



Provincia Regionale di Enna

Carta dei servizi

Ufficio Relazione con il Pubblico

(Approvata con delibera di G. P. n. 227 del 3/12/2009)

LA CARTA DEI SERVIZI

L'amministrazione Provinciale ha elaborato la Carta dei Servizi dell'URP, perchè è l'ufficio che più di ogni altro all'interno della Provincia ha il compito di curare il rapporto con i cittadini, attraverso l'ascolto quotidiano e il monitoraggio di tutti i servizi erogati.

Che cos'è la carta dei servizi

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, che degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura al rispetto di tali principi.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi si ispira ai principi di :

<u>Partecipazione</u>	Viene garantita la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare la corretta erogazione del servizio fornito dall'URP, sia per favorire la collaborazione tra l'URP e il cittadino.
<u>Continuità</u>	Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni tenendo conto dell'orario di lavoro degli addetti e delle cause di forza maggiore. Vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi
<u>Efficienza ed Efficacia</u>	L'URP si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo
<u>Eguaglianza e Imparzialità</u>	L'erogazione dei servizi Pubblici effettuata dall'URP si basa sul principio di eguaglianza fra i cittadini. Le regole che determinano il rapporto fra il cittadini e l'Amministrazione Provinciale sono uguali a prescindere da sesso, razza, religioni ed opinioni politiche. Una particolare attenzione sarà rivolta nei confronti di soggetti portatori di Handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

Ulteriori principi fondamentali

Cortesia

I dipendenti garantiscono ai cittadini un rapporto basato sulla cortesia, sulla disponibilità e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. Sono quindi tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Chiarezza e Identificabilità

L'Ufficio Relazione con il pubblico, si impegna ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Gli addetti al rapporto con il pubblico si dotano di tesserino di riconoscimento, ed espongono presso la propria postazione, ed all'ingresso dell'ufficio, il nome del servizio e dell'impiegato addetto.

Riservatezza

L'Ufficio Relazione con il pubblico, garantisce che il trattamento dei dati personali dei cittadini avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs 196/2003, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo decreto.

OBIETTIVO PRIMARIO DELL'URP

L'obiettivo primario dell'Ufficio Relazione con il Pubblico è quello di assicurare l'esercizio del diritto-dovere dei cittadini di conoscere, partecipare, fruire dei servizi attraverso l'accesso agli atti e informazione sullo stato dei procedimenti amministrativi, sulle strutture e compiti dell'Amministrazione, sui servizi offerti.

In particolare, promuove ampie forme di partecipazione nel seguente modo:

- _ orienta e agevola i contatti tra i cittadini e tutti i settori dell'Ente fornendo indicazioni sulla struttura e sulla competenza dei vari uffici Provinciali, nonché laddove la competenza sia dei Comuni della Provincia di Enna fornisce indicazioni utili per l'individuazione dell'Ente e degli uffici competenti
- _ consente una immediata informazione sullo stato di avanzamento dei procedimenti amministrativi;
- _ _ fornisce indicazioni utili per rendere effettivo il diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- _ raccoglie le segnalazioni, osservazioni e reclami tendenti a migliorare i servizi provvedendo a trasmetterli ai vari settori e Assessori di competenza per essere esaminati, al fine di intraprendere azioni correttive
- _ agevola il cittadino nei rapporti con gli Amministratori
- Consultazione on line Gazzetta ufficiale (G.U) e Gazzetta Regionale (G.U.R.S.)

Destinatari

Cittadini, Associazioni, imprese, altre amministrazioni Pubbliche e, in generale chiunque intenda effettuare richiesta di accesso agli atti amministrativi, ottenere informazioni, rilasciare proposte e suggerimenti sulle attività degli uffici Provinciali, effettuare segnalazioni e reclami

Canali per l'accesso

I canali per accedere ai servizi sono:

- **Canale telefonico**

Mediante n.3 Linee telefoniche al fine di avere un contatto immediato con gli operatori per ottenere le informazioni necessarie.

Telefono	0935/521102-103-104 n. Verde 800417661
----------	--

- **Sportelli fisici**

Struttura all'interno dell'Ufficio per il contatto diretto con i cittadini.

Ubicazione Ufficio	Piano Terra -Piazza Garibaldi 2
--------------------	---------------------------------

- **E-mail**

Caselle di posta elettronica urp@provincia.enna.it, che consentono ai cittadini di ottenere in maniera rapida informazioni nelle varie materie.

E-mail	urp@provincia.enna.it
--------	--

- **Internet** sito www.provincia.enna.it sono accessibili le informazioni e la relativa modulistica, oltre che i Regolamenti di riferimento.

www.provincia.enna.it
--

-

- **Fax**

n. 1 Fax per trasmettere e/o ricevere documentazione in modo veloce.

Fax	0935/521315
-----	-------------

○ **Bacheca**

Ubicata all'ingresso dell'ufficio URP sito a Enna Piazza Garibaldi 2 Piano Terra

Orari di accesso al Pubblico

		Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Periodo	Mattina	9,00-13,00	9,00-13,00	9,00-13,00	9,00-13,00	9,00-13,00
Invernale	Pomeriggio	15,00-17,00		15,00-17,00		
Periodo	Mattina	9,00-13,00	9,00-13,00	9,00-13,00	9,00-13,00	9,00-13,00
Estivo	Pomeriggio	15,00-17,00		15,00-17,00		

Personale Operante

Dirigente: Dott.ssa Buscemi Lucia Antonia
Responsabile del servizio: Francesco Paolo Fulco
Addetti alle relazioni con il pubblico: Anna Colombo

I SERVIZI OFFERTI

Si riportano di seguito i principali servizi erogati dall'Ufficio Relazione con il Pubblico :

a) Gestione delle richieste di accesso agli atti da parte degli utenti

a) Finalità del servizio

Soddisfare le richieste da parte degli utenti che possono riguardare : Bandi di gara, offerte di lavoro, eventi, modelli di iscrizioni albo fornitori etc;

Modalità

Le richieste da parte degli utenti possono pervenire per via telefonica, per via Internet o al front-office

- 1) Per le richieste pervenute al front-office l'operatore provvede ad accogliere, attraverso colloquio di primo contatto, la richiesta dell'utente ed a fornire le relative risposte (informazioni, documenti, opuscoli, bandi, ect);
- 2) Via Internet attraverso l'indirizzo di posta elettronica urp@provincia.enna.it
- 3) Via Telefonica attraverso il **Numero verde 800417661**

Destinatari

Cittadini, imprese, uffici dell'Ente ed altre pubbliche amministrazioni.

Tempi Massimi

Per le richieste front-office e telefoniche

Accesso al servizio immediato

Tempi di risposta: da 5 min a 10 min.

b) Accesso agli Atti Amministrativi

Consentire l'accesso agli atti, redatti o detenuti dalla Provincia Regionale di Enna , permettendo, a tutti i cittadini di prenderne visione, e consentendo a chiunque ne abbia interessi (comma b e c art 15 legge n.15 del 11/02/2005) di richiederne copia previo pagamento dei relativi diritti di ricerca e/o Segreteria.

Modalità

- a) Richiesta di accesso agli atti presso l'ufficio relazione con il Pubblico attraverso la compilazione di un modulo di richiesta predisposto dall'Ufficio;
- b) Richiesta accesso atti attraverso il servizio on-line al link [www.Provincia .enna.it/urp/urp.htm](http://www.Provincia.enna.it/urp/urp.htm)

L'Utente deve specificare

- Se la copia dell'atto richiesto è in copia semplice
- Se la copia dell'atto richiesto è conforme all'originale (in questo caso la richiesta deve essere in bollo)
- Se vuole prendere semplicemente visione dell'atto

L'Ufficio provvede a comunicare all'utente la disponibilità dell'atto direttamente, telefonicamente o via e-mail

Destinatari

Cittadini,imprese, uffici dell'Ente ed altre pubbliche amministrazioni.

a) Tempi Massimi *

Per la presa visione/consegna dell'atto

- 10gg se disponibile presso gli uffici della Provincia di Enna
- 20 gg Se l'atto non è disponibile presso gli uffici della Provincia di Enna

Cosa serve

- Compilazione del modulo di richiesta accesso ai documenti amministrativi
- Documento d'identità
- Pagamento dei relativi diritti di ricerca e/o segreteria

* Il procedimento per Legge deve concludersi entro trenta giorni (salvo casi eccezionali e motivati) con la consegna dei documenti richiesti previo pagamento dei relativi diritti

c) Gestione dei reclami e delle segnalazioni

Finalità del servizio

Consentire all'utente la presentazione di segnalazioni o reclami alla Provincia di Enna e gestione dei reclami e delle segnalazioni prevenute

Modalità

I reclami e le segnalazioni da parte degli utenti possono pervenire per via telefonica, per via Internet o al Front – office.

- a) Per i reclami e le segnalazioni pervenute al Front-office l'operatore ad accogliere la richiesta dell'utente ed a fornire, ove possibile, le relative risposte;
- c) Via Internet attraverso il link : www.Provincia.enna.it/urp/urp.htm
- b) Via Telefonica con modalità simili alle richieste pervenute al front-office (l'operatore compila il modulo di reclamo disponibile presso l'Ufficio)
- c)

Destinatari

Cittadini, imprese, uffici dell'Ente ed altre pubbliche amministrazioni.

Tempi Massimi

Accesso al servizio: Immediato

Tempi di risposta : 1gg Lavorativi

d) Servizio Spazio Giovane

Finalità del servizio

Consentire all'utente l'accesso ai servizi destinati ai giovani ed in particolare:

- a) Concorsi Pubblici;
- b) Offerte di Lavoro in provincia
- c) Offerte di Lavoro Nazionali;
- d) Offerte di lavoro in Europa
- e) Autoconsultazione del Web presso la postazione self-service presente presso l' URP
- f) Informazione ed assistenza per l'accesso ai finanziamenti agevolati

Modalità

- a) Colloquio di primo contatto in cui si recepisce la domanda dell'utente, si forniscono le prime informazioni e si orienta al servizio idoneo;
- b) Supporto all'autoconsultazione ai siti Web.

Destinatari

Cittadini, Giovani universitari

Tempi Massimi

Accesso al servizio immediato

La durata massima per autoconsultazione è di 30 minuti

Cosa serve

- Documento di identità;
- Compilazione modulo " Dichiarazione di responsabilità autoconsultazione postazione Internet"

e) Consultazione sito Internet della Provincia di Enna

Finalità del servizio

Consentire agli utenti l'accesso al sito Internet www.provincia.enna.it per la fruizione dei servizi on-line delle informazioni contenute .

In particolare i servizi presenti sono

- Richieste via e-mail ;
- Accesso Modulistica;
- Accesso ai documenti;
- Accesso on line gazzette ufficiali;

Le aree tematiche a cui è possibile accedere sono:

- Organi Istituzionali ed uffici dell'ente;
- Appalti pubblici e lavori;
- Eventi;
- Siti utili;
- Enti collegati alla provincia (Comuni, Università, ecc)
- Comunicati stampa
- News
- Estremi atti deliberativi;
- Gazzette ufficiali

Modalità

Autoconsultazione del Web presso la postazione presente presso l' URP

Destinatari

Cittadini,imprese, uffici dell'Ente ed altre pubbliche amministrazioni.

Tempi Massimi

Accesso al servizio immediato ù
La durata massima per autoconsultazione è di 30 minuti

Cosa serve

- Documento di identità;
- Compilazione modulo “ Dichiarazione di responsabilità autoconsultazione postazione Internet”

Dove rivolgersi

Ufficio Relazione con il Pubblico.- Piazza Garibaldi, 2 –94100 Enna
Tel 0935/5231102-103-104 – Fax 0935/521315 E-mail: urp@provincia.enna.it

Quanto rivolgersi

Orario di apertura: Lunedì e mercoledì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 15,00 alle 17,00 – Martedì giovedì e Venerdì dalle 9,00 alle 13,00

A chi rivolgersi

Operatori al front -office

VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Per i servizi erogati e regolamentati nella Carta, si garantisce l'impegno ad effettuare, almeno una volta all'anno, un'indagine sulla qualità percepita e sul grado di soddisfazione del servizio erogato (*Customer Satisfaction*).

I risultati dell'indagine consentono all'Ente di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento.

L'indagine è realizzata attraverso l'impiego di appositi questionari.

MODULISTICA

+



PROVINCIA REGIONALE DI ENNA

Questionario di gradimento dei servizi forniti dal Front Office dell'URP

1. Come ha conosciuto l'esistenza di questo ufficio? (*barrare una sola casella*)

- per caso, non ne conoscevo l'esistenza
- da altre persone/enti
- dalla stampa/pubblicità
- dal Sito Internet dell'Ente
- dal passaparola
- altro (specificare.....)

2. Per quale motivo principale si è rivolta all'U.R.P oggi? (*barrare una sola casella*)

- presentazione di domande/documenti
- ritiro moduli
- informazioni su avanzamento iter di una pratica
- richiesta di informazioni generali
- richiesta pubblicazioni e gazzette ufficiali
- presa visione atti
- richiesta copia atti
- altro (specificare.....)

3. Qualità delle risposte che ha ricevuto in merito alle sue richieste.

- per nulla soddisfacente
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

4. Velocità nel fornire il servizio da Lei richiesto.

- per nulla soddisfacente
- poco soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

5. La questione per la quale si è rivolta/o all'ufficio è stata risolta?

- SI
- in parte
- NO

6. Le chiediamo ora di esprimere il Suo giudizio complessivo sulla qualità dell'attività svolta dall'URP presso cui oggi Lei si è recata; quale voto gli assegna, utilizzando il sistema di punteggio scolastico da 10 (ottimo) a 1 (pessimo)?

Ottimo					Pessimo				
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

La preghiamo, infine, di fornirci i seguenti dati informativi

Sesso: Maschio Femmina

Età: Fino a 24 anni

da 25 a 34 anni

da 35 a 44 anni

da 45 a 54 anni

da 55 a 64 anni

65 anni e più

Titolo di studio posseduto:

Elementare

Media inferiore

Media superiore

Titolo universitario

Altro (Specificare:.....)

Professione

Lavoratore dipendente

Lavoratore autonomo

Disoccupato

In cerca di prima occupazione

Datore di lavoro/imprenditore

Pensionato

Studente

Altro (Specificare:.....)

Comune di residenza:

La ringraziamo per la preziosa collaborazione

MODULISTICA



PROVINCIA REGIONALE DI ENNA
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

RICHIESTA ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI
(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

Prot. n. Enna,

Cognome e Nome
Luogo e data di nascita
Residenza (Città, indirizzo)
Recapito telefonico
Documento d'identità (tipo e numero)
per conto di (*allegare delega scritta*):

Chiede di:

- prendere visione avere copia copia conforme all'originale

del seguente atto o documento amministrativo:.....
.....

- con allegati senza allegati

per il seguente motivo, precisando quale sia l'interesse giuridico e personale che deve essere tutelato:
.....

A tal fine si impegna a pagare l'eventuale corrispettivo dovuto

Enna, _____ IL RICHIEDENTE

=====

Inviata al Settore	in data	Firma
Rilasciata dal Settore	in data	Dirigente del Settore

=====

DA COMPILARE AL MOMENTO DELLA CONSEGNA DEGLI ATTI

Io sottoscritto dichiaro:

- di aver preso visione dei documenti richiesti;
 di aver ricevuto copia dei documenti richiesti;
 di aver ricevuto copia della comunicazione di differimento/limitazione/rifiuto di accesso agli atti.

Consegnati il Firma.....
Diritti Amministrativi €.

Informativa ai sensi della legge 675/96. I dati sopra riportati sono strettamente pertinenti ed indispensabile per l'accesso e verranno utilizzati esclusivamente ad uso interno per consentire l'identificazione dell'interessato per un periodo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti e trattati.



PROVINCIA REGIONALE DI ENNA
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA RICHIESTA

Telefonica scritta di persona posta elettronica

Il/La Sottoscritto/a _____

Nato/a _____, il _____, e residente a _____,

In Via _____, n. _____, Tel _____

e-mail _____

Segnalazione (ricevuto il _____ ore _____)

L'operatore URP _____

Trasmesso in data _____ all'Ufficio _____ Ref.Sig. _____

Che restituirà il modulo all'U.R.P. dopo aver risposto alla segnalazione.

Risposta (provveduto il _____ ore _____)

L'addetto dell'ufficio competente _____



PROVINCIA REGIONALE DI ENNA
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

DICHIARAZIONE DI RESPONSABILITA'

AUTOCOSULTAZIONE POSTAZIONE INTERNET

Il sottoscritto

Dichiara di utilizzare la postazione internet in autoconsulzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Provincia Regionale di Enna, in conformità a quanto previsto dalle leggi vigenti nell'ordinamento italiano.

Dichiara inoltre di aver iniziato la consultazione internet dalle ore alle ore.....

Enna, li

Firma

Informativa ai sensi della legge 675/96. I dati sopra riportati sono strettamente pertinenti ed indispensabile per l'accesso e verranno utilizzati esclusivamente ad uso interno per consentire l'identificazione dell'interessato per un periodo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti e trattati.



**PROVINCIA REGIONALE DI ENNA
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Enna li,

Oggetto:

Il/La Sottoscritto/a _____

Nato/a _____, il _____, e residente a _____,

In Via _____, n. _____.

Tel. _____

COMUNICA

La seguente segnalazione:

- Telefonica
- E-mail
- Postale
- Di persona

Ufficio Relazione con il Pubblico

Data Trasmissione : _____

Intervento eseguito in data: _____

Motivi della mancata esecuzione dell'intervento: _____

Informativa ai sensi della legge 675/96. I dati sopra riportati sono strettamente pertinenti ed indispensabile per l'accesso e verranno utilizzati esclusivamente ad uso interno per consentire l'identificazione dell'interessato per un periodo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti e trattati.