

**CARTA DEI SERVIZI
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
ANNO 2023**



Area Gabinetto del Sindaco
Direzione Comunicazione ed Eventi
URP Comune di Genova
Palazzo Tursi – Porticato, via Garibaldi 9 16124 Genova
Telefono: 800085324 – 0105574088
Numero unico 0101010
(opzioni 1->7->1)
Email: urp@comune.genova.it

INDICE

INTRODUZIONE.....	3
VALIDITA' DELLA CARTA.....	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	3
SERVIZI EROGATI	5
STANDARD DI QUALITA'	8
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	9
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	9
DIRITTI DEGLI UTENTI.....	9
RIMBORSI	10
DOVERI DEGLI UTENTI.....	10
CONCILIAZIONE.....	10

INTRODUZIONE

La Carta dei servizi è un impegno che la pubblica amministrazione assume con i cittadini per garantire la qualità dei servizi nella prospettiva del miglioramento continuo. Esprime un "patto" per una qualità esplicita, controllabile, esigibile.

La Carta dei Servizi è un mezzo di comunicazione fondamentale per aiutare il cittadino a scoprire le attività del Comune e, in modo particolare, a conoscere gli strumenti disponibili per ricevere informazioni e/o servizi. Rappresenta quindi il sistema di comunicazione istituzionale attraverso il quale il Comune, si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e dei relativi standard qualitativi.

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 d.lgs. 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.

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere **dal 1° Gennaio 2023** 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 all'indirizzo:

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

PRINCIPI FONDAMENTALI

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

Eguaglianza dei diritti degli utenti

Il Comune si impegna a garantire uguaglianza di trattamento senza alcun tipo di discriminazione per tutte le persone che richiedono l'accesso ai servizi, garantendo parità di condizioni di accesso, fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi stessi.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse categorie o fasce di utenti secondo le norme vigenti.

Imparzialità

L'erogazione del servizio, l'interpretazione delle clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore vengono espletati adottando criteri di obiettività, neutralità e imparzialità.

Continuità del servizio erogato

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità nell'erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore.

In tali casi il Comune si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Partecipazione

Il Comune garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può presentare reclami, memorie e documenti, prospettare osservazioni, cui il Comune e/o il gestore è tenuto a dare riscontro.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune, nel redigere qualsiasi documento e/o messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Privacy

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune la corretta erogazione del servizio, in collaborazione anche con soggetti terzi.

Per l'erogazione dei servizi, le necessarie operazioni effettuate sui dati sono le seguenti: raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

Standard di prestazione qualitativi e quantitativi

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono 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 al seguente indirizzo:

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

SERVIZI EROGATI

INFORMAZIONI TELEFONICHE RIGUARDO I SERVIZI DEL COMUNE

A CHI É RIVOLTO:

A tutti i cittadini che necessitano di informazioni sui servizi del Comune.

COSA OFFRE:

Informazioni telefoniche sui servizi, sulle pratiche, gli uffici comunali, sulle iniziative, gli orari e le attività del Comune.

COME FARE:

É possibile accedere al servizio telefonando al **numero verde 800 085 324** oppure chiamando il **numero unico 0101010** e selezionando le opzioni 1-7-1 tramite istruzioni della voce guida.

La risposta è affidata ad operatori interni all'ente. Non è possibile inoltrare la chiamata ad altri uffici.

QUANTO COSTA:

Il numero verde **800 085 324** è gratuito, il numero unico 0101010 prevede il costo della chiamata in base alle tariffe applicate dal proprio operatore telefonico.

RESPONSABILE:

Francesca Puddu
Telefono: 010 5572417
Email: fpuddu@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:**URP Comune di Genova**

Numero Verde: 800085324

Numero unico: 0101010 (opzioni 1->7->1)

Orario: il numero verde è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Link: [Legge n. 150/2000](#)

FRONT OFFICE URP**A CHI É RIVOLTO:**

A tutti i cittadini che necessitano di informazioni sui servizi del Comune.

COSA OFFRE:

Informazioni sui servizi, sulle pratiche, gli uffici comunali, sulle iniziative, gli orari e le attività del Comune.

É possibile inoltre, per le persone con disagio fisico, ricevere assistenza per le richieste di bonus energetici e per i cittadini non autonomi nell'utilizzo del sistema online, ricevere assistenza per le segnalazioni.

Infine, presso il front office URP, in quanto RAO (Registration Authority Officer) Pubblico, è possibile richiedere le credenziali Spid.

COME FARE:

É preferibile accedere al servizio previo appuntamento da fissare attraverso la piattaforma online accessibile dal sito istituzionale nella sezione "contatti" e selezionando l'ufficio "URP" (link: [prenota un appuntamento](#)). É prevista anche la modalità di accesso libero al servizio in maniera subordinata agli appuntamenti prenotati in agenda.

QUANTO COSTA:

Nessun onere per l'utente.

RESPONSABILE:

Francesca Puddu
Telefono: 010 5572417
Email: fpuddu@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:**URP Comune di Genova**

Palazzo Tursi – Porticato, via Garibaldi 9 16124 Genova [mappa](#)

Numero Verde: 800085324

Numero unico: 0101010 (opzioni 1->7->1)

Email: urp@comune.genova.it

Apertura al pubblico: l'ufficio riceve dal martedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13.30

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Link: [Legge n. 150/2000](#)

SEGNALAZIONE DISSERVIZI

A CHI É RIVOLTO:

Ai cittadini che vogliono inviare una segnalazione relativa ai servizi del Comune o che necessitano di assistenza per l'inoltro.

COSA OFFRE:

L'inoltro delle segnalazioni inviate al Comune tramite la piattaforma SegnalaCi agli uffici competenti e l'assistenza ai cittadini non autonomi nell'utilizzo del sistema online.

COME FARE:

L'interessato può inviare una segnalazione accedendo alla piattaforma **SegnalaCi** sul sito istituzionale (Link: <https://segnalazioni.comune.genova.it>).

L'accesso è consentito con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) o previa registrazione al portale.

L'URP si occupa di assegnare le segnalazioni pervenute sul sistema online alle direzioni competenti o alle partecipate dell'ente.

I cittadini non autonomi nell'utilizzo del sistema SegnalaCi possono ricevere assistenza nella creazione di una segnalazione sia tramite il numero verde 800 085324 che tramite front office fisico che tramite posta elettronica all'indirizzo urp@comune.genova.it.

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico dell'utente.

RESPONSABILE:

Francesca Puddu

Telefono: 010 5572417

Email: fpuddu@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:**URP Comune di Genova**Palazzo Tursi – Porticato, via Garibaldi 9 16124 Genova [mappa](#)

Numero Verde: 800085324

Numero unico: 0101010 (opzioni 1->7->1)

Email: urp@comune.genova.it**Apertura al pubblico:** l'ufficio riceve dal martedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13.30

Orario numero verde: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:Link: [Legge n. 150/2000](#)**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</i>	Tempo di risposta alle e-mail pervenute	48 ore
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</i>	Ore di apertura settimanale dello sportello	Minimo 20 ore di apertura settimanale
Partecipazione dei cittadini e garanzia della comunicazione relativa alle segnalazioni	<i>Tempestività</i>	Assegnazione delle segnalazioni alle direzioni competenti	Preso in carico e assegnazione entro 2 giorni lavorativi

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 2023 le seguenti azioni di miglioramento:

- 1) Passaggio alla tecnologia VoIP del sistema di telefonia del numero verde
- 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) Miglioramento del servizio di assistenza al cittadino anche in vista della creazione di un punto unico di contatto (CRzM)

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria dello Sportello (tel. 800085324 – 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.

DIRITTI DEGLI UTENTI

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.

RIMBORSI

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

Le previsioni seguenti sono definite in conformità alla legge 69/2009, al Codice del consumo ed alla legge 24 marzo 2012, n. 27.

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.