



**LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI ENNA  
(L.R. 15/2015)  
già PROVINCIA REGIONALE DI ENNA**

## Carta dei servizi

Ufficio Relazione con il Pubblico

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **Introduzione**

Il Libero consorzio di Enna ha elaborato la Carta dei Servizi dell'URP, perchè è l'ufficio che più di ogni altro all'interno del Libero consorzio comunale di Enna ha il compito di curare il rapporto con i cittadini, attraverso l'ascolto quotidiano e il monitoraggio di tutti i servizi erogati.

### **Che cos'è la carta dei servizi**

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale che degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura al rispetto di tali principi.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

La presente Carta dei servizi si ispira ai principi di :

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Partecipazione</b>             | Viene garantita la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare la corretta erogazione del servizio fornito dall'URP, sia per favorire la collaborazione tra l'URP e il cittadino                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Continuità</b>                 | Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni tenendo conto dell'orario di lavoro degli addetti e delle cause di forza maggiore. Vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi                                                                                                                                                             |
| <b>Efficienza ed Efficacia</b>    | L'URP si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza, dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Eguaglianza e Imparzialità</b> | L'erogazione dei servizi Pubblici effettuata dall'URP si basa sul principio di eguaglianza fra i cittadini.<br>Le regole che determinano il rapporto fra il cittadini e il Libero Consorzio Comunale di Enna sono uguali a prescindere da sesso, razza, religioni ed opinioni politiche.<br>Una particolare attenzione sarà rivolta nei confronti di soggetti portatori di Handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli. |

Ulteriori principi fondamentali

**Cortesia**

I dipendenti garantiscono ai cittadini un rapporto basato sulla cortesia, sulla disponibilità e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. Sono quindi tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi.

### **Chiarezza e Identificabilità**

L'Ufficio Relazione con il pubblico, si impegna ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Gli addetti al rapporto con il pubblico si dotano di tesserino di riconoscimento, ed espongono presso la propria postazione, ed all'ingresso dell'ufficio, il nome del servizio e dell'impiegato addetto.

### **Riservatezza**

L'Ufficio Relazione con il pubblico, garantisce che il trattamento dei dati personali dei cittadini avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs 196/2003, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo decreto.

### **OBIETTIVO PRIMARIO DELL'URP**

L'obiettivo primario dell'Ufficio Relazione con il Pubblico è quello di assicurare l'esercizio del diritto-dovere dei cittadini di conoscere, partecipare, fruire dei servizi attraverso l'accesso agli atti e informazione sullo stato dei procedimenti amministrativi, sulle strutture e compiti dell'Amministrazione, sui servizi offerti.

In particolare, promuove ampie forme di partecipazione nel seguente modo:

- orienta e agevola i contatti tra i cittadini e tutti i settori dell'Ente fornendo indicazioni sulla struttura e sulla competenza dei vari uffici del L.C.C. di Enna, nonché laddove la competenza sia dei Comuni sia del L.C.C. di Enna fornisce indicazioni utili per l'individuazione dell'Ente e degli uffici competenti;
- consente una immediata informazione sullo stato di avanzamento dei procedimenti amministrativi;
- fornisce indicazioni utili per rendere effettivo il diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- raccoglie le segnalazioni, osservazioni e reclami tendenti a migliorare i servizi provvedendo a trasmetterli ai vari settori e Assessori di competenza per essere esaminati, al fine di intraprendere azioni correttive;
- agevolare il cittadino nei rapporti con gli Amministratori

### **Destinatari**

Cittadini, Associazioni, imprese, altre amministrazioni Pubbliche e, in generale chiunque intenda effettuare richiesta di accesso agli atti amministrativi, ottenere informazioni, rilasciare proposte e suggerimenti sulle attività degli uffici del L.C.C. di Enna, effettuare segnalazioni e reclami.

### **Canali per l'accesso**

*I canali per accedere ai servizi sono:*

#### **Canale telefonico**

Mediante n.2 linee telefoniche al fine di avere un contatto immediato con gli operatori per ottenere le informazioni necessarie.

#### **Sportelli fisici**

Struttura all'interno dell'Ufficio per il contatto diretto con i cittadini.

### **E-mail**

Casella di posta elettronica: [urp@provincia.enna.it](mailto:urp@provincia.enna.it), che consente ai cittadini di ottenere in maniera rapida informazioni nelle varie materie.

### **Internet**

Nel sito: [www.provincia.enna.it](http://www.provincia.enna.it), sono accessibili le informazioni e la relativa modulistica, oltre che i Regolamenti di riferimento.

### **Bacheca**

Ubicata all'ingresso dell'ufficio URP sito a Enna Piazza Garibaldi 2, Piano Terra

Modalità di accesso e fruizione- Ubicazione dell'ufficio

|                     |                                                                                        |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Modalità di accesso | Numeri telefonici e indirizzi di riferimento                                           |
| Telefono            | 0935/521293-290                                                                        |
| Ubicazione Ufficio  | Piano Terra -Piazza Garibaldi 2                                                        |
| Posta               | Libero Consorzio Comunale di Enna - Ufficio URP<br>Piazza Garibaldi 2 –94100 Enna      |
| E-mail              | <a href="mailto:urp@provincia.enna.it">urp@provincia.enna.it</a>                       |
| Pec                 | <a href="mailto:protocollo@pec.provincia.enna.it">protocollo@pec.provincia.enna.it</a> |

Orari di accesso al Pubblico

|                   | <b>LUNEDÌ</b>      | <b>MARTEDÌ</b>    | <b>MERCOLEDÌ</b>  | <b>GIOVEDÌ</b>    | <b>VENERDÌ</b>    |
|-------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Mattina</b>    | <b>9.00-13.00</b>  | <b>9.00-13.00</b> | <b>9.00-13.00</b> | <b>9.00-13.00</b> | <b>9.00-13.00</b> |
| <b>Pomeriggio</b> | <b>15.00-17.00</b> |                   |                   |                   |                   |

Personale Operante

|                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dirigente ad Interim:</b> Dott. Michele Iacono                                                      |
| <b>Responsabile del servizio:</b> Di Franco Massimo                                                    |
| <b>Addetti alle relazioni con il pubblico:</b> Sig.ra Immacolata D'Agostina, Sig.ra Rosa Dolly Vaccaro |

## **I SERVIZI OFFERTI**

Si riportano di seguito i principali servizi erogati dall'Ufficio Relazione con il Pubblico :

**a) Gestione delle richieste da parte degli utenti**

**b) Finalità del servizio**

Rilascio copie di Bandi di gara, offerte di lavoro, eventi, modelli di iscrizioni albo fornitori . etc;

### **Modalità**

Le richieste da parte degli utenti possono pervenire per via telefonica, per via Internet o front-office

1) Per le richieste pervenute front-office l'operatore provvede ad accogliere, attraverso colloquio di primo contatto, la richiesta dell'utente e a fornire le relative risposte (informazioni, documenti, opuscoli, bandi, ect);

2) Via Internet attraverso l'indirizzo di posta elettronica [urp@provincia.enna.it](mailto:urp@provincia.enna.it)

#### **Destinatari**

Cittadini, imprese, uffici dell'Ente ed altre pubbliche amministrazioni.

#### **Tempi Massimi**

Per le richieste front-office e telefoniche

Accesso al servizio immediato

Tempi di risposta: da 5 min a 10 min.

#### **Pre requisiti – Cosa serve**

#### **Dove rivolgersi**

Ufficio Relazione con il Pubblico.- Piazza Garibaldi, 2 –94100 Enna

Tel 0935/521293/290 –E-mail: [urp@provincia.enna.it](mailto:urp@provincia.enna.it)

#### **Quando rivolgersi**

Orario di apertura: Lunedì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 15,00 alle 17,00 – Martedì Mercoledì Giovedì e Venerdì dalle 9,00 alle 13,00

#### **A chi rivolgersi**

Operatori front –office

#### **Accesso agli Atti Amministrativi**

Consentire l'accesso agli atti, redatti o detenuti dal L.C.C. di Enna , permettendo, a tutti i cittadini di prenderne visione, e consentendo a chiunque di richiederne copia. Il rilascio di dati o documenti in formato elettronico o cartaceo è gratuito, salvo il rimborso effettivamente sostenuto e documentato dall'Amministrazione per la riproduzione su supporti materiali.

#### **Modalità**

a) Richiesta di accesso agli atti presso l'ufficio relazione con il Pubblico attraverso la compilazione di un modulo di richiesta predisposto dall'Ufficio;

b) Richiesta accesso atti attraverso il servizio on-line al link [www.provincia.enna.it/urp/urp.htm](http://www.provincia.enna.it/urp/urp.htm)

#### **L'Utente deve specificare**

- Se la copia dell'atto richiesto è in copia semplice
- Se la copia dell'atto richiesto è conforme all'originale (in questo caso il rilascio deve essere in bollo)
- Se vuole prendere semplicemente visione dell'atto

L'Ufficio provvede a comunicare all'utente la disponibilità dell'atto direttamente, telefonicamente o via e-mail

#### **Destinatari**

Cittadini, imprese, uffici dell'Ente ed altre pubbliche amministrazioni.

#### **a) Tempi Massimi**

Per la presa visione/consegna dell'atto

- 10 gg se disponibile presso gli uffici del L.C.C. di Enna
- 20 gg se l'atto non è disponibile presso gli uffici del L.C.C. di Enna

#### **Pre requisiti – Cosa serve**

- Compilazione del modulo di richiesta accesso ai documenti amministrativi
- Documento d'identità
- Eventuale pagamento dei relativi diritti di ricerca e/o segreteria

**Dove rivolgersi**

Ufficio Relazione con il Pubblico.- Piazza Garibaldi, 2 – 94100  
EnnaTel 0935/521293/290 –E-mail: [urp@provincia.enna.it](mailto:urp@provincia.enna.it)

**Quando rivolgersi**

Orario di apertura: Lunedì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 15,00 alle 17,00 – Martedì Mercoledì  
Giovedì e Venerdì dalle 9,00 alle 13,00

**A chi rivolgersi**

Operatori front –office  
Gestione dei reclami e delle segnalazioni

**Finalità del servizio**

Consentire all'utente la presentazione di segnalazioni o reclami alla L.C.C. di Enna e gestione dei reclami e delle segnalazioni prevenute

**Modalità**

I reclami e le segnalazioni da parte degli utenti possono pervenire per via telefonica, per via Internet o al Front –office.

- a) Per i reclami e le segnalazioni pervenute Front-office è l'operatore ad accogliere la richiesta dell'utente ed a fornire, ove possibile, le relative risposte;
- b) Via Internet attraverso il link : [www.provincia.enna.it/urp/urp.htm](http://www.provincia.enna.it/urp/urp.htm)
- c) Via Telefonica con modalità simili alle richieste pervenute front-office (l'operatore compila il modulo di reclamo disponibile presso l'Ufficio)

**Destinatari**

Cittadini, imprese, uffici dell'Ente ed altre pubbliche amministrazioni.

**Tempi Massimi**

Accesso al servizio: Immediato  
Tempi di risposta : 1g Lavorativo

**Pre requisiti – Cosa serve****Dove rivolgersi**

Ufficio Relazione con il Pubblico.- Piazza Garibaldi, 2 –94100 Enna  
Tel 0935/521293/290 – E-mail: [urp@provincia.enna.it](mailto:urp@provincia.enna.it)

**Quando rivolgersi**

Orario di apertura: Lunedì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 15,00 alle 17,00 – Martedì Mercoledì  
Giovedì e Venerdì dalle 9,00 alle 13,00

**A chi rivolgersi**

- Operatori front –office
- c) Autoconsultazione postazione Internet

**Finalità del servizio**

Consentire agli utenti l'accesso al web da una postazione dotata di collegamento Internet;

**Modalità**

Autoconsultazione del Web presso la postazione self-service presente presso l' URP

**Destinatari**

Cittadini, Giovani universitari

**Tempi Massimi**

La durata massima per autoconsultazione è di 30 minuti

### **Pre requisiti – Cosa serve**

- Documento di identità;
- Compilazione modulo “ Dichiarazione di responsabilità autoconsultazione postazione Internet”

### **Dove rivolgersi**

Ufficio Relazione con il Pubblico.- Piazza Garibaldi, 2 –94100 Enna  
Tel 0935/521293/290 – E-mail: [urp@provincia.enna.it](mailto:urp@provincia.enna.it)

### **Quando rivolgersi**

Orario di apertura: Lunedì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 15,00 alle 17,00 – Martedì Mercoledì Giovedì e Venerdì dalle 9,00 alle 13,00

### **A chi rivolgersi**

Operatori front –office  
e) Gestione del Sito Internet del L.C.C. di Enna

### **Finalità del servizio**

Consentire agli utenti l'accesso al sito Internet [www.provincia.enna.it](http://www.provincia.enna.it) per la fruizione dei servizi on-line delle informazioni contenute.

In particolare i servizi presenti sono:

- Accessi atti on line;
- Richieste on-line;
- Accesso Modulistica;
- Accesso ai documenti;

Le aree tematiche a cui è possibile accedere sono:

- Organi Istituzionali ed uffici dell'ente;
- Appalti pubblici e lavori;
- Eventi;
- Siti utili;
- Enti collegati al L.C.C. di Enna ( Comuni, Università, ecc);
- Comunicati stampa;
- News;
- Estremi atti deliberativi;

### **Modalità**

Autoconsultazione del Web presso la postazione presente presso l' URP

### **Destinatari**

Cittadini, imprese, uffici dell'Ente ed altre pubbliche amministrazioni.

### **Tempi Massimi**

### **Pre requisiti – Cosa serve**

### **Quando rivolgersi**

Orario di apertura: Lunedì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 15,00 alle 17,00 – Martedì Mercoledì Giovedì e Venerdì dalle 9,00 alle 13,00

### **A chi rivolgersi**

Operatori front –office

### **VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO**

Per i servizi erogati e regolamentati nella Carta, si garantisce l'impegno ad effettuare, almeno una volta all'anno, un'indagine sulla qualità percepita e sul grado di soddisfazione del servizio erogato (*Customer Satisfaction*).

L'indagine è realizzata attraverso l'impiego di appositi questionari.

I risultati dell'indagine consentono all'Ente di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento. L'URP garantisce il perseguimento degli obiettivi di miglioramento in sede di pianificazione annuale, tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.