



# **Città Metropolitana di Catania**

## Carta dei servizi

### Ufficio U.R.P.

### **Palazzo Minoriti**

**Via Etnea, 67 – 95124 Catania**

### Come si accede ai servizi

<b>Modalità di accesso</b>	<b>Numero di telefono e indirizzo</b>
<b>di persona</b>	<b>Palazzo Minoriti</b>
<b>telefono</b>	<b>Numero verde gratuito 800551485</b>
<b>fax</b>	<b>095 4011756</b>
<b>posta</b>	<b>Via Prefettura, 14 – 95124 Catania</b>
<b>e-mail</b>	<b>urp@cittametropolitana.ct.it</b>
<b>p.e.c.</b>	<b>protocollo@pec.cittametropolitana.ct.it</b>
<b>Sito web</b>	<b>www.cittametropolitana.ct.it</b>

<b>U.R.P. Caltagirone</b>	<b>Via Principessa Josè, 9 – Tel./fax. 0933311704</b>
---------------------------	---

### Orario di apertura

<b>Dal lunedì al venerdì 8,30 – 13,00</b>
<b>Martedì e giovedì 14,30 – 17,00</b>

## Che cos'è la Carta dei servizi

---

La carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra l'ente e i cittadini che contribuisce a rendere effettivo il diritto all'informazione, promuovendo un servizio rivolto a guidare il cittadino verso la conoscenza delle prestazioni che può ottenere presso gli uffici dell'Ente.

La carta dei Servizi è, altresì un documento con il quale si pongono le basi per costituire un patto tra l'Ente e gli utenti nella fase di erogazione dei servizi. Alla base di questo patto vi è l'esigenza di creare un nuovo rapporto tra amministrazione e cittadino/utente basato sui principi che garantiscono trasparenza, imparzialità, efficienza ed efficacia di un'azione amministrativa, che modulata sulla base delle risorse disponibili, ha come obiettivo fondamentale quello di ottimizzare le stesse producendo i massimi risultati possibili in termini di soddisfazione e benessere dell'utenza.

La carta dei servizi, pertanto, descrive i servizi disponibili, la modalità di erogazione e gli standard di qualità degli stessi, impegnando l'amministrazione ad organizzare e programmare i propri interventi secondo obiettivi il cui raggiungimento è verificabile anche attraverso il grado di soddisfazione dell'utente.

La complessità dell'organizzazione dell'ente, unitamente all'ampiezza delle competenze esercitate rende necessario la predisposizione di una propria carta dei servizi da parte di ciascun servizio e in alcuni casi anche da parte di ogni singolo ufficio.

In considerazione del ruolo istituzionale dell'URP, cioè di quella che si può definire la sua "missione", non poteva mancare una Carta dei servizi dell'**Ufficio Relazioni con il Pubblico**.

Vi presentiamo la nostra carta dei servizi:

# La Carta dei servizi dell'URP

---

## Obiettivo dell'URP

**Funzione istituzionale dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, è proprio quella di dare concretezza, visibilità, ed effettività all'obiettivo di rendere l'amministrazione trasparente.**

## Attività dell'URP

L'URP e' un "front office", che attraverso le risorse umane e strumentali disponibili, svolge la delicata funzione di:

- accogliere le istanze degli utenti, fornendo risposte sulle modalità di utilizzo dei servizi resi dall'amministrazione, al fine di assicurare la piena utilizzazione degli stessi;
- dare visibilità all'Ente, agevolando e facendosi tramite tra sé ed il resto della struttura amministrativa;
- ascoltare le esigenze del cittadino, facendogli conoscere ciò a cui ha diritto e ciò a cui non ha diritto, quindi i diritti che deve far valere ma anche, cosa a volte più difficile, quelli che sono i limiti alle sue aspettative;
- distribuire il materiale informativo e la modulistica per garantire il diritto di informazione, il diritto di accesso e la partecipazione alle procedure amministrative;
- indirizzare l'utenza verso gli uffici competenti della propria amministrazione, favorendo la circolazione delle informazioni anche con altre amministrazioni;

- raccogliere le segnalazioni, i suggerimenti, le proposte, i reclami dei cittadini sul funzionamento dei servizi offerti;
- diffondere e dare consapevolezza di quanto l'amministrazione sia vicina ed aperta verso le esigenze del cittadino, sia singolo che associato.

## Modalità di accesso e fruizione dei servizi offerti dall'URP

### *Accesso agli atti*

L'URP accoglie le richieste di accesso agli atti e ai documenti amministrativi della Città Metropolitana. Il diritto di accesso è riconosciuto a chiunque abbia interesse alla documentazione per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti (sia persone fisiche che giuridiche, associazioni e istituzioni) su tutta l'attività dell'amministrazione ed in particolare su atti, documenti e procedure che lo riguardano.

L'accesso può essere esercitato chiedendo copia o visione degli atti, recandosi di persona presso lo sportello URP, o collegandosi tramite internet al sito ufficiale della Città Metropolitana, alla voce informazioni>urp>moduli>modello richiesta documenti", compilando l'apposito modello predisposto:

Link:

[http://www.cittametropolitana.ct.it/Repository/provinciact/Upload/2015/id\\_18591/urp\\_nuovo\\_modello\\_richiesta\\_documenti\\_online.pdf](http://www.cittametropolitana.ct.it/Repository/provinciact/Upload/2015/id_18591/urp_nuovo_modello_richiesta_documenti_online.pdf)

La richiesta di rilascio di copie è soggetta al versamento di importi dovuti per le spese di riproduzione copie.

Il pagamento dell'importo può essere effettuato:

- tramite versamento postale sul **C/C Postale n. 12166955** intestato a Città Metropolitana di Catania, via Prefettura 14 – 95124 Catania;
- tramite bonifico bancario intestato a Unicredit s.p.a. **codice IBAN: IT12D0200816949000300002101;**

- soggetti titolari di C/C presso la Banca d'Italia C/C bancario intestato a :  
Banca d'Italia **codice IBAN:IT22G0100003245512300060855;**

Causale: diritti di riproduzione.

La richiesta di rilascio atti, redatta su apposito modulo può essere presentata:

- di persona presso lo sportello URP, mostrando un valido documento d'identità;
- via fax;
- tramite posta elettronica e posta elettronica certificata;
- tramite posta ordinaria.

Per la trasmissione tramite posta elettronica certificata (PEC), la richiesta deve essere sottoscritta con firma digitale o, in alternativa, sottoscritta ed accompagnata dalla copia del documento d'identità. Non è richiesta la firma digitale nel caso sia inviata da una casella di posta certificata, intestata al richiedente, rilasciata dal Dip.to per la digitalizzazione della P.A. e per l'innovazione tecnologica tramite Poste s.p.a.

In caso di richiesta per conto di terzi occorre presentare anche delega e copia del documento del delegante.

La documentazione viene predisposta dal servizio che detiene gli atti, dopo opportuna valutazione della richiesta entro la scadenza dei termini previsti dalla legge (30 gg. dalla data del ricevimento dell'istanza).

L'URP, non appena ha la disponibilità degli atti richiesti, contatta direttamente il cittadino, che potrà ritirare la documentazione presso lo sportello previo pagamento delle spese dovute.

## *Informazione sulle attività e i servizi dell'Amministrazione*

Lo sportello dà informazioni sulle attività e i servizi dell'Ente e adeguate risposte sulle opportunità offerte, sulle pratiche amministrative e sui responsabili dei procedimenti;

Orienta e indirizza il cittadino istante verso gli uffici competenti all'interno dell'amministrazione, dando informazioni sull'organizzazione dell'Ente, sulla dislocazione degli uffici, sugli orari di apertura e di ricevimento degli stessi, sui numeri telefonici e sulle relative competenze;

Rilascia informazioni di carattere generale circa gli altri enti operanti nel territorio provinciale;

Fornisce il servizio denominato: "Sportello Unico della Scuola", tramite un apposito "Numero dedicato", messo a disposizione dei dirigenti scolastici che desiderano avere informazioni, fare segnalazioni, ottenere risposte alle domande riguardanti l'edilizia e la manutenzione degli edifici scolastici, l'economato ed altri aspetti inerenti alle scuole.

Consente di avere in tempo reale data e numero di protocollo delle pratiche inoltrate all'Ente tramite l'ufficio protocollo generale.

Funge da sportello informativo per il "contributo alle famiglie per il mantenimento scolastico". La domanda per fruire del suddetto contributo deve essere presentata entro la data di scadenza indicata dal bando che ogni anno viene pubblicato. Gli utenti che fanno domanda nei termini e che hanno i requisiti previsti dal bando vengono inseriti in una graduatoria, che viene consultata dagli utenti tramite lo sportello URP, che rilascia informazioni anche circa la data in cui verranno effettuati i pagamenti e le modalità con cui gli stessi vengono fatti.

Tutte le informazioni di cui sopra possono essere richieste:

- di persona
- tramite telefono

- tramite Numero Verde
- via fax
- via e-mail
- tramite posta ordinaria

L'informazione viene normalmente data al momento della richiesta. Quando non è immediatamente disponibile, l'URP svolge le opportune ricerche per recuperare le informazioni e soddisfare il bisogno conoscitivo del cittadino/utente.

**Al Numero Verde 800551485 il personale operante allo sportello URP è raggiungibile gratuitamente.**

### *Attivazione sportello URP sede di Caltagirone*

Dal 2013 l'amministrazione provinciale ha reso fruibile i servizi resi dall'URP anche presso la sede distaccata di Caltagirone.

Lo sportello di nuova apertura promuove iniziative di comunicazione, di analisi e di ricerca sull'evoluzione dei bisogni peculiari dell'utenza dislocata in un'area del territorio della provincia. Questo servizio dà voce ai cittadini/utenti sulla qualità dei servizi erogati dall'Ente, facilita l'esercizio del diritto di partecipazione e di comunicazione, promuove nuove iniziative rivolte agli utenti, ed inoltre dà efficacia ed efficienza all'esercizio del diritto di accesso agli atti e alle informazioni.

Con l'istituzione dello sportello URP di Caltagirone l'amministrazione ha inteso:

- rendere possibile e più efficace avviare un'attività di analisi e ricerca sull'evoluzione dei bisogni legati a peculiari istanze espresse dall'utenza di una vasta area del territorio che ricade sotto la competenza dell'ente;

- consentire di predisporre idonei strumenti di monitoraggio e rilevazione degli adempimenti gestionali che si rendono necessari per curare il patrimonio edilizio e immobiliare che ricade nel circondario del calatino.

### *Materiale informativo e modulistica*

La divulgazione di informazioni relative all'attività dell'ente avviene attraverso la distribuzione di materiale informativo e/o attraverso una bacheca esterna all'ufficio, dove vengono affisse le locandine degli eventi e delle iniziative che riguardano un particolare periodo con l'indicazione della data di inizio e di fine di quel particolare evento.

Per dare concretezza alla funzione di ascolto delle richieste e delle necessità dei cittadini a cui l'URP è istituzionalmente votato, è stato predisposto un apposito modulo di "customer satisfaction" che è stato appositamente predisposto e inserito nelle pagine del sito ufficiale della Provincia alla voce URP per permettere all'utente di esprimere liberamente la propria opinione sul servizio reso in modo articolato. Infatti il grado di soddisfazione dell'utente riguarda la velocità e la chiarezza della risposta data, la cortesia e la disponibilità del personale. Nel caso di utenti che accedono direttamente presso gli uffici, il giudizio si potrà estendere anche alla pulizia dei locali, alla facilità di accesso degli stessi e alla congruità dei mezzi messi a disposizione dagli operatori, identificati tramite un cartellino di riconoscimento. Attraverso questo mezzo si comprendono meglio le esigenze del cittadino/utente e si è, pertanto, in grado di riconoscere le aree di miglioramento e di avviare le opportune azioni correttive.

*Il modulo di "Customer Satisfaction" è disponibile presso la sede dello sportello URP e on-line sul sito ufficiale, inserito nella voce:informazioni>urp>customer satisfaction>questionario*

*Link: [http://public.cittametropolitana.ct.it/public/amministrazione-trasparente/urp\\_cs/default.asp?QC=1](http://public.cittametropolitana.ct.it/public/amministrazione-trasparente/urp_cs/default.asp?QC=1)*



## *Partecipazione all'attuazione delle misure di trasparenza*

L'U.R.P. attua i principi contenuti nel Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità:

- curando la pubblicazione dei dati rilevati attraverso più canali di ascolto del livello di soddisfazione degli utenti con la finalità di rendere possibile l'individuazione delle misure più idonee a far fronte ad eventuali inadempienze che ostacolano la piena attuazione del Programma Triennale per la Trasparenza;
- garantendo stabili gli standard di qualità fissati;
- assicurando all'utenza:
  - la riconoscibilità nei contatti;
  - l'aiuto e l'ascolto;
  - l'accoglienza.

### *Riconoscibilità nei contatti*

Il personale garantisce la propria riconoscibilità nei contatti, anche telefonici, con gli interlocutori tramite presentazione o esibizione del cartellino identificativo.

### *Ascolto e aiuto*

Il personale è disponibile all'ascolto delle necessità e si attiva per la soluzione di eventuali problemi dell'utente. Nel rapporto con i cittadini utilizza un linguaggio semplice, diretto e di facile comprensione.

## *Accoglienza*

Il personale si comporta con cortesia e disponibilità all'ascolto perché lo spirito di accoglienza è necessario alla comprensione delle domande e dei bisogni degli utenti. Viene prestata la stessa attenzione alle domande di ogni interlocutore, secondo il principio della parità di trattamento, evitando qualsiasi discriminazione.

## *Attenzione al continuo miglioramento dei servizi offerti*

L'U.R.P. mostra attenzione verso i propri utenti e individua nella Carta dei servizi lo strumento per tenere fede agli impegni di efficacia ed efficienza presi creando un patto di collaborazione tra cittadino e istituzione.

La valutazione della soddisfazione del cliente è monitorata attraverso più canali di ascolto.

## QUESTIONARIO GRADIMENTO DEI SERVIZI OFFERTI DALL'URP

Link: <http://www.provincia.ct.it/public/amministrazione-trasparente/urp/default.asp?QC=1;>

Esprimi la tua opinione sulla qualità del servizio offerto dall' Urp ?

- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente

Come valuti la competenza e professionalità degli operatori?

- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente

Come valuti la disponibilità e la cortesia del personale?

- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente

Come valuti la capacità di "*problem solving*" del personale?

- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente

Come valuti la consultazione del sito internet nella sezione riferita all' Urp ?

- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente

Ti piacerebbe comunicare con l'Urp tramite?

- sms
- social network
- chat

Professione

- studente
- libero professionista
- imprenditore/commerciante/artigiano
- pensionato
- lavoratore dipendente
- altro, specificare.....

Dati personali degli utenti:

- M  F

Età:

- 18 a 25  26 a 40  41 a 65  over 65

*Grazie per averci dato il tuo parere*

## *Ricezione del livello di soddisfazione degli "stakeholder"*

Con il termine "stakeholder" si indicano tutti i soggetti (cittadini anche in forma associata, imprese, sindacati, fornitori, ordini professionali e mass media e altri operatori del mondo economico e sociale) detentori di un interesse nei confronti dell'Ente e della sua organizzazione che sono direttamente o indirettamente influenzati dal suo operato o contribuiscono alla sua attività produttiva e al perseguimento dei suoi obiettivi.

## *Gestione delle segnalazione e dei reclami*

L'ufficio relazioni con il pubblico offre la possibilità di presentare osservazioni, segnalazioni, reclami e dare suggerimenti per migliorare i servizi offerti.

Gli operatori dell'U.R.P. sono disponibili al colloquio con coloro che vogliono presentare segnalazioni o reclami; quando è possibile, aiutano a risolvere il problema immediatamente, oppure forniscono un supporto per la formulazione scritta del reclamo.

A seguito della presentazione di una segnalazione e/o reclamo, l'U.R.P. provvede ad inviarla al responsabile del procedimento del servizio competente, assicurandosi che venga trovata la soluzione al problema entro 30 giorni.

Copia della risposta viene poi archiviata e tenuta agli atti dell'ufficio. Per apportare il loro contributo al miglioramento dei servizi offerti dall'Ente gli stakeholder possono fare pervenire le proprie segnalazione e/o reclami servendosi dei moduli disponibili in forma cartacea presso l'U.R.P. o utilizzando il modulo disponibile sul sito istituzionale dell'Ente nella sezione [Amministrazione Trasparente](#)>[servizi-erogati](#)>[carta dei servizi e standard di qualità](#) oppure [informazioni](#)>[urp](#)>[moduli](#)>[modulo segnalazione reclami e suggerimenti](#) (Modulo on line ).

---



**Dati utente** (compilazione facoltativa)

Nome \_\_\_\_\_

Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

Presa in carico il: \_\_\_\_\_

La propria opinione può essere espressa anche:

- telefonando ai n.ri 095-4011502-4011508-4011517-4011518-4013626
- al nr. verde 800-551485
- inviando: un fax al nr. 095-4011756
- inviando una e-mail all'indirizzo: [protocollo@pec.cittametropolitana.ct.it](mailto:protocollo@pec.cittametropolitana.ct.it) oppure [urp@cittametropolitana.ct.it](mailto:urp@cittametropolitana.ct.it)
- attraverso il canale della posta ordinaria al seguente indirizzo:

Citta' Metropolitana di Catania - Ufficio Relazioni con il Pubblico via Etnea, 67 –  
95124 Catania

## URP Standard di qualità

La Città Metropolitana di Catania (istituita con L.R. n. 15 del 4/08/2015) 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.

<b>Servizio</b>	<b>Aspetto di qualità</b>	<b>Standard di qualità</b>
Servizi URP	Ampiezza orario di ricevimento	Da lun. a ven. 8,30-13,00 Mart-Giov 14,30-17,00
Eguaglianza e imparzialità	Accesso alle attività di sportello	Lo sportello è aperto tutti i giorni lavorativi
	Accesso disabili	L'ufficio è ubicato a piano terra
	Multicanalità	Presenza di informazioni e moduli sul sito web
Efficacia	Verifica delle attività svolte	Indagine periodica del livello di soddisfazione dell'utenza URP



Partecipazione	Verifica affidabilità servizi offerti dall'URP	Reclami a carico dell'URP. Risposta entro giorno successivo
	Verifica affidabilità servizi offerti dall'Ente	Reclami a carico dei servizi Ente. Inoltro da parte dell'URP al servizio competente che risponderà entro 30gg. dalla data di ricezione della richiesta
	Tempi di rilascio documenti, per richieste di competenza dell'Urp	Entro 30 giorni dalla richiesta, salvo integrazioni o differimenti
Richieste accesso atti	Tempi di risposta per l'accesso, per richieste di competenza di altri Servizi	Entro 30 giorni dalla richiesta, salvo integrazioni o differimenti(*)
Informazioni su attività e Servizi dell'amministrazione e altro	Tempi di risposta per informazione telefoniche, di persona o tramite E-mail	Risposta immediata o entro la giornata
		Per richieste più complesse, risposta entro 5 giorni lavorativi
	Disponibilità di bacheche poste all'esterno e di spazi espositori posti all'interno visibili al pubblico	Massima visibilità e aggiornamento costante

(\*) L'Urp trasmette nel più breve tempo possibile la richiesta; la valutazione e il rispetto dei termini dipendono dal Servizio competente.

**Carta dei Servizi aggiornata a Dicembre 2015**

## *Chi siamo, dove siamo e come contattarci*

### Sportello di Catania

Responsabile dell'ufficio centrale di Catania:

Funzionario: Zappalà Alfio Carmelo

Personale operante nel servizio:

- Figuera Rosalia Maria

- Massara Sebastiana

- Morale Aurelio

- Nicolosi Angela

Sede: via Etnea, 67 – 95124 Catania

Orario di apertura al pubblico:

*da lunedì a venerdì dalle 8,30 alle 13,00*

*martedì e giovedì dalle 14,30 alle 17,00*

Telefono: 095/4011502 – 095/4011518 – 0954011519 – 095/4013095 –  
095/4013626

E-mail: [urp@cittametropolitana.ct.it](mailto:urp@cittametropolitana.ct.it)

Numero Fax: 095/4011756

Numero verde: 800551485

Numero sportello unico per la scuola: 095/4014449

## Sportello Di Caltagirone

Responsabile dell'ufficio sede di Caltagirone:

Funzionario: Rasà Giuseppa

Personale operante nel servizio:

- Falcone Walter
- Giarrusso Vito
- Novella Salvatore
- Saita Lino

Sede: Via Principessa Josè, 9 – Caltagirone

Tel/fax 0933/31704