

## **DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 4037 DEL 21/12/2018**

Settore Gabinetto del Sindaco-Area Comunicazione-Interventi di supporto Istituzionale-Appalti e Contratti-Casa-Espropri-Servizi Demografici-Innovazione Tecnologica

**OGGETTO: CARTA DEI SERVIZI DELL'URP DEL COMUNE DI ANDRIA - APPROVAZIONE.**

### **IL DIRIGENTE DEL SETTORE**

Visto l'art. 12 del D.Lvo 29/93, poi sostituito dall'art. 11 del D.Leg.vo 165/2001 istitutivo degli Uffici Relazioni con il Pubblico (Urp), aventi il compito di "provvedere , anche mediante l'utilizzo di tecnologie informatiche:

- a) al servizio all'utenza per i diritti di partecipazione di cui al capo III della legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni ed integrazioni;
- b) all'informazione all'utenza relativa agli atti e allo stato dei procedimenti;
- c) alla ricerca ed analisi finalizzate alla formulazione di proposte alla propria amministrazione sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza.

Vista la legge 150/2000 che, all'art. 8, assegna all'Urp il compito di assicurare la comunicazione destinandovi personale adeguato, professionalmente qualificato nell'accoglienza, nell'ascolto e nel problem solving, gestendo con risultati positivi istanze, segnalazioni e reclami;

Vista la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", la cui disciplina per il miglioramento della qualità è individuata nella Legge 273 dell'11.7.2017 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.";

Visto il contratto di affidamento alla cooperativa Informa scarl di Bari della gestione dello sportello Informagiovani e parte dei compiti dell'Urp, di procedere alla stesura della Carta dei Servizi Urp elaborata, all'esito di una verifica diretta delle attività contrattuali previste, da parte dello stesso S.G.;

Letta la proposta di Carta dei Servizi trasmessa via pec a questo Settore in data 13.12.2018 ed acquisita al prot. dell'Ente al n. 112004, a firma del Coordinatore dello Sportello IG-parte compiti Urp, dr.ssa Antonia Stringaro, in nome e per conto di Informa scarl, proposta elaborata tenendo conto delle interlocuzioni intercorse in questi mesi con codesto Settore;

Ritenuta necessaria una integrazione al testo ricevuto, in particolare all'art.5, come da nota trasmessa via mail in data 13.12.2018 dal Capo Servizio Urp&Comunicazione all'Informagiovani, ed in particolare l'integrazione dello stesso articolo 5 aggiungendo, tra i compiti ed attività dell'Urp " la somministrazione, e successiva reportistica, dei questionari di customer satisfaction" e tra gli ambiti del front office anche "la distribuzione dei modelli cartacei di accesso civico e di accesso generalizzato ex-art. 5,c.1, DLgs 33/2013";

Preso atto che la proposta di Carta dei Servizi dell'Urp, come integrata, si pone in un'ottica di sviluppo ed innovazione dei servizi di comunicazione al cittadino, al fine di renderli più rispondenti ai bisogni crescenti di trasparenza, attendibilità ed accessibilità delle informazioni e contribuisce all'individuazione del patrimonio informativo necessario per l'erogazione dei servizi informativi e consulenziali di front office;

Preso atto altresì che la Carta dei Servizi dell'Urp come predisposta deve avere tra i suoi contenuti anche la descrizione dei servizi assicurati come Urp con la individuazione delle procedure utili assicurate dallo stesso Ufficio, ovvero le segnalazioni sui servizi erogati attraverso modalità mail o internet o compilazione dei questionari di customer satisfaction, accesso civico e accesso generalizzato,

Visto il modulo di customer satisfaction che fa parte integrante della proposta di Carta dei servizi;

Considerato che tra i servizi facenti carico all'Urp vi è anche quello relativo all'esercizio del diritto di accesso, civico e generalizzato, di cui all'art. 5, c.1, del Dlgs 33/2013 e che il contenuto, la modalità di esercizio ed il relativo modello di esercizio del diritto di accesso, civico e generalizzato, sono stati predisposti dall'Ufficio del Segretario Generale e formalizzati nella proposta di Regolamento sul diritto di accesso e relativa modulistica, tuttora in fase di adozione da parte del Consiglio Comunale;

Viste le schede censimento del Servizio Gabinetto del Sindaco relative alla procedura di iscrizione, aggiornamento e cancellazione dell'Albo comunale delle Associazioni e a quella sulla concessione del patrocinio del Comune di Andria, come previsto dal relativo Disciplinare;

Ritenuto necessario procedere all'approvazione della Carta dei Servizi dell'Urp del Comune di Andria e del modulo di Customer Satisfaction ivi inserito, nonché delle schede di censimento servizi relative all'Albo Comunale delle Associazioni e al Patrocinio del Comune di Andria, servizi propri del Servizio Gabinetto del Sindaco;

Tutto ciò premesso;

Vista la DGM n. 10 del 31.1.2018 di approvazione del Piano delle Performance 2018/2020 P.D.O. 2018”;

Ritenuta la propria competenza giusta A.M. n. 790 del 27.4.2018;

Dato atto che il presente provvedimento non comporta alcuna spesa;

## **DETERMINA**

1. di prendere atto della proposta di **"Carta dei Servizi dell'Urp del Comune di Andria"** come trasmessa da Informa scarl, Soggetto Gestore dello sportello IG-parte compiti Urp, e successivamente integrata dal Servizio URP&Comunicazione e, per l'effetto, approvare la Carta dei Servizi dell'Urp del Comune di Andria (allegato A) comprensiva del fac-simile della Customer di Satisfaction, ivi contenuta;

2. approvare le schede censimento servizi del Servizio Gabinetto del Sindaco relative alla procedura Albo Comunale delle Associazioni (Allegato B) e Patrocinio del Comune di Andria -Concessione (allegato C) destinate a far parte della Carta dei Servizi del Comune di Andria che sarà realizzata, comprendendole tutte, all'esito delle analoghe Schede Censimento Servizi che, pur sollecitate nel corso di due incontri e ancora con nota prot. 113314 del 17.12.2018 di questo Settore, non sono ancora pervenute dagli altri Settori e Servizi comunali;

3. stabilire che la Carta dei Servizi dell'Urp del Comune di Andria venga pubblicata all'Albo Pretorio del Comune di Andria, al link modulistica del Settore 7, nella sezione Amministrazione Trasparente, resa nota con comunicato stampa ed affissa nella apposita bacheca della sede dell'Urp;

4. dare atto che il presente provvedimento non comporta alcun impegno di spesa.

**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 4037 DEL 21/12/2018**

**OGGETTO: CARTA DEI SERVIZI DELL'URP DEL COMUNE DI ANDRIA - APPROVAZIONE.**

**In riferimento alla determina su elencata si attesta la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa ai sensi dell'art. 147 bis I comma D.Lgs 267/2000**

**Il Responsabile del Settore Gabinetto del Sindaco-Area Comunicazione-Interventi di supporto Istituzionale-Appalti e Contratti-Casa-Espropri-Servizi Demografici-Innovazione Tecnologica**

Laura Liddo / INFOCERT SPA

---

*"Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del T.U. 445/2000 e del D.Lgs 82/2005 e rispettive norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa; il documento informatico e' memorizzato digitalmente ed e' rintracciabile sul sito internet per il periodo della pubblicazione: <http://www.albo.comune.andria.bt.it/> .*

*L'accesso agli atti viene garantito tramite l'Ufficio URP ed i singoli responsabili del procedimento al quale l'atto si riferisce, ai sensi e con le modalità di cui alla L. 241/90, come modificata dalla L. 15/2005, nonché al regolamento per l'accesso agli atti della Citta' di Andria"*

---