



## Carta dei Servizi dello Sportello del Cittadino Anno 2015

### PREMESSE GENERALI



Sportello del Cittadino (Pal. Ducale)  
Piazza Matteotti 24 R  
16123 GENOVA

Tel 800085324 - 0105574088

Mail: [urpgenova@comune.genova.it](mailto:urpgenova@comune.genova.it)

Lo Sportello del Cittadino presso la sede di palazzo Ducale è l'ufficio relazioni con il pubblico del Comune di Genova. L'ufficio offre informazioni sui servizi, sulle pratiche e sugli uffici comunali di riferimento, distribuisce opuscoli informativi su iniziative, mostre, convegni ed altro e, soprattutto, fa da tramite tra il Cittadino e l'Amministrazione Comunale accogliendo le proposte e le osservazioni che il Cittadino intende rivolgere.

Lo Sportello del Cittadino mette a disposizione la banca dati con 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 "coupon di segnalazione"

<http://www.comune.genova.it/content/modulo-segnalazione-sportello-del-cittadino-urp#node-16548>

Lo Sportello del Cittadino, 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 e degli altri soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio;
- informa e orienta l'utenza relativamente ai diritti stabiliti dalla legge e dai regolamenti comunali.

Le stesse funzioni vengono analogamente riprodotte presso 8 dei 9 municipi presenti sul territorio. ([vedi elenco](#))

**VALIDITÀ DELLA CARTA**

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1° gennaio 2015 e sono 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 online della Carta e relativi allegati, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile agli indirizzi

<http://www.comune.genova.it/servizi/urp>

## **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 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.*

*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:*

<http://www.comune.genova.it/servizi/qualita>

<http://www.comune.genova.it/>

## SERVIZI EROGATI

Lo Sportello del Cittadino offre informazioni su tutti i servizi, le pratiche e gli uffici comunali e distribuisce opuscoli informativi su iniziative, mostre, convegni ed altro ma, soprattutto, fa da tramite tra il cittadino e l'Amministrazione Comunale.

Lo Sportello del Cittadino mette a disposizione [la sua banca dati](#) con informazioni utili su pratiche, servizi, orari e attività del Comune.

### **Orari sportello centro**

#### ***Orario invernale (16 settembre - 14 giugno)***

da lunedì a venerdì dalle 09.00 alle 13.00

martedì, mercoledì e giovedì dalle 14.00 alle 17.30

#### ***Orario estivo (15 giugno - 15 settembre)***

da lunedì a venerdì dalle 09.00 alle 13.00

mercoledì (solo su appuntamento) dalle 14.00 alle 17.30

**Numero verde 800 085324** (da lunedì a venerdì 9.00-12.30 - martedì, mercoledì, giovedì 14.00 - 16.00)

### **Responsabile**

Ing. Laura De Biasio

tel. 010 5573950-010 5572650

e-mail [ldebiasio@comune.genova.it](mailto:ldebiasio@comune.genova.it)

**Fattore di qualità:** : Accessibilità alle informazioni anche per via telematica

**Indicatore:** Tempo di risposta alle e-mail pervenute

**Valore garantito:** 48 ore

**Costi:** nessuno

**Fattore di qualità:** Accessibilità al servizio

**Indicatore:** Ore di apertura settimanale dello sportello

**Valore garantito:** minimo 20 ore di apertura settimanale

**Costi:** nessuno

**Fattore di qualità:** Partecipazione dei cittadini e garanzia della comunicazione relativa alle istanze presentate

**Indicatore:** controllo sull'andamento dei reclami ricevuti fino alla presa in carico da parte dell'ufficio destinatario.

**Valore garantito:** monitoraggio presa in carico, sollecito in caso di inadempienza e feed back al segnalante, previsti in 30 giorni

**Costi:** nessuno

**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 2015 le seguenti azioni di miglioramento**

- |    |  |
|----|--|
| 1) | Gestire le mail rifiutate dalla casella di posta<br><a href="mailto:comunegenova@postemailcertificata.it">comunegenova@postemailcertificata.it</a> |
| 2) | Rafforzare l'aggiornamento professionale degli operatori   |
| 3) | Gestire e aggiornare la nuova banca dati sul sito istituzionale  |

### **DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE**

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

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

<http://www.comune.genova.it/pages/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 hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché **reclami** per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. Il Settore ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione il Settore nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

Sono disponibili i moduli predisposti, l'uno per le segnalazioni, l'altro per i reclami, reperibili all'indirizzo

<http://www.comune.genova.it/content/modulo-reclami-qualit%C3%A0>

<http://www.comune.genova.it/content/modulo-segnalazioni-proposte-suggerimenti-carta-servizi>

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi, Ing. Laura De Biasio:

-tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail

[urpgenova@comune.genova.it](mailto:urpgenova@comune.genova.it)

- per telefono al n **800085324** (da lunedì a venerdì 9.00-12.30 - martedì, mercoledì, giovedì 14.00 - 16.00)

- di persona dalle ore 09,00 alle ore 13,00 dal lunedì al venerdì e il pomeriggio di martedì mercoledì e giovedì dalle 14,00 alle 17,30

(solo mercoledì pomeriggio nei mesi di luglio e agosto) presso lo Sportello del Cittadino di Palazzo Ducale.

## 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.