



**COMUNE DI QUARTO**

CITTA' METROPOLITANA DI NAPOLI

---

**SETTORE ICT/TRASPORTI/SPORT/BENI CONFISCATI**

**CARTA DEI SERVIZI DELL'URP**  
**Ufficio Relazione con il Pubblico**

## CARTA DEI SERVIZI DELL'URP - Ufficio Relazione con il Pubblico

La Carta dei Servizi è il documento nel quale ogni ente pubblico erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti dell'utenza di riferimento. Nella Carta dei Servizi l'ente dichiara quali servizi eroga, con quali modalità operative e quali standard di qualità intende assicurare.

La Carta dei Servizi stabilisce un patto fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:

definizione di standard di qualità ragionevoli e rilevanti per l'utente;  
verifica periodica del rispetto degli standard;  
ricerca del miglioramento della qualità e della tutela degli utenti.

La diffusione di tali strumenti si colloca nell'ambito di un percorso di modernizzazione all'interno di un lungo processo di riforma che dalla fine degli anni ottanta ha cominciato a ridefinire i termini del rapporto tra le pubbliche amministrazioni e i cittadini. Tale trasformazione può essere a sua volta inquadrata all'interno di mutamenti di più ampia portata che vedono una profonda modificazione dei modelli di welfare in molti paesi europei, e una loro diversa declinazione delle differenti prestazioni offerte dagli enti. La Carta dei servizi è uno degli strumenti su cui si è investito maggiormente nell'ambito dei programmi di sviluppo, di valutazione e di comunicazione della qualità nel settore dei servizi pubblici. La sua concezione risale alla direttiva del gennaio 1994, nota come Direttiva Ciampi-Cassese, dai nomi dell'allora presidente del consiglio dei ministri Carlo Azeglio Ciampi e del ministro della funzione pubblica Sabino Cassese. Fu la prima disposizione ufficiale che imponeva, inizialmente a chi gestiva servizi pubblici in regime di monopolio, la individuazione e il monitoraggio di standard di qualità. Più recenti disposizioni legislative, già a partire dall'art. 2 comma 461 della Legge 24.12.2007 n. 244, nota come «Finanziaria 2008», impongono la definizione di standard di qualità per tutti gli enti pubblici. In particolare, è stato definito che al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali devono assicurare trasparenza e standard misurabili sulla qualità dei servizi offerti. La delibera CIVIT n. 89/2010 ha confermato e ribadito la necessità di identificare e misurare indicatori di qualità dell'organizzazione, ovvero indicatori di performance. La possibilità di implementare efficaci sistemi di misurazione della performance dipende non solo dagli strumenti scelti, ma anche, e soprattutto, da elementi organizzativi, quali la capacità di leadership e la cultura organizzativa dell'amministrazione pubblica, che deve fare proprio un modo di lavorare maggiormente partecipativo e finalizzato al miglioramento continuo dei servizi. Adeguati strumenti di supporto (per es. sistemi informativi e informatici) concorrono all'effettiva analisi, utilizzo e rappresentazione dei dati raccolti attraverso il sistema di misurazione. I parametri definiti dal CIVIT possono essere di seguito così sintetizzati:

**Accessibilità:** intesa come disponibilità di informazioni che consentono, al potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti

**Tempestività:** il tempo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio o della prestazione

**Trasparenza:** è caratterizzata dalla disponibilità o dalla diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a chi richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere, in quanto tempo e con quali spese poterlo ricevere

**Efficacia:** è la rispondenza del servizio e della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi.

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere al meglio e nel dettaglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali erogati alla cittadinanza. Con la Carta dei Servizi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico il Comune di Quarto si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con gli

standard di qualità, efficienza e efficacia dell'azione amministrativa e con le esigenze e le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali. Con essa si introduce il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui il cittadino ha diritto.

Di conseguenza, l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un "contratto" tra Amministrazione comunale e cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza. In definitiva, l'obiettivo della Carta è far conoscere ai cittadini i livelli di qualità dei servizi ai quali hanno diritto.

## **1. Costituzione dell'URP**

L'introduzione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP) nell'ordinamento italiano si colloca nella più ampia cultura della trasparenza amministrativa e nella crescente attenzione verso la qualità dei servizi ed il rapporto istituzioni-cittadini.

Il D.L. 3 febbraio 1993, n. 29, all'art.12 (ora art.11 d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165) istituisce gli URP rispondendo alle esigenze espresse dalle precedenti leggi n. 241 e n. 142 del 1990 di garantire la trasparenza amministrativa, la qualità dei servizi e fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini.

Con la legge 7 giugno 2000, n. 150, in materia di comunicazione e informazione pubblica, porta a compimento l'evoluzione normativa avviata con le riforme degli anni '90 e individua nell'URP la struttura dedicata alle attività di comunicazione. Accanto all'URP, la Legge n. 150/2000 prevede altre due strutture, l'Ufficio Stampa e il Portavoce, che svolgono invece le attività di informazione; la legge delinea, quindi, una differenziazione tra le strutture adibite all'attività di informazione istituzionale dall'attività di comunicazione.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è stato costituito sulla base del modello previsto dalla suddetta normativa.

## **2. Obiettivo primario del servizio**

L'obiettivo primario dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico è di garantire al cittadino l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di piena partecipazione attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative, l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'Amministrazione, fornendo risposte sulle modalità di utilizzo dei Servizi, al fine di assicurare la piena utilizzazione degli stessi.

## **3. Attività del servizio**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha il compito di organizzare, coordinare e gestire servizi storicamente istituzionali (informazioni, accesso) e di attivare nuove funzioni (ascolto, verifica della qualità, coordinamento sistemi telematici, agevolazione delle informazioni tra sé ed il resto della struttura dell'Ente nonché tra gli URP delle varie Amministrazioni). L'attività di comunicazione si rivolge da un lato verso l'esterno (cittadini, imprese e associazioni) e dall'altro verso l'interno della struttura favorendo la circolazione e la condivisione delle informazioni tra tutti i reparti dell'Amministrazione comunale, secondo il modello della comunicazione circolare che è sinonimo di partecipazione democratica.

## **4. Le funzioni dell'URP**

Il Servizio si realizza attraverso:

### **a) Informazione ed ascolto**

- rilascio di informazioni di carattere generale riguardanti il Comune di Quarto, la sua organizzazione, le relative competenze, la dislocazione degli uffici-Settori, gli orari di apertura, l'accesso agli altri sportelli di informazione;

- rilascio di informazioni di carattere generale circa gli altri Enti, in particolare pubblici, operanti nel territorio comunale;
- ricezione delle richieste di accesso agli atti o di informazione su di una particolare pratica;
- ricezione di reclami, segnalazioni e suggerimenti dei cittadini da trasmettere agli uffici comunali competenti.

#### **b) Consultazione e distribuzione di materiale informativo e di modulistica:**

- distribuzione materiale informativo attinente alla città ed agli eventi in programma predisposti dall'Amministrazione comunale ma anche ad iniziative di altri Enti pubblici nazionali in materia di turismo, trasporti, sanità, previdenza, ecc.;
- distribuzione modulistica e materiale informativo relativa a vari adempimenti.

#### **c) Comunicazione e qualità**

- gestione del sito internet-portale web istituzionale del Comune ([www.comune.quarto.na.it](http://www.comune.quarto.na.it)) riguardante tutti i Settori comunali;
- pubblicazione sul sito web delle Carte dei Servizi Comunali redatte da ogni Settore;
- coordinamento delle indagini relative alla soddisfazione dell'utenza dei vari Servizi Comunali;
- produzione di una newsletter periodica inviata via e-mail su richiesta degli interessati, contenente le novità pubblicate nel sito web istituzionale.

### **5. Destinatari**

- a) Cittadini o Imprese che richiedano informazioni sui servizi comunali o intendano effettuare segnalazioni e reclami, oppure facciano richiesta di accesso agli atti amministrativi;
- b) Chiunque desideri ottenere informazioni o rilasciare proposte e suggerimenti sulle attività degli uffici comunali.

### **6. Modalità di accesso e fruizione**

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico, oppure attraverso le seguenti modalità:

Telefono: 081.8069203

E-mail: [urp@comune.quarto.na.it](mailto:urp@comune.quarto.na.it)

Sito Internet: [www.comune.quarto.na.it](http://www.comune.quarto.na.it)

## **7. Orari d'accesso al pubblico**

L'URP è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 12.30; martedì e giovedì dalle 14.45 alle 16.30.

## **8. Ubicazione degli uffici**

Presso la sede Municipale - Via Enrico De Nicola 8, 80010 Quarto (Na)

## **9. Personale operante nel servizio**

N.1 persona

## **10. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio**

### **a) Partecipazione**

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il personale dell'URP sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
- presentando memorie o note scritte, alle quali si darà riscontro;
- fornendo suggerimenti verbali al responsabile o agli incaricati;

### **b) Continuità**

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 6 e 7.

### **c) Efficienza ed efficacia**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- 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 riduzione dei costi;
- per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:

- corretto, garantendo la conformità alle regole;
- favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
- autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

#### **d) Eguaglianza ed imparzialità**

Gli operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### **e) Cortesia e disponibilità**

Gli operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico si impegnano a far sì che il proprio comportamento sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti.

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

#### **f) Chiarezza ed identificabilità**

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare nella comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

### **11. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali**

#### **Coordinamento delle procedure coinvolgenti più uffici**

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più reparti, appartenenti anche a settori diversi, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico aderisce alla costituzione di un Tavolo di Coordinamento intersettoriale allo scopo di costituire un dispositivo destinato a meglio coordinare l'attività tra uffici.

#### **Informazioni agli utenti**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- fornisce all'utente tutte le informazioni verbali necessarie affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- predispone, ove necessario, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze.

## **12. Rapporti con gli utenti**

Gli operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico si impegnano a far sì che il proprio comportamento sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti.

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, d'intesa con il Responsabile di Settore competente ed in accordo con il Settore Risorse Umane, predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo del servizio, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico può attivare i seguenti interventi:

### **a) indagini sulla soddisfazione dei destinatari**

A cadenza annuale potranno essere somministrati agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari verranno indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

### **b) procedure di reclamo o segnalazione**

Ogni utente può presentare all'URP reclami o segnalazioni relativamente all'erogazione del servizio dallo stesso erogato, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Il reclamo presentato all'URP potrà anche riguardare presunti disservizi avvenuti presso altri Uffici-Settori: in tal caso compito dell'URP sarà quello di inoltrare il reclamo all'Ufficio competente, vigilando sui tempi dell'attività istruttoria e sul termine massimo della risposta da inviare al reclamante. Il reclamo e la segnalazione dovranno essere presentati in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma solo come mera segnalazione. In caso di presentazione formale, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo. I reclami anonimi e non circostanziati non potranno essere presi in considerazione.

### **c) procedure di accesso agli atti amministrativi**

Il diritto di accesso e di informazione può essere esercitato da ogni persona fisica o giuridica, istituzione, associazione ed organizzazione, sull'intera l'attività dell'Amministrazione Comunale ed in particolare su atti, documenti e procedure che lo riguardano; il diritto di accesso e di informazione può essere esercitato anche nei confronti delle aziende, istituzioni, consorzi e società dipendenti o controllati dal comune.

Oggetto dell'accesso agli atti come regolamentato dalla Legge n. 241/90 e dal FOIA sono le informazioni, gli atti, i documenti formati dal Comune in possesso o comunque utilizzati dallo stesso ai fini dell'attività amministrativa in qualunque forma essi siano realizzati (cartacea, grafica,



fotocinematografica, elettromagnetica). L'accesso si esercita nella forma di presa visione dell'atto e documento o di estrazione di copia dello stesso, previo pagamento in quest'ultimo caso dei costi relativi alla riproduzione come prescrivono le norme di legge.

#### **d) procedure di registrazione interne delle anomalie**

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi da inserire nel Piano di miglioramento della qualità.