

## AFFARI GENERALI

<b>Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi</b>	<b>UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attività di primo contatto con il cittadino per informazioni generali sull'Ente e sul territorio provinciale.</li> <li>- 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.</li> <li>- Informazione sulla organizzazione, sui servizi e sulle attività dell'Ente e dei principali enti del territorio.</li> <li>- Rilascio modulistica e assistenza necessaria per l'utilizzo dei servizi dell'Ente.</li> <li>- 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.</li> </ul> <p><b>Rif.Normativi:</b> Legge n. 150/2000 art. 8 3 Legge 241 del 07/08/1990 e ss.mm.</p>
<b>Stakeholder</b>	Cittadini, Imprese, Pubbliche Amministrazioni, Istituzioni private, etc.
<b>Responsabile del Servizio e recapiti</b>	dott.ssa Angela Maria Marino Tel.0923 806712 /3336142147 E-mail mariangela@consorziocomunale.trapani.it
<b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b>	Sig.ra Pipitone Silvana 0923/806791 - 806111 Sig.ra Todaro Francesca 0923/ 806791 - 806111 Sig.ra Bianco Maria 0923/ 806791 - 806111  PEC: <a href="mailto:provincia.trapani@cert.prontotp.net">provincia.trapani@cert.prontotp.net</a>
<b>SEDE Uffici</b>	Via Garibaldi 89, Trapani
<b>Ricevimento utenza</b>	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
<p style="text-align: center;"><b>ACCESSIBILITA'</b></p>	<p>Ampiezza nell'orario di apertura al pubblico</p>	<p>Giorni</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>Accesso ai disabili</p>	<p>Punti di accesso agli uffici</p>	<p>Almeno n.1</p>
	<p>Multicanalità</p>	<p>Canali di informazione per i servizi erogati</p>	<p>Almeno 2: in presenza, attraverso linea telefonica e attraverso il sito istituzionale dell'Ente</p>
<p style="text-align: center;"><b>TEMPESTIVITA'</b></p>	<p>Richieste di accesso agli Atti e Tempi di rilascio documenti per: Richieste di competenza del Settore URP</p>	<p>Termine entro cui provvedere dalla richiesta di accesso</p>	<p>Entro 5 gg lavorativi</p>
	<p>Richieste di competenza di altri Settori</p>	<p>Termine entro cui adempiere</p>	<p>Entro 10gg. Lavorativi salvo integrazioni o differimenti (l'urp trasmette le richiesta in giornata attraverso l'ufficio protocollo )</p>
	<p>Informazioni all'Utenza</p>	<p>Termine entro cui provvedere al rilascio delle informazioni</p>	<p>Risposta immediata per informazioni semplici richieste di persona o telefonicamente</p> <p>Per richieste più complesse entro 5 gg.</p>

<b>TRASPARENZA</b>	<p>Facilità di accesso al materiale informativo e promo turistico culturale-istituzionale</p> <p>Identificazione del Personale mediante cartellino</p> <p>costi di erogazione</p>	<p>Espositori posti negli spazi antistanti l'ufficio URP</p> <p>Agevole identificazione del personale con foto, nome e cognome</p> <p>Completezza del Costo erogato nella sezione "Amministrazione Trasparente"</p>	<p>Almeno n.1 avviso e/o informazione</p> <p>100%</p> <p>SI</p>
<b>EFFICACIA</b>	<p>Verifica dell'attività svolta (servizi erogati dall'upr)</p> <p>Monitoraggio Utente</p>	<p>Indagine Customer Satisfaction periodica e pubblicazione report sul web</p> <p>Attività continuativa e pubblicazione report su web</p>	<p>Trimestralmente ed entro 10 gg dalla chiusura del trimestre</p> <p>immediata/mensile</p>