

8. URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

ANALISI DEL SERVIZIO DI:

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

STRUTTURA CHE EROGA IL SERVIZIO:

SEGRETERIA GENERALE

E.Q. 1.2 “Supporto alla Segreteria generale per l'attività di programmazione strategica - Strategie di sviluppo sostenibile - Comunicazione istituzionale - Informazione e stampa - URP - Pari Opportunità - Statistica - Assistenza tecnico-amministrativa agli Enti locali

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	
Descrizione del servizio erogato	• Agevolare l'utilizzo dei servizi offerti dall'Ente • Garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione • Promuovere l'ascolto della cittadinanza e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento dell'utenza • Ricevere la posta in arrivo recapitata direttamente all'Ente <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>
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	• E.Q. 1.2 “Supporto alla Segreteria generale per l'attività di programmazione strategica - Strategie di sviluppo sostenibile - Comunicazione istituzionale - Informazione e stampa - URP - Pari Opportunità - Statistica - Assistenza tecnico-amministrativa agli Enti locali”: Paola D'Andrea • Ufficio 1.2.2 “Comunicazione istituzionale ed integrata - Progettazione grafica - URP - Pari Opportunità”: Fernanda Marotti e Stefania Poderi (funzionarie)
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Cittadinanza, enti locali, imprese, associazioni ecc.
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio	• 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
	L'URP è aperto:

Orari di apertura	- 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
Modulistica on line, questionari ecc.	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
Eventuali costi a carico dell'utente	

Standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONE DELLA QUALITÀ'	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: - 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-	SI www.provincia.pu.it https://www.provincia.pu.it/funzioni/organizzazione-generale/comunicazione-e-relazioni-con-il-pubblico/ufficio-

		relazioni-con-il-pubblico	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