

**COMUNE DI CARPEGNA**

PROVINCIA DI PESARO E URBINO

C O P I A

ISTITUZIONE URP (UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO)

NR. Progr.	1
Data	17/01/2005
NR. Protoc.	
Seduta NR.	1

Cod. Ente : 041009

L'anno DUEMILACINQUE questo giorno DICIASSETTE del mese di GENNAIO alle ore 13:00 convocata con le prescritte modalità, nella solita sala delle adunanze si è riunita la Giunta Comunale.

Fatto l'appello nominale risultano:

Cognome e Nome	Carica	Presente
SORIANI GIANFRANCO	SINDACO	S
FRANCIONI ANGELO	VICE SINDACO	S
PASQUINI LUCA	ASSESSORE	N
FRANCIONI FRANCESCO	ASSESSORE	S
DEL BIANCO DIEGO	ASSESSORE	S
TOTALE Presenti	4	
	TOTALE Assenti	1

Assenti Giustificati i signori :

PASQUINI LUCA

Assenti Non Giustificati i signori :

Nessun Assessore risulta assente ingiustificato.

Partecipa il VICE SEGRETARIO COMUNALE del Comune, CORBELLOTTI SARA .

In qualità di SINDACO, il Sig. DOTT. SORIANI GIANFRANCO assume la presidenza e, constatata la legalità della adunanza, dichiara aperta la seduta invitando la Giunta a deliberare sull'oggetto sopra indicato.

OGGETTO:
ISTITUZIONE URP (UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO)

LA GIUNTA MUNICIPALE

- **VISTA** l'allegata proposta di atto amministrativo avanzata dal Sindaco in data 04/01/2005, relativa all'oggetto;
- **VISTI** i pareri in ordine alla regolarità tecnica e contabile della deliberazione da parte del Responsabile del servizio interessato e del Responsabile di Ragioneria, ai sensi dell'art. 49 D.Lgs. n. 267/2000;
- **VISTO** il vigente Statuto Comunale;
- **VISTO** il D. Lgs. n. 267 del 18.08.2000 – TUEL;

all'unanimità

DELIBERA

- Di approvare integralmente l'allegata proposta di atto amministrativo avanzata dal Sindaco in data 04/01/2005 relativa all'oggetto.

- In prosecuzione di seduta;
- con separata votazione;
- attesa l'urgenza;
- visto il vigente Statuto Comunale;
- visto l'art.134, comma 4, D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000 – TUEL

con voti unanimi

DELIBERA

di rendere il presente provvedimento immediatamente esecutivo.

IL SINDACO

- Visto l'art. 11 del D.lgs.2001, n.165 che affida agli uffici per le relazioni con il pubblico: il servizio all'utenza per i diritti di partecipazione di cui al capo III della legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni ed integrazioni; l'informazione all'utenza relativa agli atti e allo stato dei procedimenti; la ricerca ed analisi finalizzate alla formulazione di proposte alla propria amministrazione sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza;
- Vista la Legge 7 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" che in attuazione dei principi che regolano la trasparenza e l'efficacia dell'azione amministrativa, disciplina le attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- Considerato che l'art.6 della L.150/2000 prevede che l'attività di comunicazione istituzionale si realizzi attraverso l'ufficio per le relazioni con il pubblico, da definirsi nell'ambito del proprio ordinamento degli uffici e del personale e nei limiti delle risorse disponibili;
- Visto il D.P.R. 21 settembre 2001, n.422 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";
- Richiamata la deliberazione di Consiglio Comunale n. 49 del 29.11.2003 con la quale il Comune di Carpegna ha aderito alla Rete Provinciale degli uffici Relazioni con il Pubblico- Rete UniUrp;
- Visto il progetto presentato dalla Coordinatrice della Rete UniUrp per l'attivazione delle funzioni previste dalla Direttiva 7 febbraio 2002 in materia di "Attività di comunicazione" nella pubbliche amministrazioni che si allega alla presente proposta;
- Dato atto che in fase di predisposizione del Bilancio di Previsione 2005 sarà adottata apposita delibera ad oggetto "Programmazione annuale e triennale fabbisogno del personale" nella quale si provvederà ad individuare la collocazione dell'Ufficio URP presso l'Area Amministrativa assegnando allo stesso n.1 unità di personale individuata nel servizio segreteria e che abbia partecipato all'apposito corso di formazione previsto dalla legge;
- Ritenuto di dover prevedere una cifra indicativamente pari ad € 2.000,00, come indicato nell'allegato progetto, finalizzata alla realizzazione dei locali, all'acquisto degli arredi, all'attivazione del sito Internet Comunale;
- Ritenuto, pertanto, di istituire l'Ufficio relazioni con il Pubblico per lo svolgimento delle funzioni e dei compiti previsti all'interno del progetto presentato dalla Coordinatrice della Rete UniUrp;
- Ritenuto altresì di assegnare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico esclusivamente operatori in possesso dei requisiti previsti dal D.P.R.422/2001;
- Visto il vigente Statuto Comunale;
- Visto il Regolamento Funzionamento Uffici e Servizi
- Tutto ciò premesso;

PROPONE

- 1) Di istituire l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Carpegna ai sensi di quanto previsto dal D.lgs.165/2001 e dalla L.150/2000;
- 2) Di attribuire all'Ufficio Relazioni con il Pubblico la funzione di comunicazione istituzionale da realizzarsi mediante lo svolgimento dei compiti e dei servizi contenuti nel progetto presentato dalla Coordinatrice della Rete UniUrp allegato al presente atto;
- 3) Di assegnare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico esclusivamente personale in possesso dei requisiti previsti dal D.P.R. 422/2001 individuando quale Operatore URP l'Istruttore Amministrativo Corbellotti Giuseppina.

Il Sindaco
F.to Dr. Gianfranco Soriani



uniUrp

Rete Provinciale



uniUrp

Uffici Relazioni con il Pubblico

L'UFFICIO RELAZIONI CON IL
PUBBLICO (U.R.P.)

DEL COMUNE DI CARPEGNA



Progetto redatto da :

Roberta Galdenzi

Coordinatrice della Rete Provinciale degli U.R.P. (Rete UniUrp)

Con il contributo di :

Corbellotti Giuseppina

Corbellotti Angela

INDICE

Premessa	pag. 3
Struttura e risorse.....	pag. 4
Obiettivi.....	pag. 4
Attività di comunicazione.....	pag. 5
Il front-office.....	pag. 5
Il back office.....	pag. 6
La Rete dei referenti per la comunicazione.....	pag. 6
La costruzione della banca dati	pag. 7
La funzione di ascolto : il servizio reclami e segnalazioni.....	pag. 7
Il sito Internet	pag.12
La trasparenza: l'U.R.P. e l'accesso agli atti	pag.13
La rilevazione della soddisfazione dell'utenza	pag.14
La rilevazione della qualità dei servizi informativi erogati dall'U.R.P. del Comune di Carpegna.....	pag.19

ALLEGATI

1. Regolamento del servizio segnalazioni e reclami	pag. 22
1a Modello di scheda di segnalazione\reclamo.....	pag.24
2. Proposta di deliberazione per sito internet.....	pag.25
3.....Tabella dei costi di riproduzione e ricerca.....	pag.28
3a Modello di scheda di accesso agli atti	pag.29
4.....Questionario per la rilevazione della qualità delle informazioni rilasciate dall'U.R.P.....	pag.31

PREMESSA

E' indubbio che negli ultimi anni gli Uffici Relazioni con il Pubblico hanno acquisito un ruolo sempre più incisivo nel processo di innovazione organizzativa della P.A., passando dall'originaria funzione informativa a quella di veri e propri "centri di servizio", la cui *mission* istituzionale è costituita dalla realizzazione di iniziative per il miglioramento della qualità dei servizi, per la razionalizzazione delle procedure amministrative ed infine per la comunicazione interna ed esterna agli Enti, il tutto supportato da elevati livelli di tecnologia.

Ciò premesso, i compiti degli Uffici Relazioni con il Pubblico non possono che apparire di rilevanza strategica per ogni Amministrazione che intenda attuare obiettivi di semplificazione e razionalizzazione della struttura amministrativa nonché di partecipazione attiva dei cittadini.

Senza escludere che i servizi vengano completamente automatizzati e siano direttamente fruibili via internet così come previsto dai Piani di e-government, è opportuno pensare all'esistenza di uno sportello presidiato da un operatore, sempre più professionista del bisogno dell'utenza, come momento di perfezionamento di quell'immagine di trasparenza ed efficienza che rappresenta l'obiettivo di una P.A. moderna.

L'attivazione dell'U.R.P. all'interno del Comune di Carpegna nasce con l'intento di qualificare ad elemento fondamentale del rapporto ente-utente l'aspetto della comunicazione, una comunicazione semplice nel linguaggio, concentrata nei contenuti fondamentali, resa disponibile a tutte le fasce di utenza e con le modalità offerte dalle più moderne tecnologie.

Nel perseguimento dei suddetti obiettivi, l'U.R.P. del Comune di Carpegna intende inserirsi all'interno della Rete Provinciale UniUrp, in tal modo partecipando ad una gestione associata che consenta di uniformare il livello qualitativo e i prodotti propri dell'attività di comunicazione istituzionale perseguendo al contempo forti economie di spesa: è, infatti, indubbio che pur rappresentando una struttura necessaria per una P.A. che vuole migliorarsi negli aspetti legati alla trasparenza ed all'efficienza, l'attivazione e la gestione di un Ufficio Relazioni con il Pubblico rappresenta uno sforzo piuttosto impegnativo per un' amministrazione di modeste dimensioni sia in termini di formazione professionale degli operatori, obbligatoria ai sensi della Legge 150/2000, sia in termini di seria progettazione ed attivazione dei servizi erogati.

1. STRUTTURA E RISORSE

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico sorgerà al primo piano del Municipio che sarà a breve fornito di accesso tramite ascensore, sarà collocato immediatamente vicino all'uscita dello stesso rispondendo quindi in modo ottimale alle esigenze di visibilità e immediata accessibilità proprie di questa tipologia di ufficio.

All'U.R.P. saranno assegnati operatori aventi i requisiti professionali stabiliti dal D.P.R. 422/2001, garantendo in tal modo il massimo livello di qualità nell'erogazione del servizio; ad essi sarà eventualmente affiancato un'unità di personale avente competenze di natura informatica per la gestione del sito internet e della intranet comunali se e quando se ne presenti la necessità anche tramite incarico in quanto in dotazione organica non esiste un servizio informatico.

Per l'attivazione dell'U.R.P. saranno stanziati nel bilancio di previsione 2005 somme indicativamente pari a circa € 2.000,00 finalizzate alla realizzazione dei locali, all'acquisto degli arredi, alla riorganizzazione del Sito Internet comunale.

2. OBIETTIVI

Con lo svolgimento delle sue attività, L'U.R.P. del Comune di Carpegna perseguirà i seguenti obiettivi:

- a) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241;
- b) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni medesime;
- c) promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche;
- d) attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- e) garantire la reciproca informazione fra l'ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni.

3. ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE

L'U.R.P. del Comune di Carpegna svilupperà una serie articolata di funzioni, dal front-office informativo al servizio reclami, dal sito internet comunale alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza, servizi che saranno attivati in modo graduale con la collaborazione dell'intera struttura comunale.

IL FRONT-OFFICE

- La realizzazione di un front-office capace di erogare informazioni corrette ed aggiornate all'utenza implica la creazione di una **banca dati** al quale si perverrà a seguito di un preliminare monitoraggio dei servizi maggiormente richiesti, e della successiva distribuzione ai servizi comunali di un modello di **scheda-notizie**, da redigersi preferibilmente in formato elettronico piuttosto che cartaceo.

Le richieste di informazioni che l'U.R.P. inviterà a compilare, avranno ad oggetto:

- Natura del servizio o della prestazione
- Ufficio competente all'erogazione
- Indirizzo
- Telefono
- Orario d'apertura al pubblico
- Requisiti che il richiedente deve possedere
- Modalità di richiesta
- Modalità e tempi d'erogazione del servizio
- Documentazione da presentare
- Modello di domanda
- Indicazione succinta della normativa di riferimento
- Spese a carico dell'utente

La scheda-notizia sarà impostata nei contenuti essenziali dagli operatori dell'U.R.P. ed inviata ai responsabili dei servizi per il completamento; questi ultimi, terminata l'opera di inserimento, provvederanno a trasmettere nuovamente il testo completo all'ufficio di provenienza, il quale ne curerà il linguaggio (semplice ed accessibile) e successivamente ne richiederà la validazione al Responsabile del servizio competente.

La banca dati così implementata con i contenuti delle schede-notizie, potrà essere inserita nella memoria del sistema pronta per essere utilizzata dagli operatori del front-office per il rilascio delle informazioni di primo livello.

- **IL BACK-OFFICE**

Successivamente, l'aggiornamento della banca dati costituirà l'aspetto prevalente del lavoro del back-office, implicando l'interagire costante tra la redazione dell'U.R.P., le unità organizzative comunali e, talvolta, gli enti esterni, nel rispetto delle seguenti procedure:

- **Aggiornamento ordinario**, consistente nella segnalazione da parte dei servizi interessati di tutte le variazioni circa la propria attività avente riflessi per l'informazione al cittadino.
- **Aggiornamento straordinario**, consistente nella possibile segnalazione da parte dell'U.R.P. o dall'esterno di aggiornamenti necessari e non ancora intervenuti.

Il lavoro del back -office non potrà, pertanto, prescindere dalla collaborazione costante dell'intera struttura comunale, passando attraverso la formalizzazione di una rete di referenti interni per la comunicazione da individuarsi prevalentemente nelle figure dei Responsabili dei singoli servizi poiché a diretto contatto con la materia di competenza.

- **LA RETE DEI REFERENTI PER LA COMUNICAZIONE**

Nel provvedimento di individuazione dei referenti , dovranno altresì essere indicate le seguenti regole operative:

- Modalità di trasmissione delle informazioni (di preferenza in via informatica) e compilazione delle schede.
- Scadenze concordate per l'invio degli aggiornamenti con individuazione delle procedure per la segnalazione al vertice politiche e gestionale del mancato rispetto dei termini.
- Calendario d'incontri periodici tra i referenti e gli operatori dell'U.R.P.

- **LA COSTRUZIONE DELLA BANCA DATI**

La costruzione della banca dati si attua mediante la realizzazione delle seguenti fasi intermedie:

a) Raccolta delle informazioni

Si tratta di definire la mappa dei procedimenti sulla quale avviare l'analisi endoprocedimentale, passando attraverso una ricognizione concertata con i responsabili dei servizi delle attività maggiormente richieste dall'utenza.

b) Predisposizione schede endoprocedimentali

Si tratta di predisporre delle domande chiare e sintetiche (chi, come, dove, quando, quanto costa) alle quali far seguire un breve testo di risposta (al massimo 10 righe) da attingersi dal contesto normativo disciplinante le singole attività.

Al fine di trasformare tale attività in opportunità di arricchimento professionale per gli operatori dell'U.R.P., risulta estremamente stimolante prevedere che la fase di prima stesura delle risposte avvenga in stretta collaborazione con i responsabili dei servizi, con i quali effettuare il lavoro di raccolta e analisi delle fonti normative mediante la lettura di Regolamenti, delibere e atti interni.

c) Creazione database

La scheda così redatta, curata nel linguaggio e nella forma dagli operatori dell'U.R.P., sarà definitivamente vistata da parte del responsabile di servizio (referente) per l'inserimento nel database necessario al front-office. per il rilascio delle informazioni su procedimenti ed attività dell'Ente.

4. LA FUNZIONE DI ASCOLTO : IL SERVIZIO RECLAMI E SEGNALAZIONI

Un'amministrazione realmente moderna e vicina alla cittadinanza, deve essere capace di abbandonare il concetto di auto-referenzialità della propria attività a favore della funzione di ascolto dei bisogni dell'utenza che di quei servizi risulta essere il destinatario finale.

Non basta, infatti, la mera erogazione di un servizio ai cittadini da parte di una pubblica amministrazione affinché si creino le condizioni per la loro crescita umana e civile, ma è necessario che quel servizio rispetti determinati *standards* qualitativi, fissati dalle leggi e dai vertici politici e amministrativi.

Ma vi è ancora di più.

E' necessario spostare la frontiera un poco oltre e riconoscere che il pieno sviluppo dei destinatari di quel servizio non dipende soltanto dal contenuto in sé del servizio (sanità, istruzione, sicurezza, etc.) ma anche dalle modalità con cui l'amministrazione erogante il servizio si rapporta con i propri utenti.

Sotto questo profilo il ruolo della comunicazione pubblica è fondamentale non solo e non tanto perché, come s'è detto, facilita l'innovazione, ma perché essa stessa diventa fattore di crescita dei cittadini.

Comunicare è molto di più che semplicemente informare: nel comunicare si condivide, ma per condividere ci si deve rispettare, ascoltare, riconoscere reciprocamente come soggetti degni di attenzione; questa, che è esperienza comune se applicata alla comunicazione che intercorre quotidianamente fra le persone, diventa un fatto straordinario se applicata alla comunicazione fra soggetti pubblici e cittadini, perché questi ultimi nella teoria e nella pratica del nostro Diritto amministrativo non sono tradizionalmente considerati dalle amministrazioni pubbliche come soggetti da ascoltare, da rispettare, da trattare come interlocutori posti sullo stesso piano del soggetto pubblico.

Per questo, del resto, ancora così tante amministrazioni preferiscono limitarsi ad informare, anziché comunicare; certo, rispetto alle carenze informative che affliggevano (e tuttora spesso affliggono) i cittadini nel loro rapporto con i pubblici uffici già questo è un progresso, meglio un'amministrazione che informa di una che non informa affatto.

Meglio ancora, tuttavia, è un'amministrazione che non si limita ad informare, ma che comunica e che lo fa nel modo giusto, cioè considerando i cittadini come propri interlocutori a pieno titolo; e quindi non solo come destinatari delle informazioni/comunicazioni dell'amministrazione, ma come soggetti che a loro volta comunicano e che vengono ascoltati dall'amministrazione.

Un'amministrazione che si rapporta con i cittadini in tal modo mette a frutto per la crescita delle persone entrambe le funzioni della comunicazione, quella vista sopra e finalizzata all'innovazione funzionale e organizzativa e questa descritta ora, che si è chiamata "meta-funzione" della comunicazione pubblica sia perché non immediatamente evidente, sia perché produce effetti importantissimi ma non quantificabili, come invece accade con la funzione di innovazione della comunicazione pubblica.

Gli effetti di questa meta-funzione si collocano infatti in uno "spazio" del rapporto fra amministrazioni e cittadini dove le misurazioni sono difficili, in quanto hanno a che fare con fattori impalpabili come la dignità delle persone, la fiducia nelle istituzioni, il senso di appartenenza ad una comunità e simili; ma gli effetti ci sono e sono fondamentali, in quanto contribuiscono al raggiungimento dell'obiettivo costituzionale del pieno sviluppo delle persone tanto quanto le prestazioni che formano il contenuto visibile e concreto dell'attività amministrativa.

I cittadini cui le amministrazioni si rivolgono comunicando con modalità da cui traspare rispetto, fiducia e attenzione sono cittadini destinati a crescere sia come cittadini sia come persone; cittadini

cui le amministrazioni possono per esempio chiedere, se necessario, di assumersi responsabilità per la soluzione di problemi di interesse generale, nell'ambito di un rapporto non conflittuale, bensì di collaborazione con le amministrazioni.

Tutto ciò, a chi quotidianamente ha a che fare con la varia umanità che affolla gli uffici pubblici, può sembrare utopistico, nel senso di irrealizzabile. Ma vale anche nei rapporti fra soggetti pubblici e cittadini la regola più generale per cui si riceve ciò che si dà: finora, con le debite eccezioni, le amministrazioni pubbliche italiane si sono rapportate con i propri utenti con diffidenza, sfiducia e sospetto, venendo ripagate esattamente con la stessa moneta.

Non si può certo dire che questo modo di rapportarsi abbia prodotto grandi risultati, anzi. Forse è arrivato il momento di provare a cambiare; ma spetta alle amministrazioni ed a chi ci lavora fare il primo passo nella direzione indicata sopra, usando sapientemente la meta-funzione della comunicazione per impostare in maniera diversa i rapporti con i propri utenti. Ci vorrà del tempo (meno di quanto si pensi, comunque), tuttavia purché si sia costanti e coerenti con la nuova impostazione a un certo punto il circolo vizioso della sfiducia si interromperà.

Tale meta-funzione si sviluppa infatti tutta all'esterno, non all'interno, dell'amministrazione (come in parte accade invece per la funzione di innovazione); riguarda il rapporto fra l'amministrazione ed i cittadini, non quella fra l'URP e gli uffici dell'amministrazione cui l'URP appartiene; infine è una funzione che si dispiega solo se ed in quanto l'amministrazione che comunica sia consapevole degli effetti che tale meta-funzione può produrre e quindi comunichi avendo come obiettivo il raggiungimento anche (non solo) di tali effetti.

Certo, tutta l'amministrazione comunica, sempre, attraverso tutti i suoi uffici, i suoi atti, lettere, moduli, ambienti di lavoro, atteggiamento dei dipendenti, etc.; e quindi tutta l'amministrazione dovrebbe essere consapevole della meta-funzione svolta dalla comunicazione pubblica. Ma in attesa di raggiungere questo ambizioso risultato, sarebbe già moltissimo se gli URP e chi vi lavora riuscissero nella propria quotidiana attività di comunicazione a distinguere, ove possibile, fra la funzione di innovazione e la meta-funzione.

Non c'è una risposta di tipo meramente tecnico alla domanda "Come si fa per comunicare con i cittadini così che traspaia il rispetto, la fiducia e l'attenzione dell'amministrazione nei loro confronti".

In altre parole, nel realizzarsi della meta-funzione della comunicazione pubblica giocano un ruolo assolutamente fondamentale le persone che comunicano per l'amministrazione, la loro capacità di mettersi nei panni degli utenti e di comprenderne le esigenze; come sempre, in tutte le organizzazioni, ivi comprese quelle pubbliche, sono le persone che fanno la differenza.

E questo pone evidentemente tutta una serie di questioni, fra cui qui si segnala soprattutto quella riguardante la selezione e la formazione degli addetti agli URP, che dovrebbero essere realizzate tenendo conto di entrambe le funzioni sopra delineate, così da selezionare e formare persone dotate non solo di capacità tecniche, ma anche consapevoli del ruolo che l'amministrazione e la sua attività di comunicazione possono svolgere nella realizzazione del principio costituzionale del pieno sviluppo della persona.

E' per queste motivazioni che il primo passo che l'amministrazione comunale di Carpegna ha inteso compiere è stato nella direzione della formazione e qualificazione professionale di un proprio operatore U.R.P., autorizzando la partecipazione ai Corsi ex lege 150/2000 organizzati dalla Provincia di Pesaro e Urbino.

Una delle modalità di ascolto del cittadino/utente è rappresentata dal Servizio Reclami e Segnalazioni dell'URP: Si tratta di un servizio che amplia la sfera della vita democratica, civile e di partecipazione di una comunità: strumento che avvicina il cittadino alle istituzioni locali, che lo fa sentire direttamente protagonista nella amministrazione della cosa pubblica.

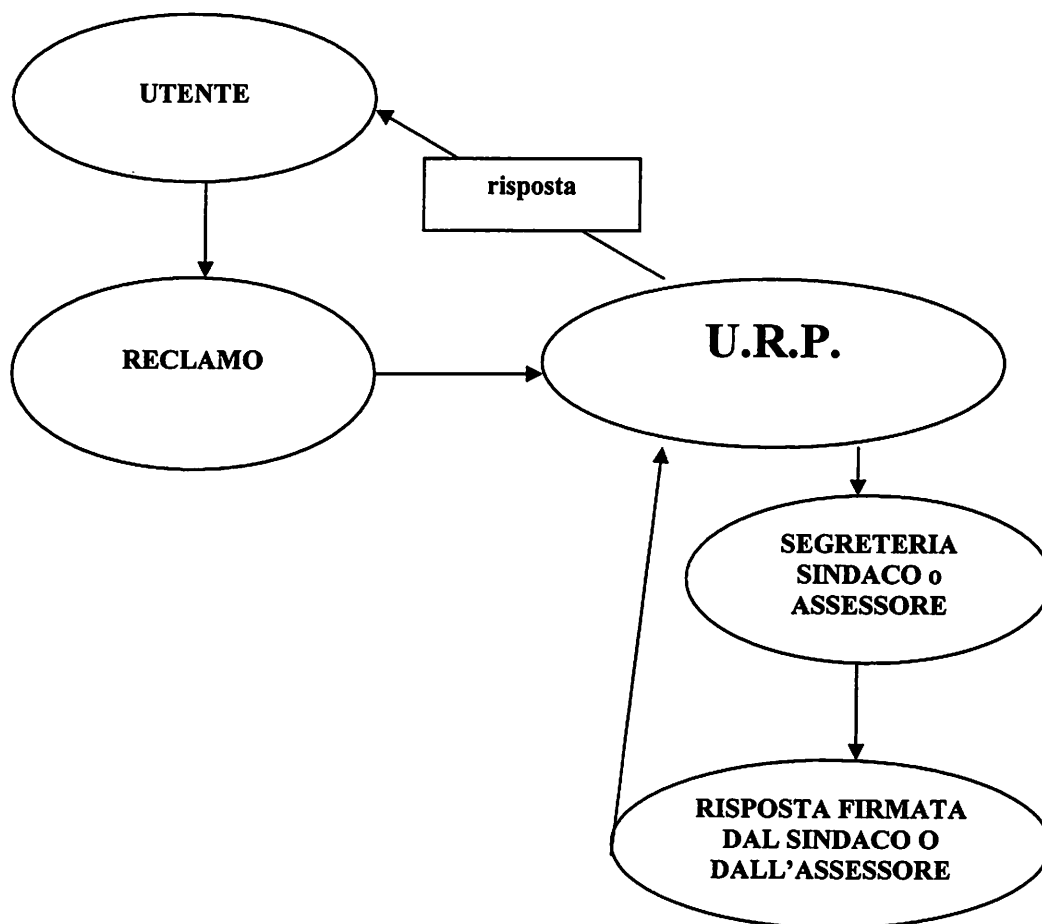
All'attivazione di tale servizio nell'ambito dell'attività dell'U.R.P. si giunge attraverso l'approvazione di una direttiva che formalizzi l'iter, la modulistica da utilizzare, le responsabilità circa la predisposizione delle risposte ed i suoi tempi, il tutto all'insegna della semplificazione dei passaggi interni alla struttura. (All.1 e 1A)

Preliminarmente, è opportuno distinguere tra segnalazione di disservizio e reclamo, poiché diversificate risultano le procedure attivabili: il cittadino che segnala un disservizio (es. una buca nella strada o un lampione spento) ha come esigenza primaria la rimozione del problema e solo come esigenza secondaria quella di vedersi recapitare la risposta scritta dell'ufficio, una risposta che avrà contenuto meramente tecnico; diversamente, l'utente che reclama ha come esigenza primaria quella di capire le ragioni delle scelte effettuate dall'amministrazione e poste alla base di quella realtà non condivisa, e di conseguenza l'interesse sarà volto a comprendere le motivazioni di carattere politico che sottendono al suo reclamo.

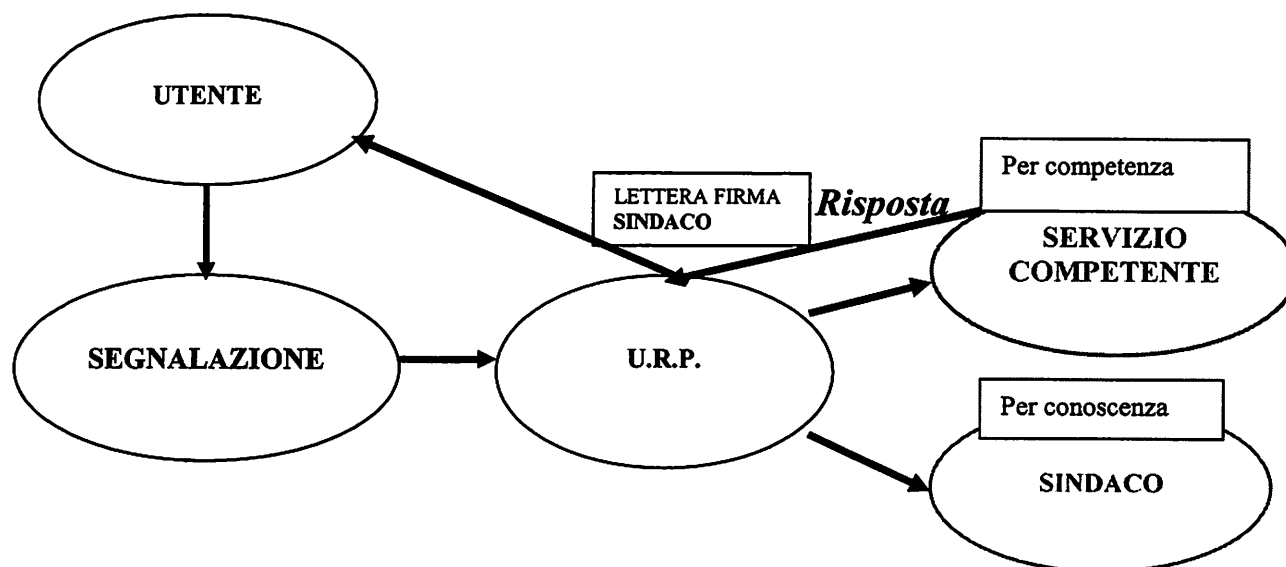
L'iter procedurale risentirà della suddetta differenziazione , poiché nella segnalazione di disservizio il destinatario sarà rappresentato dall'ufficio competente ad intervenire, nel reclamo il destinatario sarà rappresentato dal servizio di segreteria del sindaco o dall'assessore dallo stesso delegato.

Di seguito viene pertanto rappresentato il work-flow delle procedure differenziate.

Work-flow dei reclami



Work-flow delle segnalazioni



5. IL SITO INTERNET

Il contenuto delle schede informative oltre a consentire la realizzazione del database informativo per il front-office, costituirà altresì il primo nucleo di informazioni per la realizzazione del sito internet comunale.

Il back office dell'U.R.P integrato eventualmente con personale avente competenze informatiche, si occuperà del compimento degli atti necessari all'attivazione del sito mediante la predisposizione del progetto editoriale i cui contenuti saranno sottoposti all'approvazione della Giunta, nonché mediante la sua gestione e l'aggiornamento dei contenuti (Allegato 2)

Il personale del back-office sarà altresì individuato quale referente per l'inserimento dei dati all'interno del portale della comunicazione provinciale, www.UniUrp.it, con riferimento alle informazioni istituzionali inerenti la propria realtà comunale.

ART.6 - LA TRASPARENZA : L'U.R.P. E L'ACCESSO AGLI ATTI

Nell'ambito dell'accesso agli atti , l'U.R.P. dovrà provvedere :

- a) a ricevere le richieste di accesso alle informazioni, agli atti ed ai documenti amministrativi e di rilascio di copie degli stessi, con le modalità previste dal regolamento comunale e sulla base del modello indicato all'allegato 3;
- b) a curare la registrazione informatizzata di tutte le richieste d'accesso pervenute; le richieste di accesso vengono, quindi, acquisite agli atti dell'U.R.P., quando hanno per oggetto informazioni, copie di atti e di documenti amministrativi di cui lo stesso Ufficio ha già la disponibilità ovvero vengono trasmesse immediatamente al responsabile del procedimento di accesso del Settore competente quando L'U.R.P. non dispone delle informazioni o dei documenti richiesti. Con l'acquisizione o la trasmissione della richiesta è richiamato il termine per la risposta. Con il ricevimento della risposta dai Settori, L'U.R.P. effettua il scarico della stessa dal protocollo. Per i procedimenti che hanno esito diretto presso l'U.R.P., il Responsabile effettua le segnalazioni necessarie ai fini di cui sopra;
- c) ad inviare ai responsabili dei procedimenti non conclusi tempestivamente segnalazione della scadenza del termine, entro il giorno precedente quello ultimo per la risposta;
- d) a segnalare al soggetto incaricato per le funzioni di cui all'art.107 del D.lgs.267/2000 e al Segretario Generale e, ove esistente al Direttore Generale, le richieste alle quali non è stata data risposta entro il termine fissato dal regolamento;
- e) a curare il rilascio delle copie previa riscossione per conto dell'Economato dei costi di riproduzione e di eventuali imposte di bollo e diritti di segreteria.
- f) Gli operatori dell'U.R.P. dovranno altresì fornire al pubblico tutte le informazioni sulle modalità di esercizio del diritto di accesso e sui relativi costi del servizio.

A tal fine l'ufficio dovrà promuovere l'adozione della deliberazione di Giunta Municipale relativa ai costi di riproduzione, di ricerca e di visura preferibilmente nelle misure indicate dall'Allegato 3A, in tal modo uniformandosi alle tariffe applicate da parte dei Comuni aderenti alla Rete UniUrp.

7. LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Un'amministrazione che realmente vuole essere al servizio di cittadini e imprese deve oltre che saper ascoltare anche sapersi analizzare, migliorando la propria attitudine a conoscere e soddisfare le esigenze dell'utenza, attraverso una maggiore apertura alla capacità di ascolto di cui si è ampiamente parlato al Paragrafo 4, ma altresì alla valutazione della qualità percepita dai destinatari finali dei servizi erogati.

Uno degli strumenti più utilizzati a questo scopo è la misurazione della soddisfazione dell'utenza, più comunemente definita ATTIVITA' DI CUSTOMER SATISFACTION.

Il crescente interesse che riscuote tale tema è segno di una cultura diffusa di orientamento al cittadino e della consapevolezza dell'importanza del suo giudizio per:

1) orientare le scelte dell'Amministrazione, in quanto:

- evidenzia i bisogni dei cittadini
- favorisce la comprensione dei bisogni latenti
- aiuta a cogliere suggerimenti – spunti -idee
- facilita il superamento dei vincoli interni
- può supportare la verifica dell'efficacia delle politiche

2) valutare la qualità dei servizi offerti, in quanto:

- definisce in modo strategico nuovi pacchetti di servizi
- definisce interventi di miglioramento sui servizi esistenti
- definisce il livello di coinvolgimento e partecipazione dell'utente-cliente

Riassumendo le finalità della customer satisfaction:

- ✓ individuare ambiti e azioni di miglioramento;
- ✓ confrontarsi con gli utenti su aspetti rilevanti del servizio;
- ✓ dare e ricevere informazioni e idee;
- ✓ favorire l'esercizio degli utenti nel loro ruolo di coproduttori dei servizi

LE FASI DELLA RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION

- ✓ **preparazione della rilevazione** con definizione dell'obiettivo dell'indagine e scelta del metodo di rilevazione più adeguato

- ✓ **raccolta dei dati** con indagini qualitative preliminari e indagine quantitativa che costituisce la parte essenziale della rilevazione
- ✓ **elaborazione ed interpretazione** dei dati con varie modalità di calcolo e analisi delle distribuzioni delle risposte,
- ✓ **presentazione e utilizzo dei dati** a tutti i soggetti coinvolti nell'indagine e individuazione degli interventi migliorativi del servizio preso in esame

- LA PREPARAZIONE DELLA RILEVAZIONE

Per avviare una campagna di rilevazione, è necessario stabilire preliminarmente gli obiettivi e l'identificazione dei traguardi conoscitivi rappresenta un momento cruciale comportante:

- individuazione attenta dei confini dell'utenza stabilendone la tipologia: cittadini, professionisti, imprese. La segmentazione dei destinatari si baserà quindi su caratteristiche: socio-demografiche, livello culturale, localizzazione geografica, dimensioni d'impresa, settori di attività....;
- definizione della continuità o meno dell'indagine: una tantum oppure monitoraggio ripetuto per mesi, bimestri, annuale....

- L'indagine qualitativa dei fattori di soddisfazione

Con lo scopo di individuare i **FATTORI DI SODDISFAZIONE** e raggrupparli per segmenti dovrà essere avviata un'indagine qualitativa per la raccolta delle informazioni preliminari tramite interviste personali e approfondite realizzando una lista delle "dimensioni della qualità" ossia un elenco di parametri da prendere in considerazione nell'analisi di customer satisfaction.

Si tratta di elementi rilevanti del servizio che possono generare soddisfazione o insoddisfazione.

a) Definizione di servizio

Definire gli ambiti e le caratteristiche di un **SERVIZIO** è fondamentale ai fini della costruzione di una campagna di customer satisfaction. In maniera sintetica si possono rilevare:

la tipologia delle prestazioni erogate:

- prestazioni di base (funzioni e contenuto del servizio);
- prestazioni di struttura (modalità tecnico - organizzative - operative di erogazione, accessibilità, orari, tempestività, ecc.);
- prestazioni relazionali (relazione tra operatore della Pubblica Amm.ne e il singolo cittadino).

l'articolazione del servizio:

- servizi di accesso (che consentono all'utente di accedere al servizio);
- servizi primari (che rappresentano l'essenza del servizio e soddisfano i bisogni del cliente);
- servizi complementari (che migliorano la soddisfazione del cliente, rendendo più efficaci i servizi primari).

b) I fattori della qualità

E' necessario tenere presente che l'indagine è condotta con riferimento ad una realtà amministrativa pubblica dovendosi, pertanto, considerare alcuni **assunti fondamentali**:

- la P. A. è diversa dal privato, quindi richiede soluzioni specifiche;
- la P. A. tutela diritti, ma soddisfa anche bisogni;
- il servizio va centrato sul cittadino che lo riceve;
- bisogni più evoluti richiedono risposte nuove e personalizzate;

Ne consegue che la **QUALITA' del servizio** va considerata come il risultato del rapporto tra l'attesa dell'utente e percezione del servizio ricevuto (confronto tra servizio percepito e servizio atteso): la qualità va quindi tralasciata alle attese dell'utente, il vero indicatore della qualità è la soddisfazione di quest'ultimo nel rispetto degli standards complessivi di servizio definita dall'Amministrazione.

Trattandosi di ambiti di impossibile definizione numerica, sarà necessario creare una metrica della qualità per misurare la soddisfazione dell'utente fondata su tre elementi fondamentali:

1) fattori di qualità

elementi di soddisfazione dell'utente (flessibilità, funzionalità, affidabilità, efficienza, fattori economici, facilità d'uso, ecc.);

2) indicatori di qualità

dati rappresentativi di un fenomeno che servono a fornire informazioni per valutarlo e possono essere orientati:

- ai fini intesi come indicatori di risultato e vanno verso l'esterno
- ai mezzi intesi come i processi e sono orientati verso l'interno;

3) standard di riferimento

modelli o esempi di riferimento stabiliti da normativa o definiti autonomamente dall'Ente.

- L'indagine quantitativa per la raccolta dei dati

Dopo aver proceduto alla definizione delle prestazioni del servizio e delle variabili che si vogliono analizzare (fattori/indicatori), si procede alla rilevazione della soddisfazione dell'utente tramite l'indagine quantitativa che è la fase centrale della campagna di customer satisfaction.

Lo **strumento** più usato è indubbiamente il **QUESTIONARIO** poiché consente indagini:

- permanenti o periodiche;
- relativamente poco costose;
- praticabili dalle strutture deputate ad utilizzare i risultati.

Il questionario può essere somministrato con:

- intervista personale
- intervista telefonica
- autocompilazione

La stesura del questionario e la fase veramente critica per la realizzazione dell'indagine essendo una potenziale fonte di buona parte degli errori che si possono commettere: a tal fine è importante condurre correttamente la fase di preparazione sopra descritta collaudando il questionario in più riprese intervallate da opportune modifiche alla stesura originaria.

Le categorie di domande

- 1) *dirette e indirette* (servono per raggiungere l'intervistato ponendo un interrogativo in modo generico)
- 2) *primarie e secondarie* (l'effettuazione di quest'ultime dipende dalla risposta che è stata data alle prime)
- 3) *aperte* (le modalità di risposta non sono state previste a priori, non ci sono vincoli) e *chiuse* (le risposte vengono fatte obbligatoriamente rientrare nell'ambito delle categorie predeterminate)
- 4) *domande filtro* in apertura del questionario per riscontrare le caratteristiche dell'intervistato
- 5) *domande di controllo* per controllare l'attendibilità di una risposta data in precedenza

Le scale

- di tipo numerico con scale da 1 a 3 ; 1 a 5, 1 a 7 ecc.. da 1 a 4 o con i dieci numeri. Ogni soluzione rappresenta una motivazione precisa

- semantiche, basate su concetti: per nulla soddisfatto, poco soddisfatto, ecc.... si utilizza per far prendere

Regole e accorgimenti

1) formulare domande

- chiare e univocamente comprensibili
- concise e fluide evitando ripetizioni
- obiettive nel tono e nei termini usati

2) non superare determinati limiti di tempo, se l'intervista è eccessivamente lunga le risposte potrebbero venire fornite casualmente

3) inserire la parte dei dati anagrafici in fondo al questionario e raccogliere solo le informazioni essenziali

4) impostazione grafica finalizzata alla massima chiarezza e semplicità per l'intervistato e per l'intervistatore

Scelta del campione

La scelta va operata tra

- ✓ Indagine completa (sull'intero universo)
- ✓ Su un campione circoscritto di persone.

Il campione deve essere:

- eterogeneo;
- rappresentativo;
- sufficiente.

- L'elaborazione e l'interpretazione dei dati

Per la fase di elaborazione dei dati è necessario attribuire un numero ad ogni questionario ed un numero ad ogni risposta possibile (più facile per le domande chiuse, mentre per quelle aperte è opportuno "chiuderle" in classi omogenee o farsene un'idea senza codificarle).

I dati vengono inseriti in un foglio elettronico in modo che in ogni riga vengano inseriti i dati di un questionario per volta, su ogni colonna i corrispondenti codici di risposta.

Il calcolo delle frequenze delle risposte è il primo livello di elaborazione, successivamente si possono calcolare le medie dei valori, gli indici di variabilità, le relazioni tra le risposte e le

eventuali variabili statistiche, la media ponderata che consente di pesare la soddisfazione espressa rispetto all'importanza attribuita ad ogni fattore.

Completata l'elaborazione dei dati si procede alla loro interpretazione: collocando i fattori su di un grafico, in base ai loro scostamenti dalla media della soddisfazione, si ottiene una mappa di posizionamento su cui è possibile fare una serie di riflessioni.

I fattori che riscuotono un livello di soddisfazione inferiore alla media indicano gli interventi prioritari da effettuare sul servizio preso in esame dall'indagine.

- La fase di miglioramento del servizio

Il lavoro di indagine a poco servirà se non vi è nell'intenzione del Comune committente la volontà di trasformarlo in strumento conoscitivo per un intervento operativo mirato.

Pertanto, la fase di reporting è utile per:

- preparare il personale dei servizi ai correttivi che si intendono apportare al sistema di erogazione del servizio;
- rafforzare il coinvolgimento del personale stesso nel miglioramento;
- stimolare il cittadino a superare il limite di una percezione solo individuale
- coinvolgere i cittadini rafforzando il loro ruolo di utenti-coproductori

Il documento di restituzione dei risultati non può essere fine a se stesso i risultati di ritorno, ovvero i feedback acquisiti, devono diventare elementi per pianificare gli interventi di miglioramento.

- La rilevazione della qualità dei servizi informativi erogati dall'U.R.P. del Comune di Carpegna

Trascorso un anno dall'attivazione dell'U.R.P. del Comune di Carpegna, sarà utile prevedere la realizzazione di una campagna di rilevazione con il duplice obiettivo di avere un impatto rilevante sulla percezione che l'utente ha dell'intera organizzazione, nonché di offrire, in quanto primo interlocutore del cittadino, la possibilità di attivare strumenti di ascolto funzionali alla personalizzazione delle risposte ma anche al miglioramento e all'innovazione dei pacchetti di servizi offerti dall'intera amministrazione.

Considerando specificamente le caratteristiche del servizio erogabile dall'URP del Comune di Carpegna, sono individuabili le seguenti prestazioni di base:

- erogazione dell'informazione;
- modulistica di accesso ad altri servizi;
- gestione reclami;
- campagne di pubblica utilità;
- accesso agli atti e documenti.

In riferimento alle suddette prestazioni, si intende rilevare la qualità percepita nell'ambito del servizio specifico di **erogazione dell'informazione**, attualmente il primo servizio attivato.

Le dimensioni della prestazione che possono essere valutate dagli utenti sono:

- dimensione relazionale
- dimensione tecnica
- dimensione fisica-strutturale

Pertanto, la pre-indagine qualitativa preliminare serve ad individuare le principali caratteristiche e i confini della prestazione in esame e quindi per costruire il questionario in modo più efficace possibile.

In tale contesto si può ragionevolmente ritenere che gli **elementi costitutivi** della qualità siano:

- a) **funzionalità** dell'informazione alla richiesta dell'utente;
- b) **completezza** dell'informazione;
- c) **tempestività** della risposta (in tempo reale e quando ciò non è possibile, comunicata in tempi brevi);
- d) **rispetto degli impegni** presi con l'utente;
- e) elasticità nei **metodi** di fornitura dell'informazione (possibilità di dare risposte via telefono, e-mail, fax, ecc.);
- f) **competenza** dell'operatore tramite aggiornamenti e reperimento continuo delle informazioni;
- g) uffici **ubicati** in posizione centrale privi di barriera architettoniche, locali confortevoli;
- h) ampio **orario** di apertura del servizio;
- i) **riconoscibilità** del servizio (segnaletica, insegne, ecc.);
- j) **sito internet** aggiornato costantemente;
- k) analisi e comprensione del **bisogno dell'utente**;
- l) **tolleranza** anche in caso di difficile gestione della relazione.

Inoltre, in tale contesto si ritiene che gli **indicatori di qualità** possano essere i seguenti:

- a) utenti che si rivolgono all'URP di persona, via e-mail, via fax, via telefono;
- b) attesa per l'accesso allo sportello;
- c) attesa per ottenere una risposta;
- d) numero delle richieste soddisfatte;
- e) modalità e tempi per l'acquisizione dell'informazione via e-mail, fax, ecc.;
- f) tempi di attesa al telefono;
- g) copertura costante del front-office;
- h) numero richieste scritte fornite;
- i) ubicazione degli uffici e orario di accesso;
- j) numero contatti via e-mail e rete civica;
- k) logo identificativo e segnaletica;
- l) fidelizzazione tra operatori ed utenti (operatori del front office e via e-mail).

Infine, con riferimento agli **standard di qualità** cui ambire, dovranno intendersi:

- a) tutti gli strumenti di contatto possibili con l'utenza;
- b) aumento costante dei contatti allo sportello e via e-mail;
- c) attesa allo sportello inferiore ai 5 minuti;
- d) risposta immediata o entro 48 ore (per le risposte cartacee o via e-mail);
- e) la soddisfazione di tutte le richieste;
- f) risposta telefonica entro 1 minuto (in caso contrario l'utente viene richiamato);
- g) evasione di tutte le richieste scritte nell'arco di 30 giorni;
- h) ubicazione centrale facilmente raggiungibile;
- i) 6 ore di apertura giornaliera in tutti i giorni feriali
- j) il 100% postazioni operatori informatizzate;
- k) la fidelizzazione deve tendere al 100 %.

DIRETTIVA PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO SEGNALAZIONI E RECLAMI

Art. 1- Ambito di applicazione

Chiunque ha il diritto di presentare all'amministrazione comunale segnalazioni e reclami riguardanti i servizi erogati dall'Amministrazione comunale direttamente o attraverso aziende controllate.

Art. 2- Presentazione delle segnalazioni

La segnalazione dovrà essere presentata, su apposito modulo cartaceo o informatizzato, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, il quale provvede alla registrazione in ordine cronologico ed all'inoltro entro il giorno successivo al servizio competente.

Copia della segnalazione viene inviata altresì per conoscenza all'Amministratore di riferimento.

Art. 3 – Procedura per la risposta alle segnalazioni

Il responsabile del servizio competente, entro 20 giorni dal ricevimento della segnalazione predispone la risposta, la sottopone per la firma al Responsabile di Settore e provvede all'invio all'U.R.P.

In caso di mancato rispetto del termine, l'URP provvederà ad inviare un sollecito al responsabile del servizio competente.

Art. 4- Adempimenti successivi a cura dell'U.R.P.

Ricevuta la risposta dal Servizio competente, il Responsabile dell'U.R.P. provvederà a redigere una lettera accompagnatoria che, firmata dal Sindaco, verrà inviata unitamente alla risposta al soggetto segnalante.

Una copia verrà trattenuta dall'U.R.P. per l'archiviazione della pratica.

Art. 5- Presentazione dei reclami

Il reclamo dovrà essere presentato all'U.R.P. sul medesimo modulo di cui al precedente art.2 con l'indicazione del servizio di segreteria quale servizio competente a redigere la risposta a firma dell'Amministratore interessato.

Art. 6 – Procedura per la risposta ai reclami

L'ufficio di segreteria dell'Amministratore competente provvederà a redigere la risposta entro 20 giorni dal ricevimento della segnalazione, sottoponendola alla firma del Sindaco ovvero dell'Assessore da lui delegato.

In caso di mancato rispetto del termine, l'URP provvederà ad inviare un sollecito al responsabile del servizio di segreteria.

Art. 7- Adempimenti successivi a cura dell'U.R.P.

Ricevuta la risposta dall'Amministratore competente, il Responsabile dell'U.R.P. provvederà ad inviarla al soggetto interessato trattenendone una copia per l'archiviazione della pratica.

Art. 8 – Relazione semestrale

Il responsabile dell'URP comunica semestralmente al Sindaco e ai componenti della Giunta, nonché al Segretario Generale e al Direttore Generale ove presente, l'elenco delle segnalazioni e dei reclami ricevuti, con l'indicazione di quelli evasi e di quelli ancora in attesa di risposta.



**COMUNE DI
CARPEGNA**
COMUNE IN RETE UNIURP



Segnalazione \ Reclami

PROT. REC. _____ | 2004

DATA _____

SERVIZIO INTERESSATO _____

ASSESSORE COMPETENTE _____

OGGETTO _____

SCADENZA _____

COGNOME _____ NOME _____

RESIDENTE A _____ CAP _____

IN VIA _____, N. _____

RECAPITO TEL. _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

Firma _____

INFORMATIVA EX ART. 13 D.LGS. 196/2003 (Codice della Privacy)

Si informa che i dati personali forniti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del presente procedimento e per le finalità indicate dal regolamento comunale sul diritto di accesso agli atti. In relazione a suddetto trattamento sono esercitabili i diritti di cui all'art. 13. Titolare del trattamento è l'Ente medesimo e Responsabile è _____

L'Amministrazione comunale ringrazia per la collaborazione

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE PER SITO INTERNET COMUNALE

Vista la proposta di deliberazione inviata dal

Considerato che è necessario ed indispensabile attivare il sito Internet del Comune che rappresenta un importante strumento di comunicazione dell'Ente;

Riconosciuta l'importanza delle molteplici iniziative realizzate nel campo della alfabetizzazione informatica e della facilitazione dell'accesso a internet da parte dei cittadini;

Ritenuto altresì che il sito internet rappresenti una risorsa di importanza strategica per il miglioramento dei rapporti fra i cittadini e la pubblica amministrazione, da utilizzare pertanto sia come strumento di comunicazione esterna ed elemento di trasparenza, sia come offerta di servizi innovativi;

Richiamata la Legge 150/2000 che all'art. 2 comma 8 stabilisce che gli Uffici Relazione con il Pubblico devono *"promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e promuovere le reti civiche"*;

Richiamata la Direttiva 7 febbraio 2002 del Dipartimento della Funzione Pubblica "attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni", che al punto 4 testualmente prevede: *"particolare attenzione deve essere posta ai compiti che la legge affida agli U.R.P., attraverso la realizzazione delle reti civiche ed il sito internet della pubblica amministrazione, nella loro funzione di relazione verso l'esterno... L'incarico di gestione delle reti civiche, assegnato dalla Legge 150/2000 agli U.R.P., e del sito internet, è destinato ad espandere la dimensione di questi uffici da semplice sportello di informazione al cittadino a terminali di banche dati"*;

Richiamata la Circolare 13 marzo 2001 n. 3 del Ministro della Funzione Pubblica, avente per oggetto *"Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni"*;

Richiamata altresì la Circolare 6 settembre 2001 dell'Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (AIPA), avente per oggetto *"Criteri e strumenti per favorire l'accesso ai siti internet delle Pubbliche Amministrazioni e l'uso delle applicazioni informatiche da parte delle persone disabili"*;

Richiamato l'art. 48 del T.U. n. 267/2000 ordinamento EE.LL.;

DELIBERA

1. di approvare struttura, contenuti e caratteristiche di accessibilità e usabilità del sito Internet comunale così come evidenziati nel testo riportato in calce al presente atto;
2. Di individuare in capo all'Ufficio relazioni con il Pubblico la competenza circa la gestione e l'aggiornamento dei contenuti del sito internet, in osservanza a quanto disposto dalla Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica 7 febbraio 2002;
3. **di dare atto che l'approvazione degli indirizzi sopra indicati non comporta impegno di spesa o diminuzione di entrata.**

STRUTTURA E CONTENUTI

Il sito del Comune di Carpegna dovrà risultare strutturato in cinque sezioni:

1. organi istituzionali
2. servizi amministrativi
3. atti
4. Ospitalità
5. Comunicazioni istituzionali a cura dell'U.R.P.

Nella Home page del Sito, nel rispetto di quanto stabilito dal D.lgs.196/2003 troverà spazio l'informativa in materia di privacy con l'indicazione del Responsabile del Trattamento dati contenuti nel sito.

Inoltre, nelle pagine che prevedono l'erogazione di servizi interattivi, l'informativa dettagliata dovrà precedere il conferimento dei dati personali da parte dell'utenza.

1. ORGANI ISTITUZIONALI

All'interno della sezione trovano spazio i seguenti contenuti:

1. elenco dei consiglieri e degli assessori con l'indicazione delle relative aree di competenza amministrativa e degli orari di ricevimento;
2. ordine del giorno del consiglio comunale;

2. SERVIZI AMMINISTRATIVI

All'interno della sezione trovano spazio i seguenti contenuti:

- Elenco dei Settori con indicazione dei relativi responsabili e dei responsabili dei procedimenti amministrativi;
- Indirizzi e recapiti dei vari servizi;
- Orari di apertura al pubblico;
- Ciascun servizio godrà di autonomo spazio contenente il seguente materiale: schede informative, modulistica, piani e quanto altro possa avere correlazione con lo svolgimento delle singole pratiche;
- Guide ai servizi;
- Modelli di autocertificazione;

3. ATTI

All'interno della sezione trovano spazio i seguenti contenuti:

- Statuto
- Deliberazioni di Giunta e di Consiglio
- Determinazioni dei Responsabili di Settore
- Regolamenti
- Bandi ed esiti di gara e di reclutamento del personale

4. OSPITALITA'

All'interno della sezione trovano spazio i seguenti contenuti:

- Storia del territorio e descrizione dei maggiori monumenti
- Elencazione delle strutture alberghiere, ristoratrici, campings e quanto altro possa servire ad informare sull'offerta di ospitalità del paese
- Percorsi per raggiungere Carpegna
- Mappa del territorio
- Informazioni su manifestazioni, mostre, convegni, mercati, ed attività turistico-culturali.

5. COMUNICAZIONE E TRASPARENZA A CURA DELL'U.R.P.

All'interno della sezione trovano spazio i seguenti contenuti:

- Richieste di accesso agli atti e segnalazioni di disservizi on-line
- Novità pubblicate nell'ultima settimana
- Comunicati stampa
- Newsletter comunale

- Notizie che il Sindaco intende diffondere ancorché non in forma di comunicati stampa
- Links a siti istituzionali ed a siti contenenti informazioni di pubblica utilità

CARATTERISTICHE DI USABILITA' E ACCESSIBILITA'

Il sito dovrà essere organizzato nel rispetto delle seguenti caratteristiche:

- **1. Le dimensioni massime di una pagina completa (esclusi gli elementi ricorrenti) non devono superare i 40-50 kb**
-
- **2. Grafica, immagini e formati multimediali:**
 - a) Ridurre al minimo la grafica delle pagine
 - b) Non usare il formato flash
-
- **3. I link:**
 - a) Non usare mai il sottolineato se di fatto non c'è il link
 - b) L'area del link deve essere limitata e descrittiva
 - c) Mantenere la differenza visiva tra i colori dei diversi tipi di link (da visitare, visitati, attivi)
-
- **4. Il testo:**
 - a) Usare un testo che contrasti al massimo con il fondo
 - b) Non usare testo in forma di elemento grafico
 - c) Non usare testi dinamici
 - d) Non usare più di due font all'interno del sito
-
- **5. Struttura del sito:**
 - a) Non usare uno splash screen
 - b) Non usare menù o elenchi di voci troppo lunghi o troppo corti
 - c) Evitare strutture troppo profonde e troppo ampie
 - d) Non fare aprire i links su nuove finestre



Comune di Carpegna

Comune in Rete Provinciale UniUrp



RICHIESTA DI ACCESSO AGLI ATTI

Nome e cognome _____

nato a _____, il _____

residente a _____ in via _____

Tel. _____ E.mail _____

Documento di riconoscimento _____

In qualità di _____

RICHIEDE

visione copia semplice "per presa visione" copia conforme all'originale

della seguente documentazione:

per la seguente motivazione: _____

per il seguente uso : _____

Firma richiedente _____

SPAZIO RISERVATO ALL'UFFICIO

Responsabile del procedimento _____

Evadere entro _____

Data trasmissione all'U.R.P. _____

Data rilascio _____

Firma per ricevuta _____

Costi _____

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART.13 D.lgs.196/2003. Si informa che i dati personali forniti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del presente procedimento e per le finalità indicate dal Capo V della L.241/90 nonché dal regolamento comunale sul diritto di accesso agli atti. In relazione a suddetto trattamento sono esercitabili i diritti di cui all'art.7. Titolare del trattamento è l'Ente medesimo e Responsabile è _____ (e.mail _____ - tel. _____)

TABELLA DEI COSTI DI RIPRODUZIONE E RICERCA

Costi di riproduzione:	
a) € 0,15	formato carta A4
b) € 0,25	formato carta A4 a/r
c) € 0,30	formato carta A3
d) € 0,45	formato carta A3 a/r
e) € 16,00	costo per riproduzione su cd;
f) € 2,65	costo per riproduzione su floppy;
g) € ,00	costo per riproduzione liste elettorali.

Diritto di ricerca
€ 0,03 il diritto di ricerca per ogni facciata, da applicarsi nei casi di deposito in archivio dell'originale dell'atto, ad esclusione dei casi di comprovati motivi di studio

Comune di Carpegna

Comune in Rete Provinciale UniUrp



Questionario per la rilevazione della qualità delle informazioni rilasciate dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

Gentilissimo utente,

Le chiediamo di collaborare e di rispondere alle domande di questo Questionario per migliorare la qualità del Servizio di informazione dell'URP del Comune di Carpegna

Il questionario comprende poche domande e richiede poco tempo per la sua compilazione.

Le chiediamo di tener conto che le domande prevedono la seguente modalità di risposta:

- 1 = Totalmente insoddisfatto
- 2 = Piuttosto insoddisfatto
- 3 = Soddisfatto
- 4 = Piuttosto soddisfatto
- 5 = Totalmente soddisfatto

La ringraziamo per la collaborazione che vorrà offrirci.

1) Con quale frequenza utilizzi il servizio informazioni dell'URP?

- | | |
|--------------------------|---|
| è la prima volta | 1 |
| una volta la settimana | 2 |
| una volta al mese | 3 |
| due o tre volte all'anno | 4 |
| altro | 5 |

2) L'informazione ha soddisfatto le sue esigenze?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3) L'informazione è stata completa?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4) L'informazione è stata fornita subito?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5) Ritieni che l'operatore abbia dimostrato disponibilità nei confronti della sua richiesta?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6) L'informazione è stata fornita con competenza e professionalità?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7) Il servizio è facilmente raggiungibile?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8) L'orario di apertura è funzionale alle sue esigenze?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9) Il sito internet riesce ad esaudire le sue esigenze informative?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10) Gli operatori hanno dimostrato capacità di ascolto e cortesia?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11) In generale, il servizio ha risposto alle sue aspettative?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12) Ulteriori considerazioni:

Il questionario è anonimo, ma Le chiediamo di fornirci i seguenti dati:

età: _____

sex: _____

professione: _____

provenienza o nazionalità: _____

COMUNE DI CARPEGNA
PROVINCIA DI PESARO E URBINO
DELIBERA DELLA GIUNTA COMUNALE

Nr. 1

Del 17/01/2005

UFFICIO DEMOGRAFICO

OGGETTO
ISTITUZIONE URP (UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO)

PARERI DI CUI ALL' ART. 49 D. Lgs. n. 267 del 18.8.2000 T.U.E.L.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO INTERESSATO	<p>Per quanto concerne la REGOLARITA' TECNICA esprime parere : FAVOREVOLE Data 17/01/2005 RESP.AREA F.to CORBELLOTTI SARA</p>
IL RESPONSABILE DI RAGIONERIA	<p>Visto di REGOLARITA' CONTABILE : FAVOREVOLE Data 17/01/2005 RESP.AREA CONTABILE F.to CORBELLOTTI GABRIELE</p>

PROPOSTA N. 1

SEDUTA DEL 17/01/2005

COMUNE DI CARPEGNA
PROVINCIA DI PESARO E URBINO

Il presente verbale viene approvato e sottoscritto;

IL VICE SEGRETARIO COMUNALE

F.to CORBELLOTTI SARA

IL SINDACO

F.to DOTT. SORIANI GIANFRANCO

ATTESTATO DI PUBBLICAZIONE

Si attesta che copia della presente deliberazione viene pubblicata all'Albo Pretorio di questo Comune per 15 giorni consecutivi dal **18/01/2005** al **2/02/2005**, ai sensi e per gli effetti degli artt. 124 e 134 D. Lgs. n. 267 del 18.08.2000. (Reg. N. 15)

- Viene contestualmente comunicata, con lettera n. _____, in data _____ alla Prefettura.
 Viene contestualmente comunicata, con lettera n. 211, in data **18/01/2005** ai Capigruppo Consiliari.

IL VICE SEGRETARIO COMUNALE

F.to CORBELLOTTI SARA

Li, 18/01/2005

È copia conforme all'originale.

Li, 18 GEN 2005



IL VICE SEGRETARIO COMUNALE

CORBELLOTTI SARA

ESECUTIVITA'

La presente deliberazione, trascorsi 10 giorni dalla su indicata data di inizio pubblicazione, è divenuta esecutiva il

IL VICE SEGRETARIO COMUNALE

F.to CORBELLOTTI SARA

Li,

INVIO AL CO.RE.CO.

La presente deliberazione è stata inviata al Comitato Regionale di Controllo in data _____, Prot. n. _____

- essendo previsto il controllo, ai sensi dell'Art. 126, D. Lgs. 267 del 18.08.2000.
 su iniziativa della Giunta Comunale, ai sensi dell'Art. 127, comma 3, D. Lgs. 267 del 18.08.2000.
 su iniziativa del Consiglio Comunale, ai sensi dell'Art. 127, comma 3, D. Lgs. 267 del 18.08.2000.
 su richiesta della Prefettura, ai sensi dell'Art. 135, comma 2, D. Lgs. 267 del 18.08.2000.

IL VICE SEGRETARIO COMUNALE

F.to CORBELLOTTI SARA

Li,

ESITO DEL CONTROLLO

La presente deliberazione è divenuta esecutiva:

- per decorrenza dei termini di cui all'Art. 134, comma 1, D. Lgs. 267 del 18.08.2000, in d _____
 per l'esame favorevole del Co.Re.Co. nella seduta del _____ Prot. n. _____

IL VICE SEGRETARIO COMUNALE

F.to CORBELLOTTI SARA

Li,

È copia conforme all'originale.

Li,

IL VICE SEGRETARIO COMUNALE

CORBELLOTTI SARA