



# 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](mailto: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](mailto:urp@cittametropolitana.me.it)

pec. [protocollo@pec.prov.me.it](mailto: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](mailto: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://cittametropolitanamessina.trasparenza-valutazione-merito.it/web/trasparenza/dettaglio-trasparenza?  
p\\_p\\_id=jcitygovmenutrasversaleftcolumn\\_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://cittametropolitanamessina.trasparenza-valutazione-merito.it/web/trasparenza/dettaglio-trasparenza?p_p_id=jcitygovmenutrasversaleftcolumn_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)



# Città Metropolitana di Messina

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Gentile utente, le Sue risposte ci permetteranno di migliorare i servizi resi, facendo sì che gli stessi siano il più possibile in linea con le aspettative ed i bisogni dei cittadini.

### **CUSTOMER UTENZA SERVIZI EROGATI DALL'URP**

*Per quale motivo si è rivolto all'URP?*

- ☐ Accesso ai documenti amministrativi
- ☐ Iter procedimenti amministrativi
- ☐ Informazioni su
- ☐ Altro

*Quanto è soddisfatto dell'efficacia ed efficienza del servizio reso dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico?*

- ☐ Molto soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Non pertinente

*Quanto è soddisfatto della chiarezza cortesia e disponibilità degli operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico?*

- ☐ Molto soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Non pertinente

*Quanto è soddisfatto della legalità e adeguatezza e tempestività delle risposte ricevute ?*

- ☐ Molto soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Non pertinente

*Quanto è soddisfatto dell'accessibilità e chiarezza della modulistica?*

- ☐ Molto soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Non pertinente

*Quanto è soddisfatto della legalità e correttezza percepita per il servizio reso?*

- ☐ Molto soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Non pertinente

*Quanto è soddisfatto dell'adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico dell'ufficio?*

- ☐ Molto soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Non pertinente

*Quanto è soddisfatto del livello di accessibilità ai locali della Città Metropolitana di Messina? (es: assenza di barriere architettoniche, presenza di segnaletica e/o di informazione per raggiungere gli ambienti?)*

- ☐ Molto soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Non pertinente

*Quanto è soddisfatto della facilità di accessibilità degli strumenti informatici?*

- ☐ Molto soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Non pertinente

*Ritiene che la privacy e la riservatezza siano state tutelate?*

- ☐ Molto soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Non pertinente

### **DATI ANAGRAFICI**

**Età:** ☐ *meno di 18* ☐ *tra i 18 e i 35* ☐ *tra i 36 e i 60* ☐ *oltre i 60*

**Professione:** ☐ *studente/ssa* ☐ *lavoratore/lavoratrice* ☐ *disoccupato/a*  
☐ *pensionato* ☐ *altro*

**Titolo di studio:** ☐ *elementare* ☐ *media inferiore* ☐ *media superioore* ☐ *laurea*

**Nazionalità:** ☐ *italiana* ☐ *comunitaria* ☐ *extracomunitaria*

### **OSSERVAZIONI/RECLAMO**


Inviare il questionario compilato alla seguente mail: [urp@cittametropolitana.me.it](mailto:urp@cittametropolitana.me.it)