....	pag. <u>11</u>
Modalità di segnalazione reclami e suggerimenti.....	pag. <u>12</u>
Pubblicazione e aggiornamento della Carta dei Servizi.....	pag. <u>12</u>

INTRODUZIONE

Con la Carta dei Servizi la Città Metropolitana di Messina assume un impegno scritto con i cittadini per garantire la qualità dei servizi, per illustrare le attività svolte, gli strumenti disponibili per ricevere informazioni e/o servizi, garantire gli standard di qualità che intende perseguire a beneficio dei propri portatori di interesse.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Città Metropolitana di Messina offre informazioni su tutti i servizi, le pratiche e gli uffici dell'Ente, soprattutto fa da tramite fra il cittadino e l'amministrazione in un'ottica di trasparenza mettendo a disposizione dati ed informazioni utili.

Sono riportati gli orari di apertura, le indicazioni per l'accesso all'ufficio, i canali di comunicazione messi a disposizione, i servizi offerti e i tempi e i modi in cui l'URP si impegna a fornire le risposte.

L'URP rispetta i principi fondamentali previsti dal DPCM 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994.

➤ **Eguaglianza e imparzialità**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico organizza ed eroga i propri servizi in modo da garantire pienamente l'uguaglianza per tutti i cittadini senza distinzioni di sesso, età, etnia, fede religiosa, opinione politica, condizione sociale, lingua, nazionalità.

Gli operatori dell'URP ispirano i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità; garantiscono la parità di trattamento, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Garantisce, l'accessibilità agli utenti del servizio erogato alle persone con disabilità, ai sensi dell'art. 7 Decreto Legislativo 13 dicembre 2023, n. 222.

Garantisce, inoltre, ai sensi della Direttiva UE 2016/2102 e le linee guida emanate da AGID l'accessibilità dei siti "web" e "app" mobili.

➤ **Legalità**

L'erogazione dei servizi da parte dell'URP e il generale funzionamento dell'Amministrazione si ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

➤ **Partecipazione**

L'URP rappresenta il primo punto di contatto tra il cittadino e l'Amministrazione e, come tale, semplifica il rapporto tra cittadini, territorio e istituzioni, mettendo a disposizione informazioni e modulistica per l'accesso ai servizi e garantendo la partecipazione alla prestazione sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso che per instaurare un rapporto di collaborazione.

➤ **Efficacia ed Efficienza**

L'URP impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficacia ed efficienza, specificando che:

→ 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 consentano al servizio di essere corretto e conforme alle regole, favorevole al cittadino nel rispetto degli interessi della collettività;

→ per EFFICIENZA si intende la prestazione dei servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto ai programmi stabiliti in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzioni dei costi;

➤ **Chiarezza e Cortesia**

Gli operatori dell'URP pongono la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione, mantenendo con gli utenti rapporti improntati alla cortesia, disponibilità, ascolto e rispetto reciproco.

➤ **Privacy**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce che il trattamento dei dati personali degli utenti avviene nel rispetto delle disposizioni del Regolamento UE 679/2016 del 27 Aprile 2016, in particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere alla Città Metropolitana la corretta erogazione del servizio, in collaborazione anche con soggetti terzi.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Il quadro normativo di riferimento per l'elaborazione della presente Carta dei Servizi è il seguente:

- ➔ - L. n. 241/90 “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;
- ➔ - Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 recante “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*”;
- ➔ - D.Lgs. 30 luglio 1999 n. 286 (Capo III, 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, a norma dell'art. 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59*”;
- ➔ - Legge 7 giugno 2000, n. 150 “*Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni*”;
- ➔ - D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 “*Codice dell'amministrazione digitale*”;
- ➔ - Art. 32, c. 1, d.lgs. n. 33/2013 Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati
- ➔ - D.Lgs n.33/2013 “*Trasparenza e accesso civico*” e ss.mm.ii.;
il “*Regolamento di accesso ai documenti amministrativi e del diritto di accesso civico ai documenti, informazioni e dati detenuti dalla Città Metropolitana di Messina*” approvato con deliberazione n. 52 del 22/12/2016 dal Commissario Straordinario con i poteri del Consiglio;
- ➔ - Regolamento (UE) 2016/679 “*Regolamento generale sulla protezione dei dati*”
- ➔ - D.Lgs. 222/2023 “*Disposizioni in materia di riqualificazione dei servizi pubblici per l'inclusione e l'accessibilità, in attuazione dell'art. 2, comma 2, lettera e), della L. 22/12/2021 n. 227*”.

- - Legge Stanca L.n. 4/2004 “*Disposizioni per favorire e semplificare l’accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici*”.

SERVIZI EROGATI

Il ruolo dell’Ufficio Relazioni con il pubblico è quello di accogliere gli utenti, accompagnandoli durante e dopo il loro percorso iter-istituzionale allo scopo di facilitare il loro viaggio all’interno della Pubblica amministrazione, dando risposte e indicazioni chiare ed esaurienti, in particolare su:

- Ascolto, mediazione, informazioni sull’attività dell’Ente e indirizzamento verso le strutture competenti:

- Accoglienza e ascolto degli utenti;
- Risposta alle richieste formulate attraverso i canali di comunicazione attivati su attività, procedimenti e iniziative dell’Ente;
- Indirizzamento degli utenti verso gli uffici dell’Ente;
- Facilitazione all’accesso e supporto nell’utilizzo dei servizi erogati dall’Ente con particolare riferimento ai servizi on line;
- Informazioni su graduatorie e indirizzamento verso i settori competenti;
- Accesso alla modulistica dell’Ente;
- Sondaggio di customer satisfaction.

- Accesso agli atti amministrativi:

- Punto di ricezione di richieste di accesso e relativo rilascio di documentazione ai sensi del “Regolamento accesso agli atti amministrativi e accesso civico” in vigore.

- Supporto al cittadino per l’accesso ai servizi con particolare riferimento ai servizi online:

- Facilitazione all’inserimento dati e invio delle pratiche;
- Supporto ed indirizzamento verso i settori competenti per chiarimenti relativi al procedimento;

- **Ricezione e gestione di reclami e segnalazioni.**

- **Sito web dell'URP:**

- Gestione delle pagine riguardanti l'ufficio;

Qualora l'Ufficio non fosse in grado di rispondere autonomamente fornisce all'utente indicazioni sulle persone e/o uffici idonei a dar loro una risposta.

INFORMAZIONI TELEFONICHE E FRONT-OFFICE

A CHI E' RIVOLTO:

A tutti i cittadini che necessitano di informazioni sulle attività e/o servizi della Città Metropolitana.

COSA OFFRE:

- Informazioni telefoniche e/o front-office sui servizi, sulla modulistica, sulle pratiche, sulla struttura degli Uffici, su orari e attività dell'Ente.
- Assistenza sulle modalità di compilazione delle richieste di accesso ai documenti e su eventuali segnalazioni e/o reclami.

RESPONSABILE SERVIZI ISTITUZIONALI ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA, URP

Patrizia Abramo

tel. 090/7761701

RESPONSABILE UFFICIO TRASPARENZA E URP

Rosa Zappia

tel. 090/7761329

FRONT-OFFICE

Patrizia Abramo - tel. 090/7761701

Rosa Zappia - tel. 090/7761329

Massimo Inferrera - tel. 090/7761329

Marisa Passalacqua - tel. 090/7761329

mail: urp@cittametropolitana.me.it

MODALITA' DI ACCESSO:

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si trova al piano terra della sede della Città Metropolitana di Messina, Palazzo dei Leoni:

Corso Cavour, 87 Cap. 98122 – Messina.

La sede è spaziosa e di facile accesso per persone con disabilità.

NUMERI TELEFONICI E MAIL:

090/7761111 (Centralino dell'Ente);

090/7761329 - 090/7761701

mail: urp@cittametropolitana.me.it

pec. protocollo@pec.prov.me.it

APERTURA AL PUBBLICO:

L'Ufficio riceve dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 15,00 alle 16,30

L'URP si impegna a comunicare tempestivamente qualsiasi variazione di orario mediante pubblicazione sul sito istituzionale dell'ente, apposita cartellonistica o altri strumenti ritenuti idonei a favorire una corretta informazione all'utenza.

TEMPI DI ATTESA:

I tempi di attesa allo sportello URP variano in relazione alla complessità del servizio richiesto, in media ogni utente allo sportello è soddisfatto, all'incirca, entro 10 minuti.

Le richieste che necessitano di un iter procedimentale complesso vengono evase entro i termini stabiliti dalla normativa vigente;

STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

L'URP utilizza i seguenti strumenti e canali di interazione per lo svolgimento delle attività di informazione e di comunicazione, per l'attuazione dei processi di verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti:

1) Sportello: punto di comunicazione e di ascolto: l'attività di Front Office è svolta da personale formato e addestrato al contatto con il pubblico.

Lo sportello svolge attività di informazione su disposizioni normative, su attività e iniziative di interesse per gli utenti e sui servizi offerti dall'Ente.

Lo sportello svolge inoltre attività informativa e di facilitazione e supporto per l'accesso servizi online.

2) Il sito internet: <https://www.cittametropolitana.me.it/servizi/ufficio-relazioni-con-il-pubblico/>

L'URP in relazione ai contenuti del sito mette a disposizione dei cittadini:

- informazioni su servizi, procedimenti e attività di competenza degli Organi Istituzionali e delle singole Direzioni;
- un servizio online per inviare segnalazioni o reclami all'amministrazione;
- un questionario sulla qualità dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI, DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

L'URP è ufficio preposto ad accogliere le richieste di accesso agli atti, documenti amministrativi. Si occupa di inoltrare le richieste all'ufficio competente curando eventualmente la risposta al cittadino.

Il diritto a conoscere atti, documenti o dati formati o detenuti dall'Amministrazione può essere esercitato attraverso la visualizzazione degli stessi nel sito dell'Amministrazione o quando questi non sono pubblicati, con la richiesta di accesso anche direttamente alle rispettive direzioni competenti, così come previsto dalle vigenti norme, quali il D.Lgs. 33/2013 *“Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità e diffusione di informazioni da*

parte delle pubbliche amministrazioni”, la Legge n. 241/1990 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso agli atti amministrativi” e il “Regolamento di accesso ai documenti amministrativi e del diritto di accesso civico ai documenti, informazioni e dati detenuti dalla Città Metropolitana di Messina” approvato con deliberazione n. 52 del 22/12/2016 dal Commissario Straordinario con i poteri del Consiglio.

QUALITA' - OBIETTIVI E STANDARD

L'URP esercita i propri compiti e attività ponendosi come obiettivi il miglioramento dei servizi erogati e lo sviluppo di soluzioni tecnologiche e organizzative che ne semplifichino l'erogazione.

I compiti fondamentali dell'URP sono:

- facilitare i cittadini nell'utilizzo dei servizi con particolare riferimento ai servizi online;
- informare i cittadini sulle attività, i procedimenti e le iniziative degli Organi Istituzionali dell'Ente, contribuire ad avvicinare i cittadini alla conoscenza delle relative procedure;
- rispondere alle richieste dei cittadini impegnandosi, per quanto di propria competenza, a fornire risposte in tempi adeguati;
- attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica del bisogno informativo degli utenti, della qualità dei servizi offerti e del livello di gradimento degli stessi;
- garantire la reciproca informazione fra URP e le altre strutture operanti all'interno dell'amministrazione, nonché fra gli URP e gli sportelli informativi delle varie amministrazioni.

ESPRIMI IL GRADIMENTO DEI SERVIZI RESI DALL'ENTE



Premessa

Lo strumento del sondaggio rientra nel processo volto a rilevare il grado di soddisfazione del cittadino in quanto destinatario dei servizi e delle politiche pubbliche (L.R. 22/2002 art. 16 e L.150/2000 art. 8).

L'URP effettua il sondaggio in maniera costante attraverso un questionario anonimo, compilabile, sia online <https://www.cittametropolitana.me.it/servizi/ufficio-relazioni-con-il-pubblico/>, sia in forma cartacea, riportando i risultati nella propria Carta dei Servizi pubblicata sul sito web istituzionale dell'Ente nella pagina dedicata all'URP.

Il livello di risposta facile e rapido consente di esprimere un giudizio sul servizio erogato e sulla professionalità, gentilezza e disponibilità degli operatori.

Descrizione

Il sondaggio viene proposto agli utenti tramite un questionario online con accesso dalla pagine dell'URP del sito web istituzionale.

E' stato strutturato in 2 aree.

Nella prima area si misura il grado di soddisfazione rispetto al lavoro svolto dall'ufficio e al servizio offerto e per quali servizi si rivolge all'URP;

La seconda è dedicata a rilevare il tipo di utente dando spazio al cittadino per indicare proposte, suggerimenti e carenze rilevate.

MODALITA' DI SEGNALAZIONE RECLAMI

Avvalendosi dei servizi resi dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, i cittadini hanno la possibilità di presentare segnalazioni e reclami alla seguente mail:
urp@cittametropolitana.me.it

Tempi di attesa di risposta entro 5 gg per reclami di facile gestione



PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Ogni anno l'URP si impegna:

- a rendere disponibile online la presente Carta dei Servizi, in versione integrale e aggiornata, completa dei risultati delle indagini di customer satisfaction;
- a mantenere aggiornata la presente Carta dei Servizi qualora intervengano modifiche sostanziali ai servizi erogati.
- La Carta dei Servizi è consultabile e scaricabile all'indirizzo web:
[https://cittametropolitanamezzina.trasparenza-valutazione-merito.it/web/trasparenza/dettaglio-trasparenza?
p_p_id=jcitygovmenutrasversaleleftcolumn_WAR_jcitygovalbiportlet&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_pos=1](https://cittametropolitanamezzina.trasparenza-valutazione-merito.it/web/trasparenza/dettaglio-trasparenza?p_p_id=jcitygovmenutrasversaleleftcolumn_WAR_jcitygovalbiportlet&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_pos=1)