

8. URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

ANALISI DEL SERVIZIO DI:

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

STRUTTURA CHE EROGA IL SERVIZIO:

SERVIZIO 5: "SISTEMI INFORMATIVI – PROGRAMMAZIONE DELLE OPERE PUBBLICHE – PROGRAMMAZIONE SCOLASTICA - COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE - TRATTAMENTO ECONOMICO

Ufficio 5.4.1 - Comunicazione - Progettazione grafica e allestimenti - URP

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	
<p>Descrizione del servizio erogato</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agevolare l'utilizzo dei servizi offerti dall'Ente • Garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione • Promuovere l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti • Ricevere la posta in arrivo recapitata direttamente all'Ente <p><i>Riferimenti normativi: legge n. 150/2000 e relativo regolamento di attuazione, approvato con D.P.R. 21.9.2001, n. 422, nonché direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica del 7.2.2002</i></p>
<p>Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigente del Servizio 5 dott. Marco Domenicucci • Capo Ufficio 5.4.1. Comunicazione - Progettazione grafica e allestimenti - URP arch. Fernanda Marotti
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
<p>Destinatari</p>	<p>Cittadinanza, enti locali, imprese, associazioni ecc.</p>
MODALITA' DI EROGAZIONE	
<p>Modalità di accesso al servizio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • sportello: Pesaro, viale Gramsci 4 • assistenza telefonica: 0721-3592270 e 3592424 Fax: 0721-3592436 • sito: http://www.provincia.pu.it/funzioni/organizzazione-generale/comunicazione-e-relazioni-con-il-pubblico/ufficio-relazioni-con-il-pubblico • e-mail urp@provincia.ps.it • PEC: provincia.pesarourbino@legalmail.it
<p>Orari di apertura</p>	<p>L'URP è aperto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 • il martedì e il giovedì anche di pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.00

<p>Modulistica on line, questionari ecc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modulistica on line: http://www.provincia.pu.it/funzioni/organizzazione-generale/comunicazione-e-relazioni-con-il-pubblico/ufficio-relazioni-con-il-pubblico/modulistica • Questionario sulla Qualità dei Servizi on line: http://www.provincia.pu.it/funzioni/organizzazione-generale/comunicazione-e-relazioni-con-il-pubblico/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/servizi-in-rete
<p>Eventuali costi a carico dell'utente</p>	

Standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONE DELLA QUALITA'	INDICATORE: descrizione e formula di calcolo	VALORE ATTUALE	VALORE PROGRAMMATO
Dimensioni generali riferite a tutti i servizi			
Accessibilità			
Accessibilità fisica	Giorni di apertura al pubblico durante la settimana	5	5
Accessibilità multicanale	Canali disponibili: Telefono – Mail – Web	3	3
Tempestività	Tempo massimo di risposta tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	4 gg	4 gg
Trasparenza	Presenza di pagine web che forniscano indicazioni utili su: <ul style="list-style-type: none"> • servizi dell'Ente • modalità di accesso agli atti • verifica della qualità dei servizi 	SI www.provincia.pu.it https://www.provincia.pu.it/funzioni/organizzazione-generale/comunicazione-e-relazioni-con-il-pubblico/ufficio-relazioni-con-il-pubblico	SI www.provincia.pu.it https://www.provincia.pu.it/funzioni/organizzazione-generale/comunicazione-e-relazioni-con-il-pubblico/ufficio-relazioni-con-il-pubblico

Efficacia			
Conformità	I servizi erogati corrispondono a quanto previsto dalla normativa di settore e dai regolamenti interni	SI	SI
Affidabilità	Tutte le richieste vengono prese in considerazione	SI	SI
Compiutezza	Tutte le richieste vengono evase direttamente o inviate agli uffici competenti	SI	SI