OBIETTIVO INTERSETTORIALE N. 4

Implementazione della Comunicazione esterna per il miglioramento della qualità dei servizi attraverso la redazione e/o l'aggiornamento della documentazione dell'Ente per l'erogazione dei propri servizi all'utenza.

Relazione su attività di Benchmarking – Fase 3

L'attività principale svolta dal Gruppo di lavoro durante la fase 3 ha previsto la ricerca e l'esame delle carte degli altri URP d'Italia che ne sono dotati.
Dopo un'attenta analisi rispetto alle esigenze specifiche del servizio reso, la scelta è ricaduta sulle seguenti 6 Carte: Regione Emilia-Romagna, Regione Toscana, Regione Siciliana, Comune di Genova, Comune di Parma e Comune di Torino.
Si è ritenuto di non procedere allo studio delle Carte dei Servizi di nessuno degli URP dei Consigli regionali, in quanto non fornivano elementi utili e sovrapponibili alle esigenze dell'Ufficio.
I risultati emersi dall'attività di analisi delle Carte sono stati inseriti all'interno di una tabella in formato Excel dai componenti del gruppo di lavoro, precedentemente predisposta e strutturata al fine di garantire una adeguata attività di comparazione.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI

1. Ascolto e orientamento

Il servizio di *"Ascolto e orientamento"* dell'utenza è disciplinato da tutte le Carte prese in esame.
Si prevede:

- l'ampiezza degli orari di ricevimento;
- l'accesso allo sportello fisico di accoglienza;
- la disponibilità e la facilità di accesso al materiale informativo e alla modulistica predisposta;
- di potere accedere al servizio in oggetto attraverso e-mail, telefono, posta e sito istituzionale dell'Ente.

Gli standard di qualità afferiscono ai tempi di risposta all'utenza e alle giornate dedicate all'attività del Front Office.
In particolare, la ***Regione Siciliana*** e il ***Comune di Parma*** forniscono maggiori dettagli – anche in percentuale - per ciascun indicatore di qualità.

2. Raccolta di pubblicazioni e materiale informativo

Il servizio di *"Raccolta di pubblicazioni e materiale informativo"* da fornire all'utenza non è previsto da tutte le Carte esaminate.

In particolare, l'URP della ***Regione Emilia-Romagna*** dedica un focus al servizio. Nel dettaglio, rende disponibili ai propri utenti le pubblicazioni realizzate dalle Regione e i materiali divulgativi, che possono essere richiesti accedendo ad una sezione del Sito istituzionale predisposta a tal fine, denominata *"Novità editoriali"*. La richiesta inoltrata viene soddisfatta dopo avere verificato la disponibilità del materiale in dotazione.

3. Visite Guidate

Il servizio di *"Visite Guidate"* presso la sede dell'Istituzione non è previsto da nessuna Carta esaminata.

4. Strumenti di partecipazione

Il servizio di *"Strumenti di partecipazione"* è previsto da alcune delle Carte esaminate.

L'URP della ***Regione Emilia-Romagna*** permette di rilevare la soddisfazione dell'utente attraverso un questionario di gradimento compilabile online e in forma cartacea. Il questionario prevede un livello rapido di risposta, che consente di esprimere un giudizio più dettagliato sul servizio rilevato e sulla professionalità degli operatori. A cadenza trimestrale e a fine anno, l'Urp predispone un report per la pubblicazione dei risultati dell'indagine sulla soddisfazione dei cittadini.

L'URP della ***Regione Toscana*** dedica una sezione del Sito istituzionale alla compilazione di questionari online, come sondaggio permanente volto a rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza. Le informazioni fornite dai cittadini sono totalmente anonime e vengono utilizzate sia a fini statistici sia per offrire servizi sempre più rispondenti alle esigenze della cittadinanza.

L'URP del ***Comune di Genova*** offre la possibilità di effettuare una segnalazione o di presentare un reclamo anche online utilizzando il sistema "SegnalaCi" e di seguirne l'avanzamento.

L'URP del ***Comune di Torino*** fornisce agli Utenti l'opportunità di presentare suggerimenti, encomi e reclami relativi di servizi forniti attraverso vari canali e strumenti.

L'URP del ***Comune di Parma*** dedica ampio spazio a suggerimenti e reclami da parte dell'utenza, nello specifico vengono inseriti in un sistema informatizzato che ne garantisce la registrazione in un unico database. Prevede, inoltre, questionari di *customer satisfaction*, impegnandosi a rendere noti i risultati dell'indagine annuale mediante la pubblicazione sul Sito istituzionale.

5. **Presenza sanzioni e tipologia**

Non sono previste da nessuna Carta esaminata.

6. **Progetti formali con Associazioni ed Enti**

La Carta dei Servizi dell'URP della ***Regione Toscana*** disciplina un'attività di supporto, consulenza e formazione agli Enti locali per la Rete degli Sportelli Informativi.

ALTRI SERVIZI

1. Pari opportunità

Le Carte dei Servizi degli URP del Comune di Torino e della Regione Toscana prevedono dei riferimenti alle Pari opportunità.
La Carta dei Servizi dell'URP del ***Comune di Torino*** inserisce all'interno del paragrafo dedicato ai Servizi la disciplina delle modalità di accesso in particolare per le persone con disabilità motoria.
L'URP della ***Regione Toscana*** facilita l'accesso e il supporto nell'utilizzo dei servizi erogati dall'amministrazione regionale con particolare riferimento ai servizi online e attività volte a ridurre il *digital divide*.

Conclusioni

Dallo studio comparato delle Carte individuate dal Gruppo di lavoro è emerso quanto segue:

1. in nessuna delle Carte esaminate è stata individuata la presenza di sanzioni e il dettaglio sulla tipologia delle stesse;
2. l'URP della ***Regione Emilia-Romagna*** struttura graficamente la Carta dei Servizi esclusivamente come una brochure;
3. l'URP della ***Regione Toscana*** prevede l'approvazione degli Standard di qualità attraverso decreto;
4. la Customer satisfaction e la possibilità di inviare suggerimenti e/o reclami viene ampiamente prevista e disciplinata all'interno delle Carte esaminate;
5. la possibilità di effettuare le Visite guidate presso la sede istituzionale, pur essendo prevista da alcuni degli Enti considerati, non risulta disciplinata all'interno delle Carte dei Servizi degli URP;
6. la carenza del riferimento alle pari opportunità viene evidenziata a seguito dello studio di tutte le Carte considerate;
7. nella maggior parte delle Carte l'indicazione dei nominativi dei Responsabili dell'Ufficio e del personale assegnato, non è prevista nella sezione dedicata ai *"Contatti"*, poiché tali riferimenti potrebbero comportare la necessità di periodici aggiornamenti determinati dalla rotazione del personale all'interno degli Uffici.