



## La qualità dei servizi pubblici – Servizio URP

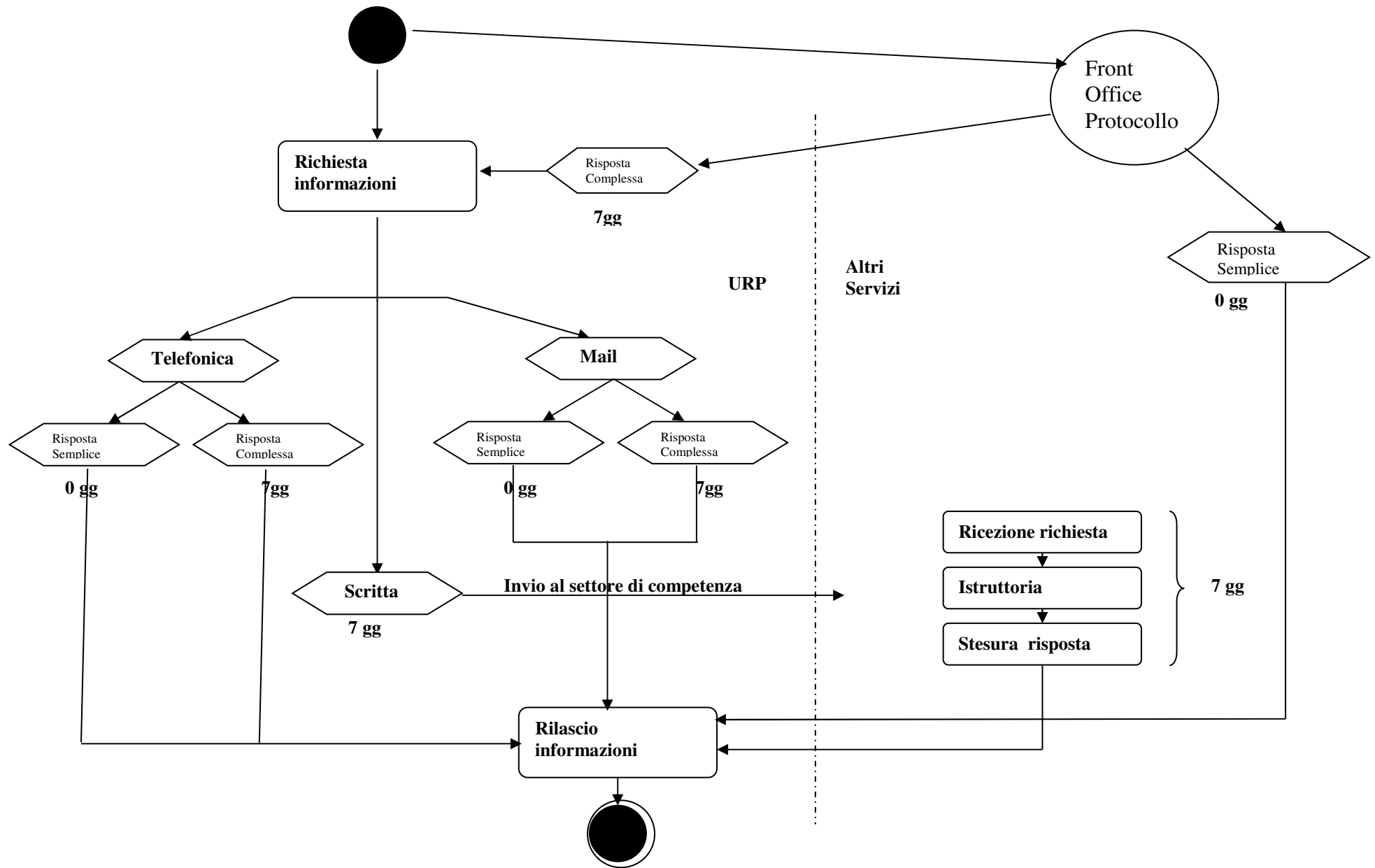
La fase di ascolto delle esigenze degli utenti è sicuramente la più importante per poter intervenire e migliorare i servizi offerti in base alle esigenze degli utenti. Talvolta i reclami sono dovuti a scarsa conoscenza del funzionamento e delle competenze dell'Amministrazione e in questi casi, indirizziamo gli utenti verso gli uffici competenti; ci sono casi in cui i reclami sono invece costruttivi e aiutano a migliorare il servizio.

Le statistiche periodiche di rilevazione delle tipologie di segnalazioni ricevute, del tempo di evasione delle richieste, nonché il grado di soddisfazione che gli utenti esprimono attraverso il sistema degli Emoticon sono elementi fondamentali per il miglioramento del servizio. In passato il funzionamento della pubblica amministrazione si fondava su un principio di forte organizzazione gerarchica, che si riteneva quasi immutabile e resistente a ogni ripercussione sull'organizzazione interna e sull'attività amministrativa, che potesse derivare da stimoli ambientali. Oggi invece la strategia vincente è quella che incorpora forme di interscambio, di confronto e di ascolto del cittadino, che è il destinatario primario dei servizi della pubblica amministrazione

Gli strumenti informatici quali il sito internet, aggiornato con la massima tempestività, e la posta elettronica sono i canali privilegiati di contatto dell'utenza con l'Amministrazione, tuttavia riteniamo importanti anche i contatti telefonici, per la semplicità e praticità e perché consentono al cittadino di ricevere in tempo reale le informazioni che gli servono. Resta fondamentale anche il contatto diretto con il pubblico e proprio per questo è stata predisposta, presso l'Ufficio Protocollo, una postazione di accoglienza, che si pone come primo interlocutore dell'Ente nei confronti del cittadino che si reca in Provincia. L'accesso agli uffici in tal modo è facilitato e immediato, anche grazie all'apertura dello sportello con orario continuato tutti i giorni.

La scelta degli indicatori è stata orientata al perseguimento di livelli di efficienza e tempestività nelle risposte al cittadino, focalizzando quindi l'attenzione sia sulla semplicità di accesso agli uffici, sia sulle tempistiche di risposta agli utenti e sulla pubblicazione delle informazioni sul sito internet, che è il più generalizzato canale di accesso per l'utenza.

# Servizio URP. Procedura per rilascio informazioni.





Provincia di Lecco

## STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI

Dati di monitoraggio Anno 2016

### **Servizio Erogato:** URP

**Principali caratteristiche:** il Servizio aiuta il cittadino ad orientarsi nella pubblica amministrazione e a trovare le risposte di cui ha bisogno, garantendo l'esercizio del diritto di informazione, di accesso e di partecipazione. L'URP, istituito per favorire il contatto con la Pubblica Amministrazione da parte di cittadini, imprese, associazioni e istituzioni, offre al cittadino informazioni e servizi finalizzati a garantire celerità, trasparenza e partecipazione all'attività amministrativa dell'Ente. Il Servizio si occupa prevalentemente di ricezione segnalazioni e reclami, trasmissione informazioni, ascolto e orientamento, richieste di accesso ai documenti amministrativi, comunicazione pubblica e comunicazione interna.

**Modalità di erogazione:** tramite web, e-mail, posta, telefono, postazione accoglienza.

**Personale dedicato:** 1 operatore assegnato all'URP e 2 operatori assegnati al Front Office Protocollo.

**Tipologia di utenza:** tutti i cittadini del territorio, personale interno.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Valore rilevato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Informazioni su web dei servizi erogati e delle modalità di fruizione degli stessi	Ore giorno di funzionamento attivo/24h	98%	98% 😊
		Informazioni, tramite e-mail, posta, fax, telefono sui servizi erogati e sulle modalità di fruizione degli stessi	Numero informazioni erogate/Totale numero informazioni richieste	90%	90% 😊
		Usabilità del web. Breve breadcrumb.	Numero pagine web da visitare per giungere alla modulistica	max 3	100% 😊
	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico/numero totale di giornate lavorative	100%	100% 😊
Tempestività	Tempestività	Tempo medio tra la richiesta e l'erogazione della prestazione	(Pubblicato sul sito)	<b>7 giorni</b>	100% 😊
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su web delle informazioni che riguardano il responsabile del Servizio	Numero informazioni corrette/Totale numero pubblicazioni	100%	100% 😊
	Procedure di contatto	Presenza sui documenti di tutte le informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	Numero informazioni corrette/Totale numero comunicazioni	100%	100% 😊
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del Servizio	Numero informazioni corrette/Totale numero pubblicazioni	100%	100% 😊
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero informazioni corrette/Totale numero pubblicazioni	100%	Non ci sono state spese da pubblicare
	Diffusione	Prodotti multimediali per la conoscenza dei servizi offerti	Numero prodotti realizzati per evento o progetto e pubblicizzati sulla newsletter	Almeno 1 newsletter ogni 15 giorni	100% 😊
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami per prestazioni al di sotto degli standard	max 5 in un anno	90% 😊
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero dei riscontri negativi sui servizi erogati (n. risposte questionario insoddisfatto o parzialmente insoddisfatto)	max 10%	Non ci sono stati questionari
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero servizi evasi senza ulteriori adempimenti da parte dell'utenza	80%	80% 😊
	Percezione degli stakeholder	Riscontro valutazioni utenti su dimensioni qualitative	Percentuale di utenza soddisfatta/molto soddisfatta – Progetto "Mettiamoci la faccia"	90%	86,73% 😞

Durante tutto il 2016 è stata prestata particolare attenzione al puntuale aggiornamento delle informazioni pubblicate sul sito internet. Inoltre il positivo riscontro della comunicazione tramite Newsletter continuerà con approfondimenti su temi di particolare interesse per l'utenza quali istanze on line, imposta di bollo virtuale, PAGOPA.

L'Urp fa parte del Sistema di Qualità ISO:9001 dell'Ente e riscontra in tale ambito posizione di particolare apprezzamento e interesse poiché in tale sede vengono affrontati e discussi i metodi di approccio ai reclami e alle segnalazioni e predisposte le azioni migliorative e correttive da adottare.