

SERVIZIO "AFFARI GENERALI, PUBBLICA ISTRUZIONE, SERVIZI SOCIALI E ALLA PERSONA"

Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi	<p style="text-align: center;">UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Attività di primo contatto con il cittadino per informazioni generali sull'Ente e sul territorio provinciale. - Accesso agli atti ed ai documenti amministrativi del Libero Consorzio Comunale di Trapani, garantendo l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione. - Informazione sulla organizzazione, sui servizi e sulle attività dell'Ente e dei principali enti del territorio. - Rilascio modulistica e assistenza necessaria per l'utilizzo dei servizi dell'Ente. - Raccolta di istanze, reclami e suggerimenti e rilevazioni dei bisogni e dei livelli di soddisfazione dei cittadini finalizzate alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza. <p>Rif.Normativi: Legge n. 150/2000 art. 8 – Legge 241 del 07/08/1990 e ss.mm.</p>
Stakeholder	Cittadini, Imprese, Pubbliche Amministrazioni, Istituzioni private, etc.
Responsabile del Servizio e recapiti	dott.ssa Loredana Cantalicio Tel.0923 806505 /3280410286 E-mail lcantalicio@consorziocomunale.trapani.it
Personale assegnato al Servizio e recapiti	Giuseppe Cipolla - Istruttore tel. 0923/806506 email: gcipolla@consorziocomunale.trapani.it Antonina Russo Gianquinto – collaboratore tel. 0923/806512 email: agianquinto@consorziocomunale.trapani.it PEC: provincia.trapani@cert.prontotp.net
SEDE Uffici	Via Garibaldi 89, Trapani
Ricevimento utenza	Da Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e Mercoledì dalle 15.30 alle 17.00

DIMENSIONE degli Standard di qualità	INDICATORE di qualità	Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)	Standard di qualità TARGET
ACCESSIBILITA'	<p>Ampiezza nell'orario di apertura al pubblico</p> <p>Accesso ai disabili</p> <p>Multicanalità</p>	<p>Giorni</p> <p>Punti di accesso agli uffici</p> <p>Canali di informazione per i servizi erogati</p>	<p>Da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e il mercoledì dalle ore 15,30 alle 17,00</p> <p>Almeno n.1</p> <p>Almeno 2 – in presenza e attraverso linea telefonica</p>
TEMPESTIVITA'	<p>Richieste di accesso agli Atti e Tempi di rilascio documenti per: Richieste di competenza del Settore URP</p> <p>Richieste di competenza di altri Settori</p> <p>Informazioni all'Utenza</p>	<p>Giorni</p> <p>Giorni</p> <p>Giorni</p>	<p>Entro 5 gg lavorativi</p> <p>Entro 10gg. Lavorativi salvo integrazioni o differimenti (l'urp trasmette le richieste in giornata attraverso l'ufficio protocollo)</p> <p>Risposta immediata per informazioni semplici richieste di persona o telefonicamente</p> <p>Per richieste più complesse entro 5 gg.</p>

<p style="text-align: center;">TRASPARENZA</p>	<p>Facilità di accesso al materiale informativo e promo turistico culturale-istituzionale</p> <p>Identificazione del Personale mediante cartellino</p>	<p>Espositori posti negli spazi antistanti l'ufficio URP</p> <p>Agevole identificazione del personale con foto, nome e cognome</p>	<p>Almeno n.1 avviso e/o informazione</p> <p style="text-align: center;">100%</p>
<p style="text-align: center;">EFFICACIA</p>	<p>Verifica dell'attività svolta (servizi erogati dall'upr)</p> <p>Monitoraggio Utenza</p>	<p>Indagine Customer Satisfaction periodica e pubblicazione report sul web</p> <p>Attività continuativa e pubblicazione report su web</p>	<p>semestrale/annuale</p> <p>immediata/mensile</p>