



Comune di Parma

Carta dei Servizi
Urp e Qualita' dei Servizi
2023



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, che di quel servizio pubblico beneficia.

Attraverso la Carta dei Servizi, i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati livelli qualitativi e quantitativi, con l’obiettivo non solo di monitorare l’efficienza e la funzionalità del servizio, ma di poterle rafforzare e migliorare.

La trasparenza, che si ritrova tra le caratteristiche di questa Carta, è uno degli obiettivi che il Comune di Parma persegue da tempo e con più attenzione, al fine di rendere i cittadini edotti e consapevoli circa le modalità di erogazione dei servizi pubblici e al contempo di favorire una sempre maggiore condivisione e partecipazione alla vita sociale e politica della nostra città.

IL SINDACO

Michele Guerra

CARTA DEI SERVIZI

URP e QUALITÀ DEI SERVIZI

INDICE

DOVE SI TROVA L'URP	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
L'URP SI PRESENTA	7
COME SI ACCEDE AI SERVIZI URP	11
I NOSTRI SERVIZI	12
DIRITTO DI ACCESSO E DI INFORMAZIONE	16
OBIETTIVI	18
STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI	20
RECLAMI E SEGNALAZIONI	23
INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION	25
APPENDICE NORMATIVA	28

DOVE SI TROVA L'URP

L'URP, Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Parma si trova presso il DUC, Direzionale Uffici Comunali in Largo Torello de' Strada 11/A, Parma.

L'URP è collocato al piano -1 in un locale facilmente accessibile e raggiungibile agevolmente. limitrofo al parcheggio DUC con 280 posti auto e libero da barriere architettoniche. In tale spazio si svolgono tutte le attività di amministrazione attiva a contatto con il cittadino.



3

Orari

Lunedì e giovedì	8,15-17,30
Martedì – Mercoledì – Venerdì - Sabato	8,15-13,30

I principi della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994.

Eguaglianza

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico organizza ed eroga i propri servizi in modo da garantire pienamente l'uguaglianza per tutti i cittadini senza distinzioni di sesso, età, etnia, fede religiosa, opinione politica, condizione sociale, lingua, nazionalità.

L'URP si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli.

Legalità

L'erogazione dei servizi da parte dell'URP e il generale funzionamento dell'Amministrazione Comunale si ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Imparzialità

Gli operatori dell'URP si impegnano a svolgere l'attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. E' assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

L'URP si impegna ad offrire i propri servizi in maniera continuativa 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 la durata delle irregolarità ed arrecare il minimo disagio all'utenza e le comunica tempestivamente, unitamente alla motivazione dell'interruzione, nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli informativi agli ingressi degli uffici
- con pubblicazione sul portale web www.comune.parma.it

Partecipazione

L'URP rappresenta il primo punto di contatto tra il cittadino e l'Amministrazione Comunale e, come tale, semplifica il rapporto tra cittadini, territorio e istituzioni, mettendo a

disposizione informazioni e modulistica per l'accesso ai servizi e garantendo la partecipazione alla prestazione sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso che per instaurare un rapporto di collaborazione.

Il cittadino può esercitare il proprio diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio confrontandosi con il personale dell'URP sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio
- al miglioramento del servizio o dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficacia ed efficienza presentando memorie o note scritte alle quali si dà riscontro, oppure fornendo suggerimenti verbali agli operatori o al responsabile dell'URP

Efficacia ed Efficienza

L'URP impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per EFFICIENZA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzioni dei costi
- per EFFICACIA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze del cittadino per perseguire la massima soddisfazione. In quest'ottica si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere corretto e conforme alle regole, favorevole al cittadino nel rispetto degli interessi della collettività, tempestivo

L'URP garantisce al cittadino risposta su eventuali azioni correttive intraprese e sui tempi di attuazione delle stesse.

Chiarezza e Cortesia

Gli operatori dell'URP si impegnano a garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e ad utilizzare, nei rapporti con il cittadino, in ogni occasione di comunicazione sia verbale che scritta, un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare attenzione alle spiegazioni dei termini tecnici. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità, all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune di Parma considera l'informazione tempestiva ed efficace fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

In tal senso l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente è garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Tutela

In caso di violazione da parte dell'URP dei principi descritti, nonché di mancato rispetto degli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi, il cittadino può presentare un reclamo al Responsabile dell'URP il quale avrà cura di avviare la procedura per l'attivazione di azioni correttive.

L'URP è il servizio nato per semplificare e agevolare i rapporti tra il cittadino e il Comune permettendo un dialogo costante con l'Ente → **rappresenta il punto di interazione tra istituzione e cittadino-utente**, nel tentativo di coniugare il diritto-dovere dei cittadini di conoscere, partecipare, fruire dei servizi con l'analogo diritto-dovere dell'ente pubblico di amministrare, erogare, informare e comunicare.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico rappresenta il luogo naturale di ascolto, di recepimento delle domande e di risposta alle richieste dei cittadini.

Le riorganizzazioni che si sono succedute nel tempo sono state finalizzate a semplificare l'accesso ai servizi, dapprima riunendo in un unico spazio il Centro Servizi al Cittadino e gli Sportelli Polifunzionali (come accaduto con la riorganizzazione del 2012-2013), poi seguendo la naturale evoluzione dei tempi e andando verso una riorganizzazione digitale che consentisse l'accesso al maggiore numero possibile dei servizi attraverso i mezzi informatici.

**EVOLUZIONE IN RELAZIONE AI CAMBIAMENTI SOCIALI E AMMINISTRATIVI
CERCANDO DI CONIUGARE LE ATTESE DEI CITTADINI CON GLI OBIETTIVI DI
COMUNICAZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE.**

Attualmente il Servizio URP e Qualità dei Servizi è strutturato in attività di Front Office e di Back Office.

Anno 2021 (dati al 31 dicembre)

Front Office

Sportello ricezione pratiche e informazioni all'utenza	16790
Sportello consegna documenti	36379
Contatti telefonici	16542
Mail	36552

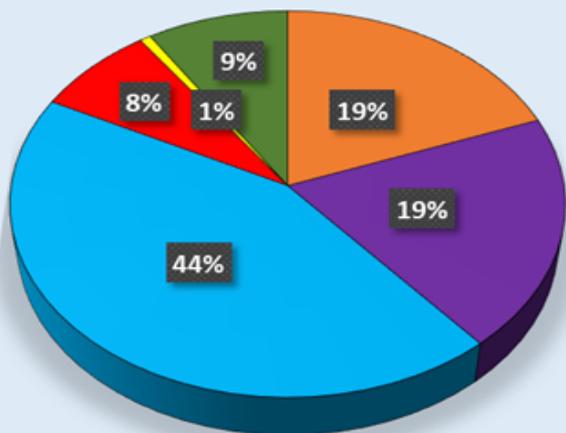
Back office

Comunichiamo (segnalazioni)	14375
Banche dati	1310
Contatti telefonici	19202
Mail	44665

Addetti URP → 18 unità

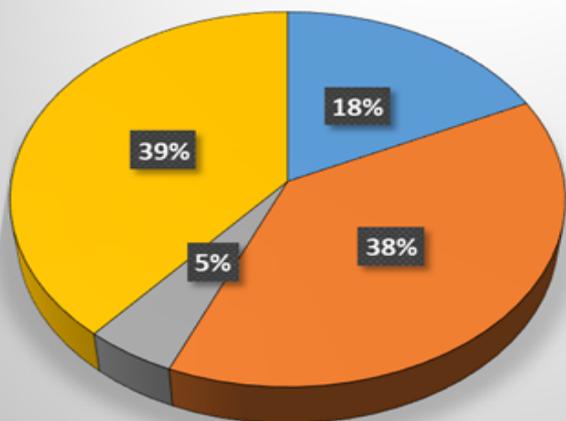
Addetti al Punto Informazioni	11
Addetti al Back Office	7

Flussi URP



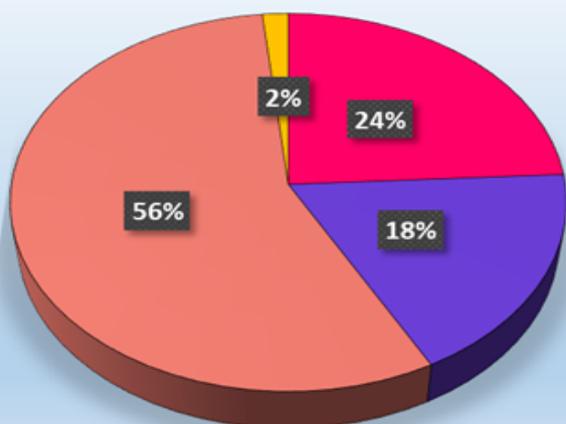
- Contatti Telefonici
- Sportello consegna documenti
- Email
- Segnalazioni
- Banche dati
- Sportello ricezione pratiche e informazioni

Flussi URP Front



- Sportello ricezione pratiche e informazioni all'utenza
- Sportello consegna documenti
- Contatti telefonici
- Email

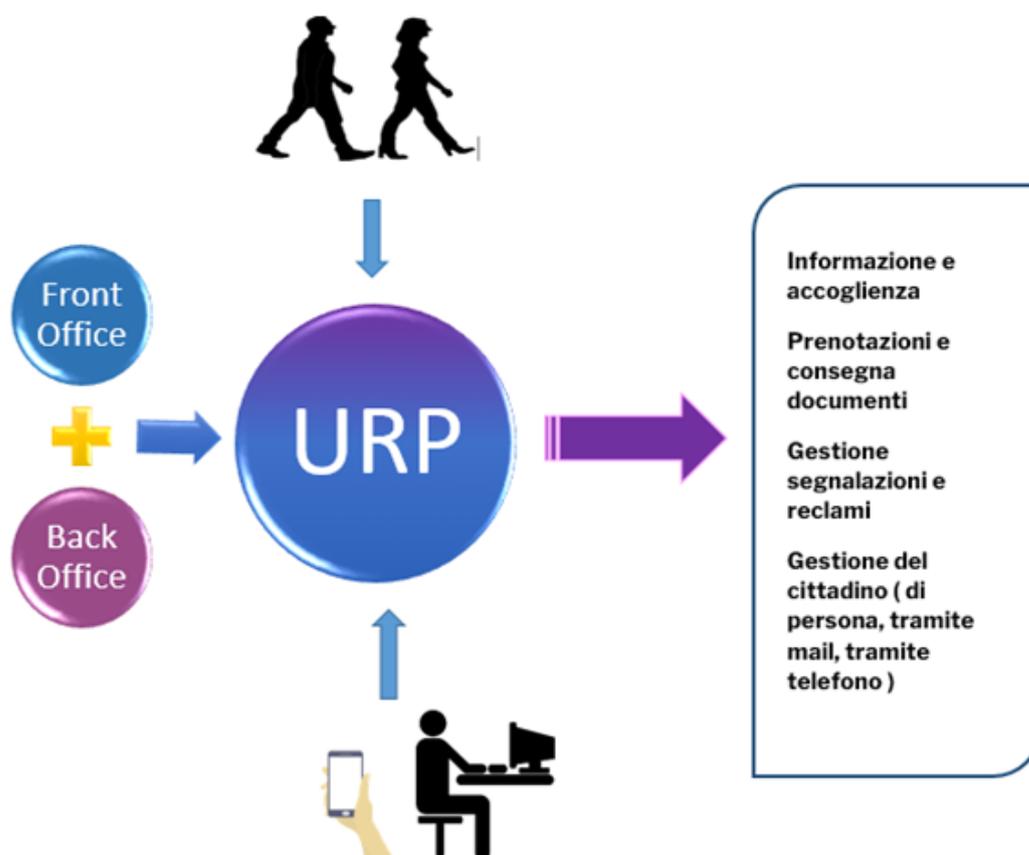
Flussi URP Back



- Contatti telefonici
- Comuniciamo (segnalazioni)
- Email
- Banche dati

L'attività dell'URP è svolta da personale con formazione, competenze e capacità adeguati al rapporto con il pubblico che si realizza mediante il contatto diretto allo sportello o indiretto (telefono, mail, PEC). L'attività viene svolta fornendo in modo chiaro e completo tutte le informazioni necessarie all'attivazione di una procedura/servizio.

L'URP è dotato di spazi e strumentazioni adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta, telefonica e via email con il pubblico (Front Office) che il contemporaneo svolgimento di compiti e delle funzioni di supporto alle informazioni e all'effettivo esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione (Back Office).



COME SI ACCEDE AI SERVIZI URP

Modalità di accesso ai servizi	Contatto di riferimento
Telefono	0521 40521
E-mail	urp@comune.parma.it
Di persona	piano -1 del DUC (Direzionale Uffici Comunali)
Posta ordinaria	Comune di Parma, Largo Torello de Strada 11/A, 43121 Parma
PEC	comunediparma@postemailcertificata.it

Attività Front Office URP

Informazione e ascolto

- informazioni relative alle modalità di accesso agli sportelli
- informazioni di carattere generale sulle attività del Comune di Parma, la sua organizzazione, la dislocazione e le competenze degli uffici (sia quelli presenti presso il DUC , sia quelli decentrati)
- informazioni generali sulla documentazione e consegna modulistica per la presentazione delle pratiche
- verifica delle posizioni e dei dati anagrafici dei cittadini che ne fanno richiesta, limitatamente ai dati di cui si ha accesso
- Informazioni circa l'ubicazione, gli orari, i numeri telefonici degli Enti Pubblici operanti sul e fuori dal territorio comunale

Principali attività di ricezione pratiche

- ricezione di richieste di accesso agli atti e consegna della relativa documentazione
- ricezione di reclami, segnalazioni e suggerimenti dei cittadini relativi al funzionamento degli sportelli e degli uffici comunali
- prenotazione di certificati anagrafici, storici e di stato civile
- prenotazione appuntamenti per l'ufficio Stato Civile e Servizi Demografici
- rilascio tesserini di caccia
- prenotazione degli appuntamenti per il passaporto
- raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare
- informazioni e attivazione credenziali SPID
- sportello residenze

Sportello “Ritiro Documenti prenotati”

- certificati anagrafici e di stato civile
- tessere elettorali
- carte identità elettroniche

Attività di back office URP

Gestione Faq

→ le **Faq** sono schede informative create per consentire l'erogazione delle informazioni alla cittadinanza, principalmente da parte del Contact Center e di supporto all'attività del Punto Informazioni. La banca dati FAQ consente di rendere fruibili sia le informazioni contenute nelle Schede Servizi (semplificando il linguaggio o schematizzando la forma e il contenuto), sia le informazioni collaterali ai procedimenti amministrativi che contraddistinguono le varie attività dell'Amministrazione Comunale. Vengono inoltre pubblicate news, anche di tipo organizzativo (es. momentanee sospensioni dei servizi, chiusure temporanee, comunicati stampa ecc.) necessarie per fornire informazioni tempestive al cittadino che si mette in contatto con il Contact Center.

Attualmente le faq presenti nella banca dati sono circa 450 e sono costantemente aggiornate

Gestione Pagine Servizi sul portale Web del Comune di Parma

- revisione e pubblicazione delle schede servizi
- inserimento, aggiornamento contenuti e pubblicazione della pagina dei contatti

Gestione Posta Elettronica e agenda sportelli anagrafici

L'URP risponde e gestisce le richieste pervenute alla email urp@comune.parma.it, fornendo informazioni sui servizi del Comune e inoltrando le richieste agli uffici preposti.

Di competenza dell'URP è anche l'email sportellodelcittadino@comune.parma.it, casella di posta elettronica che fornisce ai cittadini informazioni riguardanti i Servizi Demografici: richiesta emissione certificati, documentazione anagrafica e di stato civile.

Inoltre, l'ufficio gestisce l'agenda delle sportelli anagrafici, relativamente al rilascio della Carta di Identità.

"Comuni-chiamo" : gestionale per le segnalazioni dei cittadini

I cittadini possono inoltrare al Comune segnalazioni o reclami quando riscontrano un disservizio, un guasto, problematiche relative alla viabilità, al verde pubblico, al decoro urbano o altro.

Per la gestione delle segnalazioni, il Comune di Parma ha adottato Comuni-Chiamo, una piattaforma online utilizzata per rendere più veloce ed efficiente la risoluzione dei problemi della città, facilitando la comunicazione tra cittadini e Amministrazione comunale.

Il servizio è semplice e veloce da utilizzare.

Ogni cittadino può segnalare in tempo reale i problemi che riscontra in città accedendo a Comuni-chiamo da PC o smartphone (grazie all'app disponibile per iOS e per Android) e utilizzando un browser aggiornato. Una buca in strada, un lampione mal funzionante, la presenza di animali randagi, un tombino intasato o sfalci d'erba sono solo alcuni esempi di segnalazioni che è possibile fare. In più, Comuni-Chiamo permette al Comune di inserire agevolmente anche le segnalazioni che arrivano tramite telefono, mail o direttamente allo sportello URP.

Una volta entrati nella piattaforma segnalare è molto semplice: occorre selezionare il tipo di problema, descrivere brevemente quanto si ritenga opportuno evidenziare

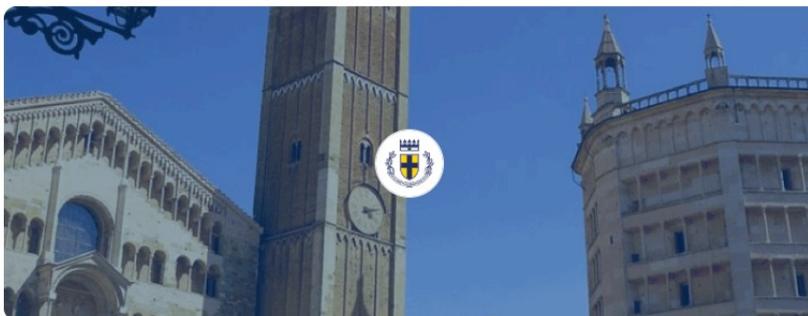
e/o allegare fino ad un massimo di tre immagini e segnalare la posizione della criticità sulla mappa. Dopodiché cliccare” invia la segnalazione”.

Occorre ricordarsi di inserire sempre l'indirizzo mail nel quale si desidera ricevere le eventuali risposte alle segnalazioni.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvederà a inoltrare la risposta ottenuta dall'ufficio competente all'interessato e conseguentemente a chiudere la segnalazione.

Il gestionale consente inoltre l'inserimento delle segnalazioni ricevute da sportello, telefono o email semplificando i passaggi successivi di categorizzazione della problematica, di assegnazione al corretto ufficio di competenza, nonché il monitoraggio della stessa e le comunicazioni con gli uffici referenti per la risoluzione.

Parma



In auto →

 Segnala un problema 

 Comunicazioni →

 Eventi 

 Mappe 

I processi di monitoraggio della qualità dei servizi erogati dalle amministrazioni pubbliche presuppongono una adeguata capacità di misurazione. Attraverso l'individuazione e l'utilizzo di opportuni indicatori si può monitorare la qualità dei servizi erogati e contribuire al miglioramento del processo di erogazione.

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

Tra gli strumenti utili al monitoraggio della qualità rientra la predisposizione di procedure di ascolto e customer satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzazione.

L'Ufficio predispone anche le Carte dei Servizi e indagini di soddisfazioni riferite a specifici servizi / uffici.

DIRITTO DI ACCESSO E DI INFORMAZIONE

Il diritto di accesso e di informazione può essere esercitato da ogni cittadino, istituzione, associazione ed organizzazione su tutta l'attività dell'Amministrazione Comunale ed in particolare su atti, documenti e procedure che lo riguardano; il diritto di accesso e di informazione può essere esercitato anche nei confronti delle aziende, istituzioni, consorzi e società dipendenti o controllati dal Comune.

Oggetto dell'accesso sono le informazioni, gli atti, i documenti formati dal Comune in possesso o comunque utilizzati dallo stesso ai fini dell'attività amministrativa in qualunque forma essi siano realizzati (cartacea, grafica, fotocinematografica, elettromagnetica).

L'accesso si esercita nella forma di presa visione dell'atto/documento o di estrazione di copia dello stesso, previo pagamento, in quest'ultimo caso, dei costi relativi alla riproduzione.

Gli atti amministrativi pubblici (deliberazioni di Giunta e Consiglio, determinazioni dirigenziali, ordinanze) sono visibili e scaricabili sul portale web www.comune.parma.it.





Comune di Parma

Prot. Gen.....

AL SETTORE/SERVIZIO

**RICHIESTA DI ACCESSO AD ATTI, PROVVEDIMENTI E DOCUMENTI
AMMINISTRATIVI**

(ai sensi dell'art. 22 L. 241/1990 smi)

Cognome..... Nome.....

Luogo di nascita Data

Indirizzo..... Tel.

Atto, provvedimento a documento per cui è chiesto l'accesso (precisarne gli estremi)

1)

2)

3)

Motivazione con l'esplicitazione dell'interesse che legittima la richiesta di accesso:

.....

.....

N.B. (L'istanza di accesso deve essere legittimata da un interesse rilevante personale e concreto e, cioè, serio, non emulativo né riconducibile a mera curiosità, oltre che collegabile alla persona che sottoscrive l'istanza da uno specifico nesso; la nozione di interesse giuridico rilevante va intesa nel senso più ampio rispetto a quello dell'interesse all'impugnazione, giacché esso attribuisce la legittimazione all'accesso, ove l'istante possa dimostrare che gli atti di cui invoca l'esibizione abbiano dispiegato , o siano idonei a dispiegare, effetti diretti od indiretti nei suoi confronti, indipendentemente dalla lesione di una posizione giuridica (ex multis T.A.R Parma n. 266/2004).

Si chiede:

- semplice visura
- rilascio in bollo copia documento in estratto di atti e provvedimenti degli organi senza dichiarazione di conformità all'originale (art.4 Tabella tariffa Parte I* D.P.R. n. 642/1972) n. copie ____
- rilascio in bollo copia documento con dichiarazione di conformità all'originale n. copie _____
- rilascio in carta libera copia documento senza dichiarazione di conformità all'originale, perché non trattasi di estratto di atti e provvedimenti degli organi n. _____ copie _____

Il sottoscritto si impegna a corrispondere, per la richiesta di copie, l'ammontare della somma relativa alle spese per i bolli e per i costi fissati dalla disciplina comunali.

Data

Firma

Il modello di accesso agli atti è reperibile sul portale del Comune di Parma al seguente indirizzo:

<https://www.comune.parma.it/it/servizi/patrocinio-e-accesso-agli-atti/accesso-agli-atti>

OBIETTIVI

Mission dell'URP è quella di affermare l'identità e l'immagine dell'Amministrazione come guida per una strategia orientata ai servizi improntati alla qualità e alla soddisfazione dei bisogni del cittadino. A tal fine l'URP si impegna a svolgere attività di informazione e di comunicazione che pone al centro dell'interesse il cittadino, singolo o associato:

- ➔ garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione;
- ➔ agevola l'utilizzo dei servizi offerti al cittadino, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative e sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione;
- ➔ attua, mediante l'ascolto del cittadino e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- ➔ garantisce lo scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'Amministrazione.

L'URP ha quindi l'obiettivo primario di garantire la piena attuazione dei diritti d'informazione, di accesso e di partecipazione del cittadino, attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, l'informazione sulle strutture e sui compiti del Comune, fornendo risposte sulle modalità di utilizzo dei servizi, al fine di assicurare il pieno utilizzo degli stessi.

ATTIVITA'	OBIETTIVO STRATEGICO
Illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative ed amministrative utilizzando gli strumenti ed i canali comunicativi che di volta in volta si reputano più idonei e	Facilitare l'applicazione delle norme e delle procedure amministrative

flessibili a garantirne l'efficacia	
Assicurare e promuovere l'informazione sulle strutture e sui servizi territoriali nonché sulla loro attività mediante la creazione di una rete con i vari Enti esterni	Agevolare l'accesso ai servizi pubblici
Rendere noti funzioni, obiettivi standard di qualità, diritti dei cittadini nei confronti della fruizione dei servizi erogati nella presente Carta, strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e migliorato	Facilitare e instaurare un rapporto partecipato e proattivo del cittadino
Attuare processi di verifica del funzionamento dei servizi erogati mediante l'ascolto del cittadino ed il continuo sviluppo della comunicazione interna	Ridurre il numero dei reclami
Monitorare, in maniera continua e sistematica, la qualità dei servizi erogati mediante la misurazione, l'analisi e la valutazione della performance ed ottenere un feedback sulla qualità dei servizi forniti, rendendo i risultati disponibili per il pubblico	Definire azioni di miglioramento

Ogni anno vengono definiti, quantificati, condivisi con tutto il personale dell'URP e

misurati obiettivi operativi in relazione alla qualità del servizio fornito e alla soddisfazione del cittadino. Il raggiungimento ed il mantenimento di tutti gli obiettivi e la qualità dell'organizzazione sono costantemente perseguiti attraverso attività di formazione e informazione del capitale umano, finalizzate sia alla valorizzazione delle attitudini personali che all'accrescimento della responsabilizzazione, dell'autonomia lavorativa, delle conoscenze e competenze professionali per migliorare l'efficienza del servizio al cittadino.

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Parma, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra l'URP e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dall'URP mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

SERVIZIO	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Accessibilità al cittadino	Ampiezza oraria del servizio	lunedì e giovedì: dalle 8.15 -17.30 martedì, mercoledì e sabato: dalle 8.15 alle 13.30
Informazioni su attività e servizi	Tempi di risposta di persona	<ul style="list-style-type: none"> • Risposta immediata o entro la giornata. • Per richieste più complesse, inoltro immediato ai

		competenti uffici di Back Office
Richieste accesso atti	Tempi di rilascio documenti	Entro 30 giorni dalla richiesta, salvo integrazioni o sospensioni
Informazioni su attività e servizi dell'Amministrazione	Tempi di risposta per informazioni telefoniche o di persona	<ul style="list-style-type: none"> • Risposta immediata o entro la giornata. • Per richieste più complesse, inoltro immediato ai competenti uffici di Back Office
Reclami e segnalazioni relativi ai servizi di altri uffici pervenuti tramite Contact Center o sistema informatizzato di gestione della relazione con il cittadino	Inoltro all'Ufficio competente	Immediato al momento della presentazione della richiesta o entro la giornata
Reclami e segnalazioni relativi ai servizi dell'URP	Risposta al Cittadino	<p>Immediata se il cittadino è presente fisicamente o telefonicamente</p> <p>Nel caso di presentazione cartacea e via mail, entro 5 giorni lavorativi</p>
Ricezione pratiche	Tempi di ricezione	Immediata o entro la giornata
Ritiro documenti prenotati	Tempi di ritiro	Immediato
Ricezione e Gestione Segnalazioni attraverso l'app. "Comunichiamo"	Tempi di gestione	<p>Preso in carico immediato o entro la giornata;</p> <p>Gestione in carico agli Uffici preposti.</p>

Redazione schede servizi e Faq	Tempi di gestione	Preso in carico immediata o entro la giornata. Tempistiche di gestione in accordo con gli Uffici preposti
Informazioni all'utenza	<p>Facilità d'accesso al materiale informativo</p> <p>Identificabilità del personale mediante cartellino</p>	<p>Massima visibilità e aggiornamento costante</p> <p>Espositori posti all'interno del DUC e aggiornamento costante</p> <p>Agevole e costante identificazione con nome e numero di matricola</p>

Eventuali reclami sui disservizi dell'URP devono essere inoltrati al Comune di Parma, URP – Ufficio Relazioni col Pubblico, DUC largo Torello de Strada 11/A

Modalità di presentazione reclami	Contatto di riferimento
Telefono	0521/40521
Di persona	Punto Informazioni, piano -1 del DUC (Direzionale Uffici Comunali) in Largo Torello de Strada 11/A
Posta ordinaria	Comune di Parma, Largo Torello de' Strada 11/A, 43121 Parma
e-mail	urp@comune.parma.it
PEC	postamailcertificata@comune.parma.it

L'URP acquisisce annualmente le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, attraverso indagini di **Customer Satisfaction**, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

L'indagine mira, inoltre, ad evidenziare lo scostamento tra la "qualità attesa" e la "qualità percepita" per far emergere eventuali criticità e, di conseguenza, intraprendere azioni di miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Oltre alle valutazioni espresse per ogni singola domanda, il cittadino ha potuto fornire indicazioni e suggerimenti utili a migliorare il servizio.

I dati raccolti ed elaborati vengono riportati in un report finale e comparati a quelli raccolti negli anni precedenti assieme ai quali saranno inseriti nel rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi URP e sono utilizzati per pianificare azioni di miglioramento e definire nuovi obiettivi da raggiungere.

L'URP si impegna a rendere noti gli esiti dell'indagine annuale mediante pubblicazione sul portale web www.comune.parma.it

Di seguito **le conclusioni dell'Indagine di Soddisfazione 2021 riferita al servizio URP** consultabile all'indirizzo <https://www.comune.parma.it/it/informazioni-general/urp>

“ L'accesso al CSC – Centro Servizi al Cittadino di Parma – è filtrato dal Punto Informazioni che ha il compito di accogliere gli utenti, ascoltarne i bisogni, fornire servizi, risposte e informazioni ed orientarli alla fruizione di servizi e Sportelli.

Sin dal 2004 viene condotta da un soggetto terzo una ricerca di Customer Satisfaction che ha il fine di rilevare l'efficacia del servizio, la qualità percepita dai cittadini e attivare eventuali azioni di miglioramento. La ricerca 2021 è stata realizzata tra metà Novembre e inizio Dicembre. In questo periodo, la Direzione del CSC ha consentito l'accesso ai servizi del DUC previo appuntamento e, considerata la situazione di emergenza sanitaria, anche direttamente al Punto Informativo per

rispondere alle richieste e ai bisogni informativi di cittadini considerato il protrarsi delle restrizioni connesse al Covid.

Sono stati raccolti 273 questionari compilati in autonomia dai cittadini-utenti fruitori dei servizi del Punto Informazioni e degli Sportelli Polifunzionali. I risultati forniscono un quadro delle percezioni degli utenti e sono una importante occasione di confronto sia tra Ente e Cittadini che tra gestore del servizio Punto Informazioni e Amministrazione per valutare le modalità di erogazione, l'impatto sui cittadini e l'efficacia e qualità dei servizi.

Dalla ricerca sono emersi i seguenti risultati:

♣ *Profilo utenti: il campione emerso evidenzia una composizione di cittadini di tutte le classi di età (con prevalenza 36-55 anni), titolo di studio elevato, prevalentemente dipendenti, che si informano sul portale del Comune, stranieri che incidono per 14 %.*

♣ *Comportamenti e Fruizione: i servizi di Sportello di cui i cittadini hanno fruito nel periodo (per il secondo anno consecutivo condizionato dalla pandemia) sono prevalentemente Anagrafe e Mobilità, vengono con mezzi pubblici e in auto (siamo in inverno) e per buona parte per la 1° volta ad DUC nel semestre.*

♣ *Customer Satisfaction: la ricerca ha consentito di valutare la soddisfazione degli utenti del servizio Punto informazioni lungo il processo di erogazione. L'Accessibilità ha avuto un giudizio pari a 8,4 (orari e raggiungibilità del DUC, facilità contatto telefonico), la Struttura 8,6 (pulizia, clima, sedute, comfort, rispetto privacy), le Tecnologie 8,9 (chiarezza del Regolacode e Visibilità degli sportelli), l'Organizzazione 9,1 (tempi di attesa prima di parlare con l'operatore Punto Informazioni), la Cortesia 9,3 (accoglienza, stile, gentilezza, ascolto, capacità risposta operatori Punto Informazioni) e infine, l'Affidabilità 9,2 (professionalità e competenze personale Punto Informazioni).*

La riorganizzazione delle modalità di accesso ai servizi avviata nel 2020 (accesso solo su appuntamento per contenere gli assembramenti) e l'allentamento attivato nel periodo della rilevazione nel 2021 (appuntamenti ma anche accesso diretto al Punto Informazioni) sembra consolidata e positivamente percepita dai cittadini in termini di sicurezza, qualità ed efficacia.

L'indice di Customer Satisfaction si mantiene infatti su valori molto alti (8,8) seppure in calo di due decimali rispetto al 2020 riconducibile soprattutto agli aspetti legati ad Accessibilità e Tempi di attesa. Come per gli anni di rilevazione precedenti, sopra la media gli aspetti 'soft' del servizio (tempi di attesa, professionalità e cortesia degli operatori). Spazi di miglioramento attesi sono relativi a tempi di attesa e maggiore puntualità.

Il servizio si configura ben centrato se si considerano i risultati generali e che sono state superate le attese negli aspetti più importanti per la qualità secondo gli utenti (professionalità e tempi di attesa) “



Principali riferimenti normativi

La Carta di Qualità dei Servizi si ispira principalmente alle seguenti fonti normative:

Il D.P.C.M del 27 gennaio 1994 (recante “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” di seguito anche solo “la Direttiva” o “Direttiva Ciampi”), detta i principi cui deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici e stabilisce l'obbligo per tutti i soggetti erogatori, pubblici e privati, di definire e di adottare “standard specifici di qualità e quantità dei servizi”, istituendo un apposito Comitato permanente presso la Presidenza del Consiglio per l'attuazione della Direttiva medesima (come è noto, in taluni settori, come la comunicazione, il potere di direttiva è stato attribuito alla competente Autorità garante, in base alla legge n. 249 del 1997). L'obbligo di adozione, rispettivamente per ciascun soggetto erogatore, di una propria specifica Carta dei Servizi, ispirata alla Direttiva e ad essa conforme, è stato poi puntualizzato dall'art. 2 del decreto legge n. 163 del 1995, convertito nella L. 11 giugno 1995, n. 273 (successivamente abrogato).

L'assetto normativo in materia di Carte dei Servizi ha trovato un punto fondamentale nel D.Lgs. n. 286 del 1999, che individua nell'art. 11 la fonte normativa primaria che stabilisce l'obbligo per le imprese e gli enti erogatori di servizi pubblici di improntare la propria attività al rispetto dei parametri qualitativi essenzialmente determinati all'interno delle Carte dei Servizi. La norma in questione, infatti, stabilisce che i servizi pubblici debbono essere erogati “con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi” (cfr. art. 11, co. 1). Il secondo comma prevede che “Le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle Carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli

standard di qualità sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri”.

La centralità della Carta viene ribadita in maniera chiara, definitiva e immediatamente cogente con l’art. 2, comma 461, della legge n. 244 del 2007 (legge finanziaria 2008) il quale, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l’universalità e l’economicità delle relative prestazioni, prevede in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

➤ previsione dell’obbligo per il soggetto gestore di emanare una “Carta della qualità dei servizi” , da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell’utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;

➤ consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;

previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l’adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell’utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità, per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;

➤ previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della Qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell’ente locale o dell’ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all’ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;

- istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;
- previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio, per l'intera durata del contratto stesso.

La legge n. 15 del 2009, art. 4, comma 2, che reca principi e criteri per l'esercizio della delega legislativa completa il quadro dei riferimenti normativi. Essa intende consentire a ogni interessato di agire in giudizio nei confronti delle amministrazioni, nonché dei concessionari di servizi pubblici, fatte salve le competenze degli organismi con funzioni di regolazione e controllo istituiti con legge dello Stato e preposti ai relativi settori, se dalla violazione di standard qualitativi ed economici o degli obblighi contenuti nelle Carte dei Servizi, dall'omesso esercizio di poteri di vigilanza, di controllo o sanzionatori, dalla violazione dei termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali derivi la lesione di interessi giuridicamente rilevanti per una pluralità di utenti o consumatori, nel rispetto di taluni criteri, fra i quali merita di essere sottolineato quello volto a consentire la proposizione dell'azione anche ad associazioni o comitati a tutela degli interessi dei propri associati, estendendo, in sostanza, il disposto dell'art. 139 e seguenti del "Codice del Consumo". Il D. Lgs. n. 198 del 2009 ha svolto la delega, con rinvio, peraltro, a successivi atti di determinazione puntuale degli standard e degli obblighi da assumere a parametro dell'azione dei gestori e delle eventuali relative azioni dei consumatori in caso di violazione.

La legge n. 69 del 2009 contiene due disposizioni in materia: l'art. 16 prevede fra l'altro, in materia di servizi postali, che, quanto alle prestazioni relative al servizio universale, nelle Carte dei servizi siano stabilite procedure "trasparenti, semplici e poco onerose" per la gestione dei reclami, nonché i termini di risposta, ivi incluse procedure conciliative ed extragiudiziali in conformità ai principi comunitari; l'art. 30 stabilisce che le Carte dei servizi dei soggetti pubblici e privati erogatori di servizi

pubblici o di pubblica utilità devono prevedere forme di risoluzione non giurisdizionale delle controversie, che avviene entro 30 giorni successivi alla richiesta (sono esclusi, ovviamente, i servizi locali, peraltro già coperti dall'art. 2 della legge finanziaria 2008).

L'art. 11 del DPR n. 168 del 2010, intitolato alla tutela non giurisdizionale, stabilisce che i contratti di servizio e, se emanate, le Carte dei Servizi concernenti la gestione di servizi pubblici locali prevedono la possibilità, per l'utente o per la categoria di utenti che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale delle controversie, che avviene entro trenta giorni successivi al ricevimento della richiesta. La procedura conciliativa prevista è avviata secondo lo schema-tipo di formulario di cui all'allegato A del citato DPR, ferme restando le norme in materia di servizi pubblici locali, nonché quelle contenute nelle discipline di settore vigenti alla data di entrata in vigore del presente DPR medesimo.

Trattano di Carte dei Servizi anche gli artt. 8 e 36 del dl n. 1 del 2012, convertito nella legge n. 27 del 2012: essi stabiliscono che le Carte, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indichino in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura; che le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti.

Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n.33 in tema di “ Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.

