



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Ufficio di Gabinetto e Comunicazione Istituzionale

Ufficio Relazioni con il pubblico



Data di emissione: _____

Data di revisione: _____

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI E PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi è il "patto scritto" con cui sono regolati i rapporti tra il Comune di Cagliari e il cittadino-utente.

Il cittadino può ottenere un efficace intervento prestazionale e l'amministrazione assume impegni precisi sulla quantità e qualità dei servizi, prevedendo un indennizzo in caso di mancato rispetto degli impegni assunti.

La carta dei servizi è un documento che permette al cittadino/utente di verificare che quanto promesso gli venga poi effettivamente assicurato.

In particolare la carta dei servizi:

- rende partecipi i cittadini/utenti degli obiettivi di miglioramento che il Comune vuole realizzare;
- chiarisce l'organizzazione della struttura, le competenze del personale appartenente ai servizi;
- stabilisce le modalità di erogazione dei servizi ed i tempi massimi di conclusione dei relativi procedimenti;
- rende disponibili le informazioni generali sul funzionamento dei servizi (orari, comunicazioni con gli uffici, oneri ecc.);
- individua le modalità per la presentazione di segnalazioni, suggerimenti e reclami;
- rende chiare le modalità di verifica degli standard di qualità che l'Amministrazione si è impegnata a garantire.

Principi fondamentali

I principi fondamentali che ispirano la Carta dei Servizi sono individuati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Eguaglianza

Nella erogazione del Servizio l'amministrazione comunale garantisce uguaglianza e parità di trattamento a tutti gli utenti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, razza, lingua, età e opinioni politiche prestando particolare attenzione alle situazioni dei portatori di handicap, dell'anziano e a situazioni di particolare disagio.

Trasparenza

L'amministrazione comunale si impegna a garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure e ad assicurare la massima trasparenza delle informazioni affinché l'utente possa conoscere in qualunque momento l'andamento delle proprie pratiche nel rispetto della riservatezza e della propria dignità personale

Partecipazione

E' promossa la partecipazione dei cittadini per favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi. A tal fine L'Amministrazione indica le modalità attraverso le quali i cittadini possono inoltrare suggerimenti o segnalare reclami.

Cortesia

L'amministrazione cura in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente e si impegna a garantire l'erogazione continua dei servizi, eccezione fatta per cause di forza maggiore. I dipendenti si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile e a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti.

Efficienza ed Efficacia

L'amministrazione comunale si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Sicurezza e riservatezza

E' garantita la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e di tutela della privacy. I dati personali degli utenti vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato, né ceduti o comunque comunicati a terzi.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) è un servizio di comunicazione ed ascolto istituito nel 1993 per semplificare e favorire i rapporti tra i cittadini e il comune di Cagliari.

L'ufficio svolge funzioni di informazione ed orientamento, accoglie indicazioni e suggerimenti, garantisce il diritto di accesso agli atti e alle informazioni e il diritto di partecipazione.

Fornisce informazioni sull'attività e sulla struttura organizzativa del comune. Riceve segnalazioni e reclami su disfunzioni strutturali e funzionali del comune e accoglie suggerimenti su come migliorare gli uffici e la vita nella città.

Le funzioni dell'Urp sono svolte da operatori qualificati che rispondono ai quesiti dei cittadini tramite telefono, email, sms e contatto diretto. Il personale è disponibile all' ascolto e si attiva per la soluzione dei problemi segnalati.

Gli operatori dell' Urp garantiscono la propria riconoscibilità nei contatti tramite presentazione o esibizione del cartellino identificativo.

A cadenza semestrale (nei mesi di Giugno e Dicembre) viene rilevata la soddisfazione dei cittadini tramite un questionario di gradimento che consente di monitorare la qualità del servizio.

Dirigente responsabile:

Direttore Generale

http://www.comune.cagliari.it/portale/it/ufficio_gabinetto.page

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Struttura di riferimento: Gabinetto e Comunicazione Istituzionale

Ufficio: Relazioni con il Pubblico

Indirizzo: via Nazario Sauro, 19, 09127 Cagliari, 1° piano

(si può raggiungere con gli autobus linee 1 5 9 10)

Telefono: numero verde 800.016.058

Fax +390706777263

sms +39 3290582872

Email: urp@comune.cagliari.it

Pec: protocollogenerale@comune.cagliari.legalmail.it

<http://www.comune.cagliari.it/portale/>

<https://www.facebook.com/comunecagliarinews.it>

https://twitter.com/Comune_Cagliari

<https://www.youtube.com/user/ComuneCagliariNews>

Orario

Mattina: 9.00 - 12.00 dal lunedì al venerdì;

Pomeriggio: 15.30 - 17.30 lunedì e giovedì.

(nei mesi estivi l'orario di apertura al pubblico potrebbe variare)

http://www.comune.cagliari.it/portale/it/ufficio_gab_dett.page?contentId=SUF100690

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensione della qualità/ servizio erogato	Indicatore/i	Standard
Accessibilità	orario di apertura al pubblico	19 ore settimanali
Accessibilità	disponibilità appuntamenti extra orario apertura al pubblico	4 ore settimanali
Accessibilità	recupero chiamate perse	recupero 60% chiamate perse
Accessibilità	tempo medio di attesa al telefono	20 secondi
Segnalazioni, reclami e richieste di informazioni relativi al servizio erogato dall'Urp	risposta agli utenti	Entro 2 giorni lavorativi
Segnalazioni, reclami e richieste di informazioni relativi ad altri servizi	presa in carico	immediata
Segnalazioni, reclami e richieste di informazioni relativi ad altri servizi	inoltrato al servizio competente	entro 2 giorni lavorativi
Segnalazioni, reclami e richieste di informazioni relativi ad altri servizi	risposta al cittadino	Entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della risposta da parte dei servizi competenti (salvo problematiche complesse che richiedono specifici approfondimenti)
Richieste di accesso agli atti	inoltrato al servizio competente	entro 1 giorno lavorativo

MONITORAGGIO

La carta dei servizi viene aggiornata il 31 Gennaio di ogni anno o quando intervengono modifiche sostanziali nell'organizzazione dei servizi.

Il Comune si impegna a monitorare la qualità del servizio coinvolgendo nel processo di valutazione del raggiungimento degli obiettivi gli utenti dei servizi.

L'attività di monitoraggio risponde alla finalità di consentire all'Amministrazione, attraverso l'analisi delle cause e dei motivi di reclamo da parte dei cittadini/utenti, di attuare tutti gli interventi necessari al miglioramento del servizio erogato.

L'Amministrazione si impegna quindi a:

- Rilevare il grado di soddisfazione percepito dall'utente che si avvicina ai Servizi attraverso una verifica periodica, almeno una volta ogni sei mesi, da attivare preferibilmente attraverso la somministrazione di questionari
- Prestare attenzione e valutare le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami che i cittadini/utenti

intendono presentare.

RECLAMI, SEGNALAZIONI E RICORSI

L'Amministrazione comunale riceve e valuta con la massima attenzione le segnalazioni e i suggerimenti per migliorare i servizi erogati, e gli eventuali reclami che segnalino la violazione dei principi o il mancato rispetto degli obiettivi contenuti nella presente Carta dei servizi.

Le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami possono essere presentati direttamente allo sportello di ciascun servizio oppure tramite fax, posta ordinaria o posta elettronica agli indirizzi indicati nella presente Carta dei Servizi, o direttamente all'Ufficio relazioni con il pubblico o nell'apposita sezione dei servizi on line del portale istituzionale:

link al servizio: http://www.comune.cagliari.it/portale/partecipazione/urp_1

link Urp: http://www.comune.cagliari.it/portale/partecipazione/urp_1

link sezione dei servizi on line: https://servizi.comune.cagliari.it/portale/it/reclami_comune.page

link moduli: https://servizi.comune.cagliari.it/portale/it/reclami_comune.page

Il Reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso e per iscritto, utilizzando preferibilmente i moduli predisposti dall'Ente, in modo da facilitare l'individuazione del problema ed accelerare le verifiche del caso.

Il reclamo verrà trasmesso al Responsabile del Servizio che avvierà un'indagine con il responsabile del procedimento coinvolto per valutare il suo grado di complessità e, in caso di fondatezza, ne analizzerà le cause, provvedendo a dare all'utente la risposta.

L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato ed in ogni caso entro trenta giorni dal ricevimento del suggerimento o reclamo.

Ricorsi: avverso il provvedimento di rigetto o diniego delle istanze può essere proposto, ai sensi del D.Lgs. 2 luglio 2010 n. 104 e ss.mm.ii., ricorso nanti il T.A.R. Sardegna nel termine di sessanta giorni o alternativamente ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi del D.P.R. n. 1199 del 24 novembre 1971 e ss.mm.ii. nel termine di centoventi giorni, decorrente dalla comunicazione dell'atto al richiedente ovvero dalla conoscenza dello stesso.