



Città Metropolitana di Catania

Carta dei servizi

Ufficio U.R.P.

Palazzo Minoriti

Via Etnea, 67 – 95124 Catania

Come si accede ai servizi

SEDE PRINCIPALE	
di persona	Palazzo Minoriti via Etnea, 67 Catania
telefono	Numero verde gratuito 800551485
fax	095 4011756
posta	Via Prefettura, 14 – 95124 Catania
e-mail	urp@cittametropolitana.ct.it
p.e.c.	protocollo@pec.cittametropolitana.ct.it
Sito web	www.cittametropolitana.ct.it

SEDE DISTACCATA

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

Orario di apertura

Dal lunedì al venerdì 8,30 – 13,00
Martedì e giovedì anche 14,30 – 17,00

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 che svolge, non poteva mancare una Carta dei servizi dell'**Ufficio Relazioni con il Pubblico**.

Ve la presentiamo:

Obiettivo dell' URP

Funzione istituzionale dell'URP è proprio quella di dare concretezza, visibilità, ed effettività all'obiettivo di rendere l'amministrazione accessibile e trasparente.

Attività dell'URP

L'URP è il "front office" dell'ente, che attraverso le risorse umane e strumentali disponibili, svolge le seguenti funzioni:

- accoglie le istanze degli utenti, fornendo risposte sulle modalità di utilizzo dei servizi resi dall'amministrazione, al fine di assicurare la piena utilizzazione degli stessi;
- dà visibilità all'Ente, agevolando e facendosi tramite tra sé ed il resto della struttura amministrativa;
- ascolta 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;
- distribuisce il materiale informativo e la modulistica per garantire il diritto di informazione, il diritto di accesso e la partecipazione alle procedure amministrative;
- indirizza l'utenza verso gli uffici competenti della propria amministrazione, favorendo la circolazione delle informazioni anche con altre amministrazioni;
- raccoglie le segnalazioni, i suggerimenti, le proposte, i reclami dei cittadini sul funzionamento dei servizi offerti;

- diffonde e dà 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 ed è regolato dalla Legge 07/08/1990, n. 241 e succ. modifiche e integrazioni.

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 modulo scaricabile dal seguente link del sito web dell'Amministrazione:

http://www.cittametropolitana.ct.it/Repository/provinciact/Upload/2015/id_18591/urp_nuovo_modello_richiesta_documenti_online.pdf

La richiesta di rilascio di copie cartacee 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:

- personalmente presso lo sportello URP, mostrando un valido documento d'identità;
- tramite posta elettronica o posta elettronica certificata (PEC);
- tramite posta ordinaria;
- via fax.

Per la trasmissione tramite posta elettronica certificata (PEC), la richiesta deve essere sottoscritta con firma digitale o in alternativa, ai sensi dell'art. 65, co. 1 lett. c) del CAD, le richieste presentate per via telematica alle pubbliche amministrazioni e ai gestori dei servizi pubblici sono valide anche se sottoscritte e presentate unitamente alla copia del documento d'identità.

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 per il ritiro della documentazione presso lo sportello, previo pagamento delle spese dovute per la riproduzione delle copie, oppure, ove previsto e/o concordato, invia i documenti richiesti alla posta elettronica del richiedente senza alcun esborso di denaro.

Accesso civico e accesso generalizzato

(comma 3 dell'art. 5 del d. lgs. n. 33/2013 così come modificato dal D.lgs n. 97/16)

L'URP accoglie le richieste di accesso civico semplice e/o generalizzato ai documenti della Città Metropolitana. Il diritto di accesso è riconosciuto, ai sensi del comma 3 dell'art. 5 del d. lgs. n. 33/2013 così come modificato dal D.lgs n. 97/2016, a chiunque (sia persone fisiche che giuridiche, associazioni e istituzioni). Infatti, non occorre possedere, né dimostrare, una specifica legittimazione soggettiva, e chiunque può presentare richiesta, anche indipendentemente dall'essere cittadino italiano o residente nel territorio dello Stato.

La richiesta di accesso civico semplice (art. 5, c. 1 del D.lgs. n. 33/2013), concernente dati, documenti e informazioni soggetti a pubblicazione obbligatoria, può essere presentata tramite il modulo scaricabile dal seguente link del sito web dell'Amministrazione:

<http://trasparenza.cittametropolitana.ct.it/web/citta-metropolitana-di-catania/trasparenza>

La richiesta di accesso generalizzato (art. 5, c. 2 del D.lgs. n. 33/2013)

può essere presentata tramite il modulo scaricabile dal seguente link del sito web dell'Amministrazione:

<http://public.cittametropolitana.ct.it/public/Amministrazione-Trasparente/upload/SR01-03-Mod-02-Richiesta-di-accesso-generalizzato.docx>

Resta fermo che l'istanza può essere presentata anche a mezzo posta, fax o direttamente presso gli uffici indicati dall'art. 5, comma 3, del d. lgs. n. 33/2013 così come modificato dal D.lgs n. 97/16, e che laddove la richiesta di accesso generalizzato non sia sottoscritta dall'interessato in presenza del dipendente addetto, la stessa debba essere sottoscritta e presentata unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore, che va inserita nel fascicolo (cfr. art. 38, commi 1 e 3, del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445).

Il rilascio di dati o documenti è gratuito solo a mezzo invio in formato elettronico.

Il Regolamento in materia di accesso civico e accesso generalizzato è visionabile presso il seguente link del sito web dell'Amministrazione:

<http://trasparenza.cittametropolitana.ct.it/documents/11064/18772380/7723+-+Regolamento+accesso+atti.pdf/04e9c6ef-9da5-4eea-8b7b-2ec578c69c75>

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"(095 4014449), 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 presso le sedi URP di Catania Palazzo Minoriti Via Etnea, 67 – o di Caltagirone Via Principessa Josè, 9

- tramite telefono **095 401 /1502 / 1518 / 1626 / 3095 / 3626 sede di Catania o 0933 311704 sede di Caltagirone**
- tramite Numero Verde gratuito **800551485**
- via fax al n. **095 4011756**
- via e-mail **urp@cittametropolitana.ct.it**
- tramite posta ordinaria

L'informazione viene normalmente fornita 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.

Attivazione sportello URP sede di Caltagirone

Dal 2013 l'Amministrazione 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 Città Metropolitana di Catania 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

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 servizi offerti dall'U.R.P.:

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

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).

Link:

http://public.cittametropolitana.ct.it/public/amministrazione-trasparente/urp_cs/reclami.asp

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.

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità
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.

Chi siamo, dove siamo e come contattarci

Sportello di Catania:

Responsabile dell'ufficio centrale di Catania:

- *Nicolosi Antonino*

Personale operante nel servizio:

- *Morale Aurelio*

- *D'Agata Giuseppe*

- *Figuera Rosalia Maria*

- *Massara Sebastiana*

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 – 1518 – 1626 – 3095 - 3626

E-mail: 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:

- *Rasà Giuseppa*

Personale operante nel servizio:

- Falcone Walter

- Giarrusso Vito

- Novella Salvatore

- Saita Lino

Sede: Via Principessa Josè, 9 – Caltagirone

Tel/fax 0933/31704

Carta dei Servizi aggiornata ad agosto 2018