



PROVINCIA di PISTOIA

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Carta dei servizi

Standard di qualità dei servizi



Sommario

Presentazione

Che cos'è la Carta dei servizi

La storia dell'Urp della Provincia di Pistoia

Professionalità e strumenti

Servizi offerti

Come si accede ai servizi e orario di apertura

Obiettivi di qualità – standard generali

Standard di qualità dei servizi offerti - standard specifici

Fonti normative

Presentazione

Cari cittadini e cittadine,

questa prima Carta dei servizi della Provincia di Pistoia rappresenta più che un mero adempimento formale, un concreto passo in avanti nel percorso già avviato verso un continuo miglioramento dei servizi che la nostra amministrazione mette a disposizione per la comunità.

E' il prodotto finale di un processo nel quale la centralità del cittadino viene assunta come principio guida del cambiamento. Questa Carta non è una semplice elencazione di informazioni, è invece la concretizzazione di un impegno ad offrire un servizio in modo controllato e con un livello di prestazione garantito.

Non è un caso che la prima carta dei servizi di questa amministrazione riguardi proprio l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, che, per sua natura, rappresenta il primo punto di contatto tra cittadini e uffici pubblici.

Questa Carta formalizza un patto che l'ente stringe con il territorio, un patto sulla qualità dei servizi offerti dall'Urp: è un impegno a garantire ai propri utenti i principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia; un impegno a rendere effettivo il diritto all'informazione ed alla partecipazione; un impegno a garantire i diritti, doveri e opportunità secondo chiari standard di qualità del servizio.

Federica Fratoni
Presidente

Lidia Martini
Assessore all'URP

Che cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra l'ente ed i cittadini, singoli ed associati, che contribuisce a rendere effettivo il diritto all'informazione, promuove un servizio e guida il cittadino nella conoscenza delle prestazioni che può ottenere presso gli uffici pubblici.

Non è una semplice guida: è un patto che l'ente stringe con la propria comunità. Descrive i servizi disponibili e le attività svolte nell'ambito del servizio pubblico erogato, rende esplicite le regole che l'amministrazione si impegna a rispettare nei rapporti con gli utenti e definisce gli standard per un servizio di qualità.

Questa Carta regola i servizi e le attività dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico – URP, ufficio la cui “missione istituzionale” è quella di garantire l'esercizio del diritto all'informazione, l'ascolto delle esigenze, la promozione dell'innovazione e della semplificazione, la verifica della soddisfazione degli utenti.

Storia dell'URP della Provincia di Pistoia

- 1994 - Nasce l' Ufficio del Cittadino
- 1995 - Pistoia è scelta, insieme ad altre quattro città d'Italia, per la sperimentazione del progetto "Cassese"
- 1996 - Viene attivato il Numero Verde a chiamata gratuita e viene inaugurato l'Urp al piano terra del Palazzo provinciale
- 2002 - Trasloco dell'Urp in locali più idonei in via Cavour,2, con l'accesso anche per i disabili
- All'URP viene affidata la segreteria del Difensore Civico
- 2003 - Si attivano presso l'URP nuovi servizi di sportello:
- Sportello decentrato dei centri impiego, per iscrizioni, consultazione e prenotazione offerte di lavoro
- Postazione internet ad accesso gratuito per il pubblico nei locali dell'ingresso
- Abilitazione dell'internet point per l'utilizzo anche da parte di non vendenti
- Segreteria per gli appuntamenti del Centro antidiscriminazione e per la consulenza fiscale a cittadini non comunitari
- Sportello per i contribuenti dei canoni provinciali
- Nel corso dell'anno sono stati effettuati i lavori per l'installazione della piattaforma di accesso al palazzo per i disabili nei locali dell'URP e predisposizione di un posto auto riservato
- E' stata presentata alla Regione la proposta per la realizzazione del Portale regionale del cittadino, per mettere in rete tutti gli URP degli uffici pubblici della Toscana.
La proposta diventa Progetto D2 e-Toscana che partecipa al bando nazionale di E-government ed ottiene i finanziamenti nazionali
Il progetto viene sperimentato ed avviato presso il nostro ente e diventa anche progetto obiettivo della Conferenza Permanente Provinciale presso Prefettura per costituzione del sistema P.A. di Pistoia
- 2004 - Organizzazione della pubblicazione on line di tutti gli atti della Giunta, del Presidente e del Presidente del Consiglio
- 2006 - Attivazione del Call Center del Trasporto su gomma e realizzazione della campagna informativa
- Pubblicazione sul web delle nuove pagine dell'URP in collegamento col Portale Regionale del Cittadino
- 2007 - Attivazione di un fax Verde gratuito per l'invio di documenti senza spese
- 2008 - Attivazione Punto insieme per la raccolta delle segnalazione e richieste di intervento per persone non autosufficienti, in collaborazione con Regione, Azienda Usl 3 e Comune di Pistoia
- 2009 - Collaborazione all'attività istruttoria delle pratiche sottoposte al Difensore Civico Territoriale
- 2010 - Adesione al Network Nazionale Linea Amica – Ministero della Pubblica Amministrazione e Formez
- Sperimentazione call center emergenza neve
- 2011 - Adeguamento modullistica per l'accesso e regolamentazione interna sull'accesso ed il procedimento amministrativo
- Proposta progettuale di riorganizzazione del sito web istituzionale e internalizzazione del servizio di riscossione canoni
- 2012 organizzazione trasmissioni in diretta audio e video delle sedute consiliari via web

Professionalità e strumenti

Presso l'URP opera personale con idonea qualificazione e con elevata capacità di avere contatti con il pubblico, assicurata dalle attività formative svolte e previste dalla normativa che regola le attività di informazione e comunicazione istituzionale nelle pubbliche amministrazioni, presso la Scuola Superiore di Pubblica Amministrazione Locale Toscana-Umbria, presso l'Università di Firenze ed il Formez.

Un aggiornamento costante su tecniche relazionali ed utilizzo di nuove tecnologie è assicurato dalla formazione continua garantita dalla Regione Toscana e dal Network nazionale Linea Amica - Ministero della Pubblica Amministrazione e Formez.

L'URP svolge le proprie attività attraverso l'utilizzo di applicazioni informatiche offerte dalla Rete regionali degli URP, l'accesso alle informazioni del Network Nazionale Linea Amica e ai data base messi a disposizione degli uffici dell'ente.

Servizi offerti

L'URP ha la funzione di agevolare il rapporto tra la Provincia ed i cittadini, di garantire l'esercizio dei diritti di accesso e partecipazione, di favorire l'utilizzo dei servizi dell'ente attraverso l'informazione e la loro conoscenza.

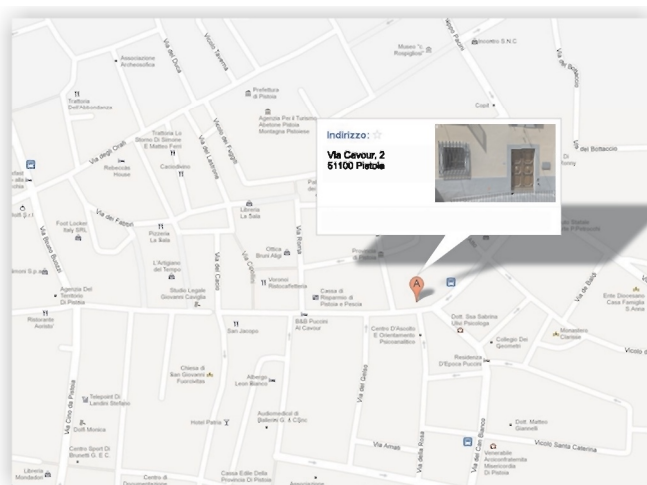
- Ascolto e prima informazione su uffici pubblici e procedimenti amministrativi
- Presentazione reclami, segnalazioni o suggerimenti sull'attività e servizi della Provincia
- Accesso ai servizi del Difensore Civico Territoriale
- Accesso agli atti e documenti amministrativi
- Presentazione di petizioni, istanze, proposte di deliberazione e di referendum popolare
- Sportello al pubblico per contribuenti dei canoni provinciali
- Iscrizione nell'elenco anagrafico e nelle liste di disponibilità dei Centri Impiego
- Consultazione e prenotazione offerte di lavoro
- Consultazione dati fascicolo personale degli iscritti al centro impiego
- Consultazione concorsi, bandi e corsi di formazione professionale
- Consultazione progetti e atti consegnati in deposito da altre amministrazioni
- Postazione di accesso gratuito ad internet, anche per non vedenti
- Autenticazione delle sottoscrizioni delle liste elettorali depositate presso l'ufficio
- Punto Insieme, ascolto e pratiche per i non autosufficienti
- Servizio di news interna all'ente su argomenti di pubblica utilità provenienti da pubbliche amministrazioni

Come si accede ai servizi

Modalità di accesso	Numero di telefono e indirizzo
di persona	Palazzo della provincia, lato Via Cavour, 2 - accessibile ai disabili, disponibilità di posto auto riservato ai disabili accanto all'ingresso
telefono	gratuito 800 246 245
fax	gratuito 800 033 393
posta	Piazza San Leone , 1 – 51100 Pistoia
email	urp@provincia.pistoia.it
sito web	www.provincia.pistoia.it/urp

Orario di apertura

telefono	Dal lunedì al venerdì 8.30 - 13.00
di persona	Dal lunedì al venerdì 8.30 - 13.00
Segreteria telefonica	Attiva 24 ore su 24 fuori dall'orario di apertura al pubblico



Obiettivi di qualità - standard generali

L'URP si impegna a garantire ai propri utenti il rispetto dei principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia) con la presente Carta dei Servizi, indicando gli standard di qualità dei servizi offerti, dichiarando i propri obiettivi e definendo gli indicatori che specificano il livello di servizio garantito.

A tal fine l'URP si impegna a:

- Garantire l'informazione sulle strutture e sui procedimenti dell'ente e più in generale della pubblica amministrazione, anche attraverso i contatti con gli altri Urp e la consultazione dei siti web istituzionali;
- Agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini anche mediante l'illustrazione delle relative disposizioni normative e amministrative;
- Garantire la reciproca informazione e collaborazione fra l'Urp e le altre strutture dell'ente, nonché fra gli Urp delle altre pubbliche amministrazioni, in modo particolare con la Rete Regionale degli Urp della Toscana ed il Network Nazionale Linea Amica, Funzione Pubblica Formez
- Favorire attraverso l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna processi di verifica
- Assistenza e affiancamento per la navigazione gratuita sui siti web istituzionali e per l'accesso ai servizi on line dell'ente



Standard di qualità dei servizi offerti - standard specifici

Obiettivi	Servizio	fattori di qualità	Standard di qualità
Continuità	Funzionamento irregolare o interruzione del servizio	Tempi di comunicazione guasto al Ced e Economato Ufficio Stampa e Redazione web	Entro la mattinata
		In caso di guasto prolungato, comunicazione agli utenti registrati	si
	Ampiezza orario di apertura al pubblico	Ore di apertura al pubblico/orario dell'ufficio	62%
	Accesso oltre l'orario di apertura al pubblico	Presenza di pagine web, casella di posta elettronica e segreteria telefonica h24	si
Eguaglianza e imparzialità	Accesso alle attività di sportello	Numero giornate di apertura dello sportello/numero giornate lavorative	100%
	Accesso disabili	Presenza di ausili per l'accesso fisico all'ufficio/palazzo	si
	Multicanalità	Presenza di informazioni e moduli sul sito web	si
Efficienza	Soddisfazione delle richieste	Percentuale di richieste di informazioni-servizi evasi dall'Urp/totale richieste di informazioni-servizi ricevute	70% *
		Tempi di attesa allo sportello	Inferiore ai 15 minuti
		Tempi di attesa linea telefonica	entro n. 3 squilli
		Tempi di attesa per la prenotazione degli appuntamenti con il Difensore Civico Territoriale	Tempo reale
		Aggiornamento schede informative e moduli procedimenti amministrativi	Impegno dell'urp a richiedere ai dirigenti l'aggiornamento ogni 6 mesi/un anno

efficacia	Verifica delle attività svolte	Numero indagini di soddisfazione dell'utenza dell'Urp	Una indagine annuale
	Verifica affidabilità servizi offerti	Numero di reclami a carico dell'Urp	1 %
partecipazione	Richiesta di accesso agli atti	Tempi di rilascio atti pubblicati sul web	Immediata
		Tempi di rilascio atti di competenza dei servizi dell'ente	Consegna immediata al protocollo della richiesta, cui risponderà il servizio competente entro 30 gg dalla richiesta
	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	Inoltre nella giornata al servizio competente, che risponderà entro 30 gg dalla richiesta

* È comunque strettamente legato alle informazioni e dati resi disponibili dai diversi servizi dell'ente

Fonti normative

Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994: “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”

Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994: “Direttiva sui principi per l'istituzione degli uffici per le relazioni con il pubblico”

Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 – 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”

Contatti

Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

Numero Verde Gratuito

800 246 245

Fax Verde Gratuito

800 033 393



Ritaglia e conserva!



PROVINCIA di PISTOIA
Ufficio Relazioni con il Pubblico

Numero Verde Gratuito

800 246 245

Fax Verde Gratuito

800 033 393

www.provincia.pistoia/urp
urp@provincia.pistoia.it

dal lunedì al venerdì
dalle 8.30 alle 13.00
segreteria 24 ore su 24



PROVINCIA di PISTOIA
Ufficio Relazioni con il Pubblico

Numero Verde Gratuito

800 246 245

Fax Verde Gratuito

800 033 393

www.provincia.pistoia/urp
urp@provincia.pistoia.it

dal lunedì al venerdì
dalle 8.30 alle 13.00
segreteria 24 ore su 24



PROVINCIA di PISTOIA
Ufficio Relazioni con il Pubblico

Numero Verde Gratuito

800 246 245

Fax Verde Gratuito

800 033 393

www.provincia.pistoia/urp
urp@provincia.pistoia.it

dal lunedì al venerdì
dalle 8.30 alle 13.00
segreteria 24 ore su 24

