



CARTA^{dei} SERVIZI

Ufficio per le Relazioni
con il Pubblico
Provincia di Livorno



Provincia di Livorno



CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI.....	5
PROFESSIONALITÀ E STRUMENTI	6
SERVIZI OFFERTI.....	7
COME SI ACCEDE AI SERVIZI E ORARIO DI APERTURA.....	8
MAPPA.....	9
FOTO SEDE URP	9
OBIETTIVI DI QUALITÀ – STANDARD GENERALI	10
STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI	11
FONTI NORMATIVE.....	13
NOTE.....	15

Che cos'è la carta dei servizi

Compito dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico è garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione, agevolare l'utilizzo dei servizi offerti, attuare, mediante l'ascolto dell'utenza e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti (art. 8 legge 150 del 2000).

La Carta dei servizi è uno strumento di comunicazione la cui finalità è quella di far conoscere le funzioni dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, promuovere la conoscenza dei servizi offerti e guidare gli utenti nel loro utilizzo.

E' un patto che definisce delle regole da rispettare, dei precisi standard di qualità del servizio che l'ente si impegna a rispettare nei confronti della propria comunità.

Professionalità e strumenti

Presso l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, inserito nel Servizio Affari Generali, opera 1 unità di personale con idonea qualifica prevista dalla normativa, conseguita con master di II° livello in Comunicazione pubblica e politica presso l'Università di Pisa.

Il personale dell'ufficio è continuamente aggiornato sull'utilizzo delle nuove tecnologie, sulle nuove metodologie di ascolto dell'utenza, sulle tecniche relazionali, sulla normativa in materia di prevenzione della corruzione, di tutela dei dati personali, sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte della P.A. ed ogni altra opportunità formativa ritenuta idonea alle funzioni che l'ufficio deve svolgere.

Gli strumenti utilizzati dal personale dell'ufficio sono il sito internet, la rete intranet, il database "*Rubrica Telefonica/Anagrafica Dipendenti*", i portali *SQL PAL* (per la contabilità), *Sfera* (per gli atti amministrativi e per la consultazione del protocollo) *Casa di Vetro* (per l'Amministrazione Trasparente), *Zimbra* (per la posta elettronica), *Smart Dms** (per le ricerche di Protocollo).

Servizi offerti

L'URP facilita la comunicazione tra la Provincia e l'utenza esterna, garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione e agevola l'utilizzo dei servizi offerti dall'Amministrazione.

In particolare l'URP:

- Ascolta e fornisce una prima informazione sugli uffici, sui servizi e sui procedimenti amministrativi;
- Accoglie reclami/segnalazioni/suggerimenti sulle attività/servizi;
- Informa sull'Accesso agli atti e documenti amministrativi;
- Accoglie le istanze di Accesso Civico Generalizzato ai dati ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi del D.Lgs 33/2013 modificato con D.Lgs. 97/2016, art.5, cc. 2 e 3.
- Informa sul pagamento di fatture o contributi a soggetti esterni;
- Garantisce la consultazione di progetti e atti consegnati in deposito da altre Amministrazioni;
- Aggiorna il *database "Rubrica Telefonica/Anagrafica Dipendenti"*;
- Gestisce, in collaborazione con l'ufficio Stampa, il sito internet dell'Ente e ne cura in particolare le aree "Amministrazione Trasparente", "Aree tematiche", "La Provincia", "Info e Servizi";
- Verifica il corretto aggiornamento e pubblicazione del il "Registro degli Accessi" (delibera dell'Autorità Nazionale Anticorruzione n. 1309 del 28/12/2016);
- Realizza campagne di *Customer Satisfaction* sui servizi dell'Ente;
- Contribuisce all'organizzazione di eventi e mostre curate dalla Provincia di Livorno.

Come si accede ai servizi e orario di apertura



Modalità

sportello

Indirizzo

Palazzo Granduca, Piazza del Municipio, 4 Livorno

Apertura

**dal lunedì al giovedì ore 9.00-12.00;
martedì e giovedì anche 15.00-17.00**



accesso disabili da via degli Avvalorati



Modalità

telefono

Numeri

0586. 257388

Apertura

sempre attivo (segreteria telefonica)



Modalità

posta

Indirizzo

Piazza del Municipio, 4 - 57123 Livorno

Apertura

sempre attivo



Modalità

posta elettronica

Indirizzo

urp@provincia.livorno.it

Apertura

sempre attivo



Modalità

sito web

Indirizzo

www.provincia.livorno.it

link Ufficio Relazioni Pubblico

Apertura

sempre attivo

Mappa



Foto sede URP



Obiettivi di qualità – standard generali

Con la Carta dei Servizi l'URP si impegna ad assicurare il rispetto dei principi di continuità, eguaglianza, imparzialità, partecipazione, efficienza ed efficacia, attraverso il rispetto di *standard* di qualità dei servizi offerti definiti da indicatori specifici. A tal fine l'URP si impegna a:

- Garantire agli utenti l'informazione sugli uffici, servizi e procedimenti amministrativi dell'ente. Più in generale l'URP assicura informazioni sulla pubblica amministrazione nel suo complesso anche attraverso i contatti con gli altri URP e la consultazione dei siti *web* istituzionali;
- Agevolare l'utilizzo dei servizi offerti all'utenza anche mediante l'illustrazione delle relative disposizioni normative e amministrative;
- Assicurare la reciproca informazione e collaborazione fra l'URP e le altre strutture dell'Ente e fra l'URP e gli Uffici per le Relazioni con il pubblico delle altre Amministrazioni;
- Favorire, attraverso l'ascolto dell'utenza e la comunicazione interna, processi di verifica finalizzati al miglioramento dei servizi.
- Agevolare l'esercizio del diritto di accesso (documentale, civico, generalizzato) dell'utenza agli atti, dati, documenti e informazioni detenuti dall'Ente (ai sensi della L.241/1990 e del D.Lgs 33/2013 modificato con D.Lgs. 97/2016, art. 5, comma 2 e 3).

Standard di qualità dei servizi offerti

Obiettivi	Servizio	Indicatori di Qualità	Standard di Qualità
<i>Continuità</i>	Funzionamento irregolare o interruzione del servizio	Tempi di comunicazione guasto al CED, Ufficio Stampa, Redazione web, altri uffici dell'Ente	Entro la mattina
		Se il guasto è prolungato, comunicazione agli utenti attraverso gli strumenti comunicativi funzionanti a disposizione	Si
	Ampiezza orario di apertura al pubblico	Ore di apertura al pubblico/orario dell'ufficio*	44,44%
	Accesso oltre l'orario di sportello	Presenza di pagine web, casella di posta elettronica, segreteria telefonica h24	Si
<i>Eguaglianza e Imparzialità</i>	Accesso alle attività di sportello	N. giorni di apertura dello sportello/N. di giorni lavorativi*	80%
	Accesso disabili	Ingresso di via Avvalorati	Si
	Multicanalità	Presenza di informazioni sul sito web	Si
<i>Efficienza</i>	Soddisfazione delle richieste nella giornata	Percentuale di richieste di informazioni-servizi evasi dall'URP/totale richieste di informazioni-servizi ricevute**	90%
		Tempi di attesa allo sportello	Inferiore ai 10'
		Tempi di attesa linea telefonica	Entro n. 4 squilli (o richiamato successivamente
	Aggiornamento FAQ	Aggiornamento annuale	Si

Obiettivi	Servizio	Indicatori di Qualità	Standard di Qualità
<i>Efficacia</i>	Verifica delle attività svolte	Numero di indagini di soddisfazione dell'utenza dell'URP	N.1 indagine annuale
	Verifica affidabilità servizi offerti	Numero di reclami a carico dell'URP	1%
<i>Partecipazione</i>	Richiesta di accesso agli atti	Tempi per il rilascio/consultazione di atti pubblicati sul web	Immediato
		Tempi per il rilascio/consultazione di atti di competenza dei Servizi dell'ente	Consegna immediata al protocollo. Il servizio competente risponderà entro 30 giorni
	Richiesta di Accesso Civico generalizzato	Tempi per il rilascio di dati, informazioni o documenti detenuti dell'ente	Consegna immediata al protocollo. Il servizio competente risponderà entro 30 giorni
	Presentazione reclami	Tempi di risposta reclami su competenze URP	Entro il giorno lavorativo successivo alla richiesta
		Tempi di risposta per reclami di competenza dei Servizi dell'ente	Inoltro al servizio competente in giornata

* Il dato è condizionato dalla attuale dotazione organica dell'Ufficio con la presenza di 1 solo addetto.

** Il dato è comunque strettamente legato alle informazioni e dati resi disponibili dai diversi Servizi dell'ente.

Fonti normative

- **Legge n. 241 del 7 agosto 1990** “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- **DPCM 27 gennaio 1994** “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”
- **DPCM 11 ottobre 1994** “Direttiva sui principi per l'istituzione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico”
- **Legge n.273 dell'11 luglio 1995** “ Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza della P.A.”(conversione in Legge del D.L. 12 maggio 1995 n.163)
- **DLgs 30 luglio 1999, n.286** "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 legge 15 marzo 1997, n.59" – art.11 “Qualità dei servizi pubblici”
- **Legge 7 giugno 2000, n. 150** “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”
- **Decreto del Presidente della Repubblica del 21 settembre 2001, n.422** “Regolamento recante norme per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi”.
- **Decreto Legislativo del 30 marzo 2001, n.165** “Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche”
- **Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica 7 febbraio 2002** “Direttiva sulle attività di comunicazione della pubbliche amministrazioni”
- **Presidenza del Consiglio di Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica Direttiva 24 marzo 2004** “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”
- **Presidenza del Consiglio di Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica Direttiva 24 marzo 2004** “Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni”
- **Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie Direttiva 27 luglio 2005** “Qualità dei servizi on-line e misurazione della soddisfazione degli utenti”
- **DLgs 27 ottobre 2009, n. 150** "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni".
- **DLgs 14 marzo 2013 , n. 33** “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle P.A.”.

Fonti normative

- **Dlgs 25 maggio 2016, n. 97** "Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche".
- **Determinazione ANAC n. 1310 del 28/12/2016**
Prime linee guida recanti indicazioni sull'attuazione degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni contenute nel d.lgs. 33/2013 come modificato dal d.lgs. 97/2016
- **Delibera ANAC 1309 28.12.2016** Linee guida recanti indicazioni operative ai fini della definizione delle esclusioni e dei limiti all'Accesso Civico di cui all'art. 5 c. 2 del Dlgs. 33/2013 (FOIA – Freedom Of Information Act)
- **Determinazione ANAC n. 241 del 08/03/2017**
Linee guida recanti indicazioni sull'attuazione dell'art. 14 del d.lgs. 33/2013 «Obblighi di pubblicazione concernenti i titolari di incarichi politici, di amministrazione, di direzione o di governo e i titolari di incarichi dirigenziali» come modificato dall'art. 13 del d.lgs. 97/2016.
- **Regolamento (UE) 2016/679** del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati); **Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196** "Codice in materia di protezione dei dati personali"; **Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101** Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).

Note

[illegible]

Ufficio Relazioni con il Pubblico della Provincia di Livorno
Palazzo Granduca - Piazza del Municipio, 4
telefono 0586. 257388
urp@provincia.livorno.it