



PROVINCIA DI PESARO E URBINO

CARTA DEI SERVIZI

(di cui al Regolamento degli Uffici e Servizi approvato con delibera di G.P. n. • 27 del 21/02/2013)

FINALITÀ

1. La “Carta dei servizi” è il documento volto a migliorare i rapporti tra l’amministrazione provinciale e l’utenza. A tal fine, la Provincia di Pesaro e Urbino:
 - adotta gli standards di qualità dei servizi, di cui assicura il rispetto, intesi anche come termini entro i quali debbono concludersi i procedimenti amministrativi;
 - pubblicizza gli standards adottati e ne informa il cittadino; verifica il rispetto degli stessi ed il grado di soddisfazione degli utenti;
 - assicura al cittadino la specifica tutela, nei casi in cui il servizio reso sia inferiore, per qualità e tempestività, allo standard pubblicato.
2. La "Carta dei servizi", in particolare, prevede le modalità, da pubblicizzare nei modi più opportuni, attraverso le quali gli stessi cittadini possono facilmente accedere alle procedure di reclamo per la violazione dei principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.
3. In applicazione della “Carta dei servizi”, la Provincia di Pesaro e Urbino:
 - individua i procedimenti amministrativi delle proprie strutture ed i tempi per la loro conclusione;
 - espleta una specifica attività di informazione alla popolazione e ciò tramite la Posizione organizzativa “Informazione e stampa”, cui è demandato l’obbligo di attivare un efficace sistema di informazione sulle attività dell’ente;
 - espleta una specifica attività di relazioni con il pubblico e ciò tramite la Posizione organizzativa. “P.O. denominata “Comunicazione – URP - Sviluppo economico – Politiche per l’emigrazione”, cui è demandato l’obbligo di attivare un efficace sistema di comunicazione sulle attività dell’ente, sul diritto di accesso ai documenti amministrativi e sulle eventuali tariffe;

- afferma il diritto al reclamo contro gli atti, od i comportamenti, che negano, o limitano, la fruibilità dei pubblici servizi e fissa la procedure di presentazione del reclamo stesso;
 - si impegna a rilevare e ad analizzare i segnali di disservizio ed individua i responsabili dell'adozione delle misure necessarie per rimuovere i disservizi stessi;
 - assicura la consultazione dei cittadini e delle loro organizzazioni di tutela dei diritti sull'organizzazione dei servizi e sulla verifica della qualità.
4. L'erogazione dei servizi e il rapporto con l'utenza avviene nel rispetto dei principi di uguaglianza, a parità di condizioni, di imparzialità, di efficienza, efficacia e trasparenza dell'azione amministrativa.

GARANZIE AGLI UTENTI

1. In attuazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, del 27 gennaio 1994, che individua i principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, la provincia, così come sancito dall'art. 14 del D.Lgs. 30 dicembre 1992, n. 502, garantisce agli utenti le seguenti funzioni:
 - a) informazione;
 - b) accoglienza;
 - c) tutela;
 - d) partecipazione.
2. Tali funzioni sono assicurate tramite l'ufficio per le relazioni con il pubblico (U.R.P.) e tramite l'ufficio stampa.
3. L'attività dei suddetti uffici è rivolta all'esterno (informazione alla popolazione e all'utenza) ed all'interno della struttura (mediante ricezione, istruttoria e trasmissione della domanda ai servizi competenti), per la valutazione dell'efficacia dei servizi erogati.

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

1. La funzione relativa all'informazione e alla comunicazione pubblica, sviluppa, in modo esauriente, la conoscenza all'esterno sulle attività dell'ente, sui procedimenti amministrativi, e sulle procedure di attuazione del diritto di accesso ai documenti amministrativi e di partecipazione.
2. Per facilitare l'accesso alle strutture e per garantire l'attuazione del principio di eguaglianza e di imparzialità, l'ufficio per le relazioni con il pubblico (U.R.P.) promuove l'apertura di "punti informativi" dislocati nelle strutture di maggior afflusso dell'utenza.
3. Funzione principale dei "punti informativi" è quella di fornire le informazioni di primo livello (dove devo rivolgermi per ; in quali orari; quali documenti sono necessari.....; ecc.....).
4. I "punti informativi" sono ubicati in locali facilmente accessibili e ben individuabili, dotati di segnaletica di facile leggibilità, realizzata con semplicità di linguaggio e protetta da eventuali manomissioni. Gli stessi devono essere privi di barriere architettoniche, curati dal punto di vista estetico e dotati di confort (arredamento, accoglienza, ecc.). Tali punti sono dotati, altresì, di spazi tali da garantire, nel contempo, la riservatezza delle richieste dell'utenza e l'attività di redazione e di supporto.

5. L'U.R.P. ed i suoi "punti informativi", per garantire la qualità e l'efficienza dei servizi erogati, utilizzano personale con approfondita conoscenza dell'amministrazione e delle competenze dei singoli uffici, adeguatamente formato sui temi della comunicazione, delle dinamiche relazionali, della conoscenza e gestione delle informazioni. Detto personale è dotato di idonei strumenti di raccolta e consultazione (banche dati informatizzate) e deve promuovere, inoltre, la realizzazione di materiale informativo e divulgativo (depliant, opuscoli, guide, ecc.....).
6. Particolare attenzione è assicurata anche al monitoraggio della domanda dei cittadini ed alla rilevazione del gradimento dei servizi, per mantenere costantemente adeguato il livello qualitativo delle prestazioni erogate.
7. I risultati di tali attività sono portati, periodicamente, a conoscenza della cittadinanza, quale momento di attuazione del principio di trasparenza e di partecipazione.
8. Gli utenti, inoltre, sono messi in grado di avere le informazioni anche telefonicamente.
9. L'orario di apertura dell'U.R.P., di norma, è assicurato per la durata di 12 ore giornaliere.

ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO

1. La funzione relativa all'informazione sull'accesso alla documentazione amministrativa e sulle modalità di erogazione delle prestazioni si arricchisce della funzione di "accoglienza", per garantire la massima applicazione dei principi ispiratori della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, del 27 gennaio 1994.
2. Per assolvere questa funzione è individuato il personale qualificato che sia in grado di:
 - instaurare una relazione con l'utente, tale da limitare i suoi disagi e da metterlo in grado di esprimere le proprie richieste;
 - accompagnare personalmente gli utenti, se del caso, nelle singole strutture;
 - educare l'utenza ad un corretto utilizzo dell'U.R.P.;
 - ascoltare e comprendere le richieste degli utenti.
3. L'U.R.P. e le sue articolazioni, inoltre, favoriscono la raccolta di segnalazioni e curano la definizione dei reclami d' immediata risoluzione.

TUTELA

1. La funzione relativa alla tutela si realizza attraverso la possibilità, per l'utente, di presentare osservazioni, opposizioni, denunce e reclami contro gli atti, o i comportamenti, che negano, o limitano, i loro diritti, nonché di segnalare disfunzioni nell'organizzazione dei servizi erogati.
2. Le osservazioni, opposizioni, denunce e reclami, di cui al precedente comma, possono essere presentati in via formale (forma scritta), od informale (per telefono, o in forma orale). In quest'ultimo caso, il soggetto che riceve il reclamo annota le generalità del soggetto che effettua il reclamo, la data di inoltro della segnalazione e - se presente l'utente interessato - utilizza un apposito modulo, che verrà fatto firmare dall'interessato e nel quale è trascritto quanto viene segnalato.

3. La risposta, di norma, è fornita entro trenta giorni. Nei casi di particolare complessità, che non consentono una risposta entro tale termine, l'utente verrà, comunque, informato sullo stato del procedimento e sui tempi previsti per la sua conclusione.
4. Sono causa di particolare complessità:
 - a. la circostanza che il problema sia di pertinenza di più servizi;
 - b. l'effettuazione di istruttorie, indagini o ricerche particolari;
 - c. il coinvolgimento di più soggetti.
5. La funzione di tutela viene garantita attraverso le seguenti strutture:
 - a) l'U.R.P., ed eventuali sue articolazioni, che, nell'ambito del contatto diretto con il pubblico, attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi e riceve i reclami e ne garantisce l'istruzione e la trasmissione al direttore generale;
 - b) la commissione mista conciliativa, per l'eventuale studio congiunto, composta dalla conferenza dei dirigenti di servizio e dal segretario generale;
 - c) il comitato permanente provinciale, per l'attuazione della "Carta dei servizi", costituito dalla conferenza dei dirigenti.

PARTECIPAZIONE

1. La provincia, in armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione, di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, ribaditi con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, del 27 gennaio 1994, attiva un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra l'ente pubblico, erogatore di servizi, e l'utenza.
2. La funzione della partecipazione è realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sui relativi modi di accesso, anche attraverso le seguenti modalità:
 - predisposizione di progetti operativi, per favorire l'adeguamento delle strutture alle esigenze dei cittadini;
 - rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, delle prestazioni fornite (controllo di qualità, desunta dall'analisi dei reclami e dalle osservazioni degli utenti).