



LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI AGRIGENTO

# **CARTA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITA'**

**Servizi erogati all'utenza**

# **URP**

**P.O. GABINETTO - FORMAZIONE - URP  
D.ssa Maria Antonietta Testone**

***A cura del responsabile della comunicazione - Servizio Back-office  
D.ssa Giuseppina Miccichè***

## *Presentazione*

“La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore” (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”).

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico del Libero Consorzio Comunale di Agrigento, attraverso la Carta dei Servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo ai servizi, alle modalità di erogazione di questi servizi e agli standard di qualità, sulla base dei principi che ne ispirano l'operato.

### *Principi fondamentali dell'erogazione dei servizi*

I servizi offerti dall'URP a tutti i cittadini garantiscono il rispetto dei seguenti principi:

- **Partecipazione:** 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.
- **Uguaglianza e Imparzialità:** viene garantita parità di trattamento a tutti gli utenti senza distinzioni di sesso, età, etnia, fede religiosa, opinione politica, condizione sociale, lingua, nazionalità, assicurando lo svolgimento dell'attività secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **Cortesìa e disponibilità:** il personale dell'URP si impegna affinché il rapporto con l'utenza sia improntato al massimo rispetto, alla cortesia e alla disponibilità.
- **Continuità nell'erogazione del servizio:** l'URP si impegna ad offrire i propri servizi in modo continuativo e con regolarità, nei giorni e negli orari stabiliti dall'Ente. In caso di eventuali interruzioni temporanee o funzionamento irregolare del servizio, l'URP adotta tutte le misure necessarie al fine di ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.
- **Efficacia ed Efficienza:** l'URP si impegna affinché i servizi siano erogati in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.
- **Celerità:** ogni istanza è presa in carico e processata nel più breve tempo possibile.
- **Trasparenza:** l'utenza ha diritto di conoscere lo stato di avanzamento della pratica, i nomi dei responsabili del procedimento e i tempi di risposta.
- **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.

## *I servizi offerti dall'URP*

Il Libero Consorzio Comunale di Agrigento riconosce nell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico lo sportello di primo contatto informativo e di accesso a tutte le informazioni dell'Ente.

L'ufficio Relazioni con il Pubblico è a disposizione di cittadini, imprese, associazioni, pubbliche amministrazioni e istituzioni private per comunicare in modo semplice e diretto con l'amministrazione.

### **L'Ufficio cura:**

- l'accesso agli atti ed ai documenti amministrativi del Libero Consorzio Comunale di Agrigento, garantendo l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni;
- l'informazione sulla organizzazione, sui servizi e sulle attività dell'Ente e dei principali enti del territorio;
- il rilascio modulistica e assistenza necessaria per l'utilizzo dei servizi dell'Ente;
- la raccolta di istanze, reclami e suggerimenti e rilevazioni dei bisogni e dei livelli di soddisfazione dei cittadini finalizzate alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza;
- Servizio di Ricezione Posta in entrata per inoltrare all'ufficio protocollo; tutte le sedi URP sono abilitate alla ricezione di tutta la posta in entrata che ne curano la timbratura e la trasmissione alla Segreteria Generale per la destinazione all'ufficio protocollo.

A queste attività l'Urp ha allargato progressivamente le sue competenze, attivando "**ambiti tematici**" di comunicazione, ascolto e informazione:

- Servizio di Informazioni Turistiche – Culturali. Il servizio abbraccia un vasto campo di attività che spazia dall'informazione turistica agli eventi culturali, di spettacolo e manifestazioni in calendario sul territorio. Assicura informazione ed assistenza ai turisti in transito, informa sugli orari dei servizi urbani ed extraurbani, orari aggiornati dei siti turistici, consigli di visita e di fruizione della città e del suo territorio anche attraverso mappe e depliantistica informativa. Allo sportello è possibile anche ritirare materiale promozionale sulle iniziative di interesse pubblico promosse dall'Ente e da altri enti.
- "Sportello Microcredito". Lo Sportello Informativo sul Microcredito e l'Autoimpiego, istituito grazie a un protocollo d'intesa siglato tra il Libero Consorzio Comunale e l'Ente Nazionale per il Microcredito (ENM), ha l'obiettivo di diffondere informazioni in

materia di microcredito e di autoimpiego e di favorire la cultura d'impresa tra coloro che sono privi di un lavoro (in particolare giovani, over 50, percettori di ammortizzatori sociali, donne, immigrati) attraverso appositi strumenti di microfinanza e l'accompagnamento nelle fasi di avvio e consolidamento di impresa.

- " Comunicazione sui social network". Gestione e animazione dei social media per la diffusione di avvisi e di comunicati di pubblica utilità attraverso i canali social media di Facebook "Urp informa Agrigento", canale You Tube e Twitter

## *Organizzazione del Servizio*

Dirigente PO. D.ssa Maria Antonietta Testone  
Responsabile Esperto Comunicatore D.ssa Giuseppina Miccichè

*Consulta la pagina web per elenco completo del personale e i relativi contatti*  
<http://www.provincia.agrigento.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/3461>

## *Dove Siamo e i Canali di Accesso ai servizi*

I canali per accedere ai servizi sono : gli sportelli fisici, il canale telefonico, la posta elettronica , bacheche, il sito internet e la modulistica

### **Sede Centrale di Agrigento**

indirizzo P.zza Aldo Moro,1 - Agrigento

**Numero Verde 800 236837**

Altre modalità di contatto dello sportello **front office**:

tel. 0922 593 227 - 344

e-mail [urp@provincia.agrigento.it](mailto:urp@provincia.agrigento.it)

pec [protocollo@provincia.agrigento.it](mailto:protocollo@provincia.agrigento.it)

web:<http://www.provincia.agrigento.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/3461>

### **Sedi Periferiche**

Bivona

indirizzo Piano San Giovanni s.n. (ex edificio S.Rita) - Bivona

tel. 0922 593 856-882

e-mail: [urp.bivona@provincia.agrigento.it](mailto:urp.bivona@provincia.agrigento.it)

web <http://www.provincia.agrigento.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/9206>

Orario di apertura al pubblico : Lunedì, Mercoledì e Venerdì' 8.00-14.00 - Martedì e Venerdì'  
8.00-14.00 / 14.30- 18.30

#### Cammarata

indirizzo Via S.Domenico s.n. - Cammarata

tel. 0922 593855-880

e-mail: [urp.cammarata@provincia.agrigento.it](mailto:urp.cammarata@provincia.agrigento.it)

web <http://www.provincia.agrigento.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/9206>

Orario di apertura al pubblico : Lunedì, Mercoledì e Venerdì' 8.00-14.00 - Martedì e Venerdì'

8.00-14.00 / 14.30- 18.30

#### Canicattì

indirizzo Largo Aosta, 2 -Canicattì

tel. 0922 593854

e-mail: [urp.canicatti@provincia.agrigento.it](mailto:urp.canicatti@provincia.agrigento.it)

web <http://www.provincia.agrigento.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/9206>

Orario di apertura al pubblico : Lunedì, Mercoledì e Venerdì' 8.00-14.00 - Martedì e Venerdì'

8.00-14.00 / 14.30- 18.30

#### Licata

indirizzo Via Campobello, 141 - Licata

tel. 0922 593853-876

e-mail: [urp.licata@provincia.agrigento.it](mailto:urp.licata@provincia.agrigento.it)

web <http://www.provincia.agrigento.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/9206>

Orario di apertura al pubblico : Lunedì, Mercoledì e Venerdì' 8.00-14.00 - Martedì e Venerdì'

8.00-14.00 / 14.30- 18.30

#### Ribera

indirizzo Via Riggi, 58 - Ribera

tel. 0922 593 851-872

e-mail: [urp.ribera@provincia.agrigento.it](mailto:urp.ribera@provincia.agrigento.it)

web <http://www.provincia.agrigento.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/9206>

Orario di apertura al pubblico : Lunedì, Mercoledì e Venerdì' 8.00-14.00 - Martedì e Venerdì'

8.00-14.00 / 14.30- 18.30

#### Sciacca

Indirizzo P.zza Don Luigi Sturzo, 2 - Sciacca

tel. 0922 593850-870

e-mail: [urp.sciacca@provincia.agrigento.it](mailto:urp.sciacca@provincia.agrigento.it)

web <http://www.provincia.agrigento.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/9206>

# URP STANDARD DI QUALITA'

L'URP del Libero Consorzio Comunale di Agrigento nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini ha individuato alcuni indicatori "standard" che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
<b>ACCESSIBILITA' DELL'UTENZA</b>	Ampiezza nell'orario di apertura al pubblico	Da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 14.00 e dalle 14.30 alle 19.00 Sabato dalle 8.30 alle 13.30
	Accesso ai disabili	L'ufficio è ubicato a piano terra
	Multicanalità	Presenza di informazioni e moduli sul sito web: <a href="http://www.provincia.agrigento.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/3461">http://www.provincia.agrigento.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/3461</a>
<b>RECLAMI E SEGNALAZIONI</b>		Entro 1 g. <b>Modalità</b> I reclami e le segnalazioni da parte degli utenti possono pervenire per via telefonica, per via e-mail o al Front-office. a) Per i reclami e le segnalazioni pervenute Front-office utilizzando il modulo disponibile in forma cartacea; b) Via e-mail attraverso l'invio del modulo scaricabile al link <a href="http://www.provincia.agrigento.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/10853vincia.agrigento.it">urp@prohttp://www.provincia.agrigento.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/10853vincia.agrigento.it</a> c) Via Telefonica co modalità simili alle richieste pervenute front-office (l'operatore compila il modulo di reclamo disponibile presso l'Ufficio)
<b>RICHIESTE DI ACCESSO AGLI ATTI</b>	Tempi di rilascio documenti per: <ul style="list-style-type: none"> <li>Richieste di competenza del Settore URP</li> <li>Richieste di competenze di altri Settori</li> </ul>	Entro 5 gg. lavorativi  Entro 10 gg. lavorativi salvo integrazioni o differimenti ( l'URP trasmette entro la giornata attraverso l'ufficio protocollo e il rispetto dei termini dipendono dal Settore competente) <b>L'Utente deve specificare</b> Se la copia dell'atto richiesto è in copia semplice Se la copia dell'atto richiesto è conforme all'originale (in questo caso il rilascio 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

		<p><b>Tempi Massimi</b>  Per la presa visione/consegna dell'atto  10 gg se disponibile presso gli uffici  20 gg se l'atto non è disponibile presso gli uffici</p> <p><b>Pre requisiti - Cosa serve</b>  Compilazione del modulo di richiesta accesso ai documenti amministrativi al link  <a href="http://www.provincia.agrigento.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/13565">http://www.provincia.agrigento.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/13565</a>  Documento d'identità  Pagamento dei relativi diritti di segreteria che può essere effettuato:  - tramite bonifico bancario intestato a c/tesoreria UNICREDIT S.p.a. sita in Agrigento P.zza A. Moro  IBAN IT 97 X 0200816600 000300004523  - in contanti, contestualmente a ritiro dell'atto ( 0,25 a pagina f.toA4 e 0,50 f.to A3</p>
<p><b>INFORMAZIONI ALL'UTENZA SUI SERVIZI DELL'URP E SUI SERVIZI DELL'AMMINISTRAZIONE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilità di bacheche visibili negli spazi di attesa a disposizione del pubblico</li> </ul>	Massima visibilità e aggiornamento costante
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilità d' accesso al materiale informativo e promozionale turistico culturale-istituzionale</li> </ul>	Espositori posti all'interno dell'ufficio URP
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificabilità del personale mediante cartellino</li> </ul>	Agevole identificazione con cognome e nome
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informazione all'utenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risposta immediata per informazioni richieste di persona o telefonicamente</li> <li>Per richieste più complesse risposte entro 5 giorni lavorativi</li> </ul>
<p><b>EFFICACIA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>verifica dell'attività svolta(servizi erogati dall'urp)</li> <li>Monitoraggio Utenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indagine Customer Satisfaction periodica e pubblicazione report sul web</li> <li>Attività continuativa e pubblicazione report sul web</li> </ul>
<p><b>POLIFUNZIONALITÀ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ampiezza della gamma dei servizi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risposte a esigenze di utenza diversificate ( cittadini, turisti, giovani, anziani, ecc.)</li> </ul>

