



COMUNE DI GENOVA

CARTA DEI SERVIZI
Ufficio Relazioni con il Pubblico
ANNO 2022

URP Comune di Genova

Palazzo Tursi - Porticato
via Garibaldi 9
16124 GENOVA

Tel 800085324 - 0105574088

Numero unico 0101010

(opzioni 1->7->1)

E-mail: urp@comune.genova.it



COMUNE DI GENOVA

GENOVA
MORE THAN THIS

Comune di Genova | Ufficio Relazioni con il Pubblico
e-mail: urp@comune.genova.it; tel. 800 085324



COMUNE DI GENOVA

INDICE

PREMESSE GENERALI	3
VALIDITA' DELLA CARTA.....	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
SERVIZI EROGATI	5
STANDARD DI QUALITA'	6
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	8
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	8
DIRITTI DEGLI UTENTI	9
DOVERI DEGLI UTENTI	9
CONCILIAZIONE	9

GENOVA
MORE THAN THIS

Comune di Genova | Ufficio Relazioni con il Pubblico
e-mail: urp@comune.genova.it; tel. 800 085324



COMUNE DI GENOVA

PREMESSE GENERALI

L'ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Genova con sede presso Palazzo Tursi offre informazioni sui servizi, sulle pratiche e sugli uffici comunali di riferimento, e, soprattutto, fa da tramite tra il Cittadino e l'Amministrazione Comunale accogliendo le proposte e le osservazioni che il Cittadino intende rivolgere. L'URP mette a disposizione dei cittadini informazioni utili su pratiche, servizi, orari e attività del Comune di Genova. Offre inoltre la possibilità di fare una segnalazione o di presentare un reclamo, anche on-line, utilizzando il **sistema SegnalaCi**:

<https://segnalazioni.comune.genova.it>

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si propone come luogo d'ascolto e di partecipazione, in grado di attivare la relazione con il Cittadino, garantendo uguaglianza e imparzialità e nell'ambito delle proprie competenze:

- Riceve e trasmette agli uffici comunali interessati le segnalazioni, i reclami, i suggerimenti, le richieste di accesso agli atti e, laddove possibile nell'immediato, fornisce direttamente le risposte al Cittadino;
- Orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi del Comune di Genova;
- Informa e orienta l'utenza relativamente ai regolamenti comunali.

Le stesse funzioni vengono analogamente riprodotte presso gli sportelli dei municipi presenti sul territorio (elenco sportelli nella sezione del sito web dedicata all'URP **<https://smart.comune.genova.it/urp>**)

GENOVA
MORE THAN THIS

Comune di Genova | Ufficio Relazioni con il Pubblico
e-mail: urp@comune.genova.it; tel. 800 085324



COMUNE DI GENOVA

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere **dal 1° gennaio 2022** e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della Carta dei servizi.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta, consultabile all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi possono essere individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.

Su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di marzo, e consultabili ai seguenti indirizzi:

<https://smart.comune.genova.it/qualita>

GENOVA
MORE THAN THIS

Comune di Genova | Ufficio Relazioni con il Pubblico
e-mail: urp@comune.genova.it; tel. 800 085324



COMUNE DI GENOVA

SERVIZI EROGATI

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Genova offre informazioni su tutti i servizi, le pratiche e gli uffici comunali e informa su iniziative ed altro ma, soprattutto, fa da tramite tra il cittadino e l'Amministrazione Comunale.

In quanto URP è tra gli uffici previsti per legge -art. 5 c.3 punto b) del dlgs 33/2013- per l'accoglimento delle istanze di Accesso Civico, secondo quanto previsto.

L'URP mette a disposizione dati ed informazioni utili su pratiche, servizi, orari e attività del Comune.

Orari sportello centro

Apertura standard sportello

lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 09.00 alle 13.30

martedì dalle 09.00 alle 16.00

Numero verde 800 085324 da lunedì a venerdì dalle 09.00 alle 13.00

GENOVA

MORE THAN THIS

Comune di Genova | Ufficio Relazioni con il Pubblico
e-mail: urp@comune.genova.it; tel. 800 085324



COMUNE DI GENOVA

STANDARD DI QUALITA'

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Informazioni sui servizi, le pratiche, gli uffici comunali, le iniziative, gli orari e le attività del Comune; Accoglimento istanze di Accesso Civico, messa a disposizione di dati via telematica	<i>Tempestività del servizio</i>	Tempo di risposta alle e-mail pervenute	48 ore
Costi: nessuno			
Informazioni sui servizi, le pratiche, gli uffici comunali, le iniziative, gli orari e le attività del Comune; Accoglimento istanze di Accesso Civico, messa a disposizione di dati presso lo sportello	<i>Accessibilità al servizio</i>	Ore di apertura settimanale dello sportello	Minimo 20 ore di apertura settimanale*
Costi: nessuno			

GENOVA
MORE THAN THIS

Comune di Genova | Ufficio Relazioni con il Pubblico
e-mail: urp@comune.genova.it; tel. 800 085324



COMUNE DI GENOVA

Partecipazione dei cittadini e garanzia della comunicazione relativa alle segnalazioni	<i>Trasparenza, accessibilità e tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Assegnazione delle segnalazioni alle direzioni competenti	Presenza in carico e assegnazione entro 2 giorni lavorativi
Costi: nessuno			

Responsabile

Dott.ssa Francesca Puddu

tel. 010 5572417

E-mail fpuddu@comune.genova.it



COMUNE DI GENOVA

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate. Nel rispetto di questo principio sono avviate per l'anno 2022 le seguenti azioni di miglioramento:

- 1) Monitoraggio rispetto all'aggiornamento dei dati presenti nella banca dati degli uffici
- 2) Supporto alle iniziative di digitalizzazione e innovazione dell'ente tramite azioni rivolte ai cittadini non nativi digitali o comunque in situazione di debolezza con l'obiettivo di garantire equità e rispettare il diritto universale di accesso ai servizi
- 3) Gestione dei messaggi di posta elettronica rifiutati dalla casella di posta comunegenova@postemailcertificata.it

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria dello Sportello (tel. 800085324 0105574088 – e-mail urp@comune.genova.it), presso cui è comunque affisso un estratto.

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carte-dei-servizi-vigore>

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, la Direzione ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso il giorno precedente tramite informativa sul sito internet, i canali social del Comune di Genova e tramite cartellonistica affissa presso la sede di Palazzo Ducale, nonché alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

GENOVA
MORE THAN THIS

Comune di Genova | Ufficio Relazioni con il Pubblico
e-mail: urp@comune.genova.it; tel. 800 085324



COMUNE DI GENOVA

DIRITTI DEGLI UTENTI

Dal 2022 i cittadini possono formulare **suggerimenti, segnalazioni e reclami** relativi agli indicatori presenti nella Carta dei servizi attraverso la piattaforma **SegnalaCi** al seguente indirizzo:

<https://segnalazioni.comune.genova.it/>

La risposta alle segnalazioni ed ai reclami sarà fornita entro un tempo massimo **di 10 giorni**. Qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione all'utente indicando le azioni già svolte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro.

DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, entro 15 gg dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

GENOVA
MORE THAN THIS

Comune di Genova | Ufficio Relazioni con il Pubblico
e-mail: urp@comune.genova.it; tel. 800 085324