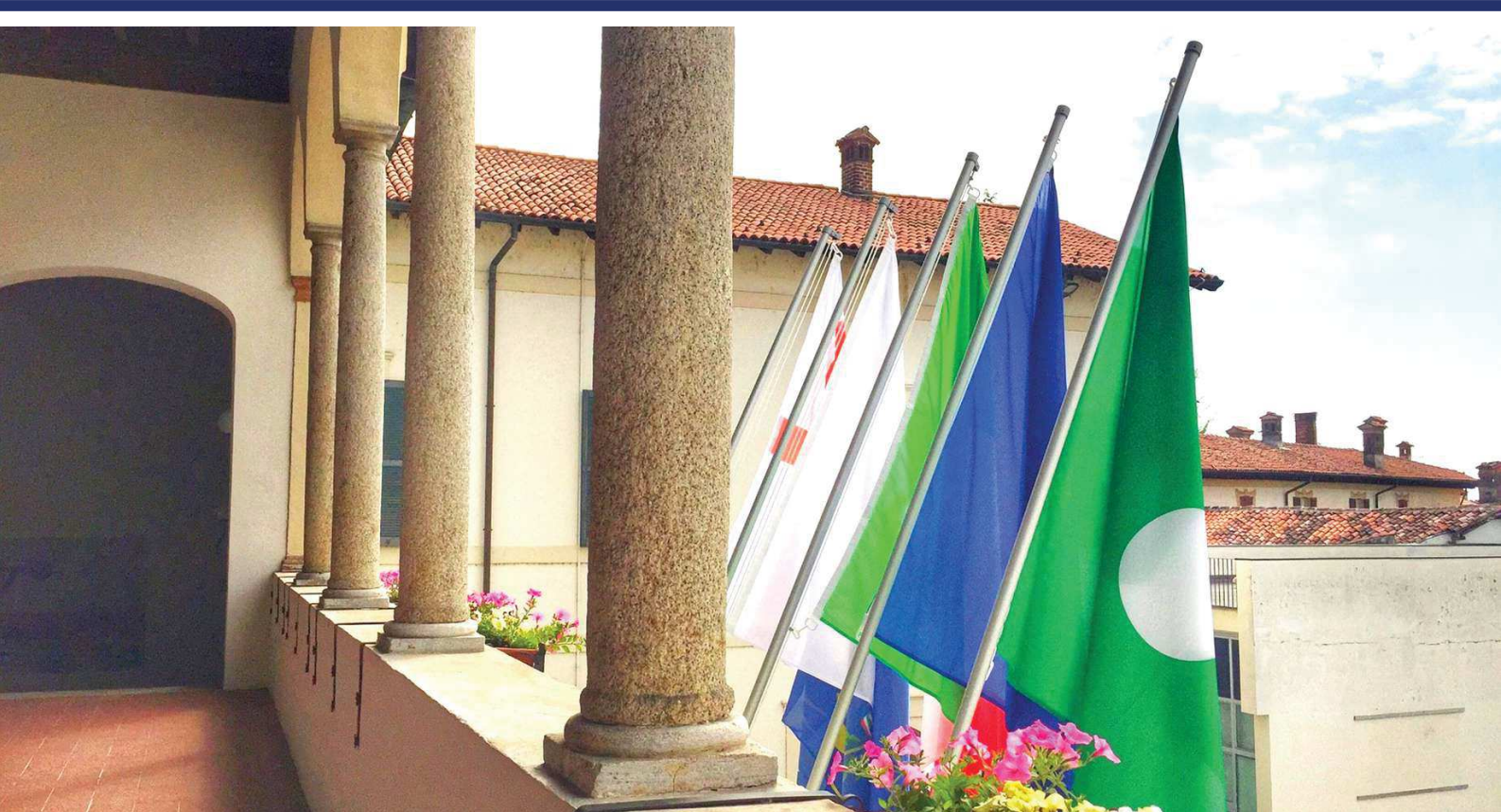


CITTA' DI CORBETTA

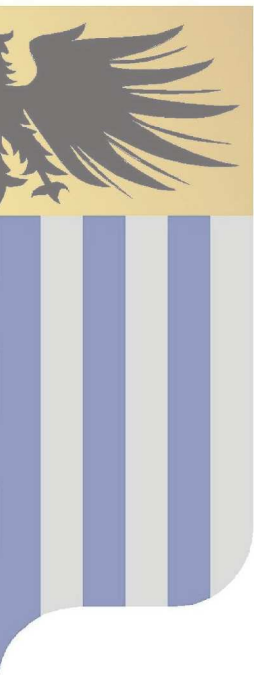


Carta dei Servizi

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Comune di Corbetta

CORBETTA



indice

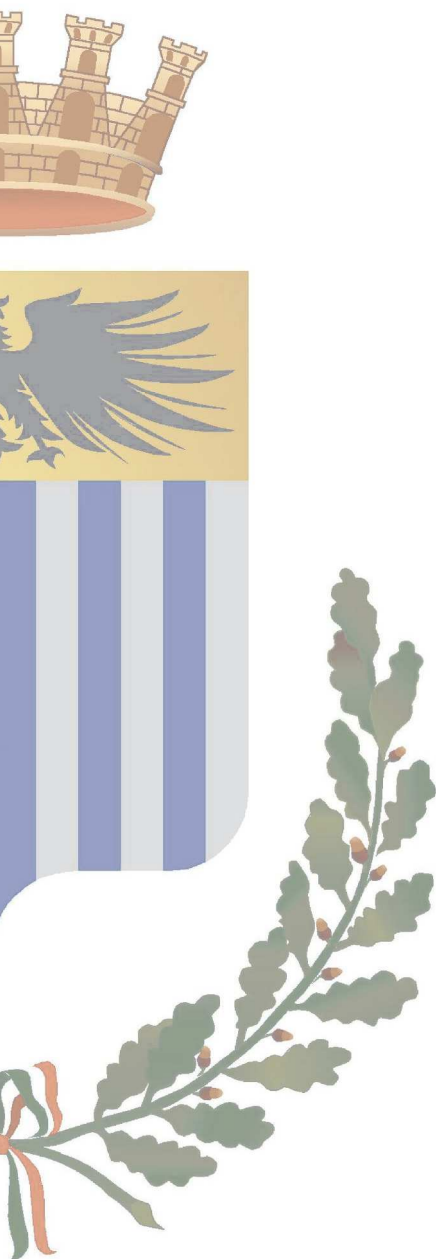
Sommario

Introduzione **3**

Il Servizio Urp **5**

Obiettivi **6**

- informazioni sulle attività realizzate;
- suggerimenti e reclami;
- scelta e revoca del medico di base, rilascio PIN e PUK della CNS/CRS (tessera sanitaria), duplicato della CNS/CRS (tessera sanitaria);
- servizio di Riconoscimento facciale (RAO) per l'ottenimento dello SPID;
- sportello Over 65;
- servizi aggiuntivi.



CORBETTA

Comune di Corbetta

Carta dei Servizi

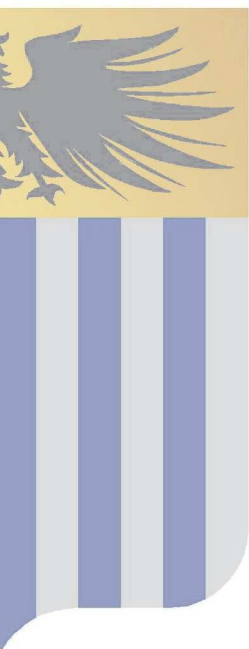
Ufficio Relazioni con il Pubblico

La “Carta dei Servizi” è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti del cittadino-utente, fruitore dei servizi offerti.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura dei servizi stessi.

Questa Carta descrive i principi fondamentali dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano.

CORBETTA



L'URP rappresenta il primo punto di contatto tra il cittadino e l'Amministrazione Comunale e, come tale, semplifica il rapporto tra cittadini, territorio e istituzioni, mettendo a disposizione informazioni e modulistica per l'accesso ai servizi e garantendo la partecipazione alla prestazione, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso che per instaurare un rapporto di collaborazione.

Il cittadino può esercitare il proprio diritto a partecipare:

- **all'erogazione del servizio**, confrontandosi con il personale dell'URP sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio;
- **al miglioramento del servizio o dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficacia ed efficienza** presentando memorie o note scritte alle quali si dà riscontro, oppure fornendo suggerimenti verbali agli operatori o al responsabile dell'URP.

Efficacia ed Efficienza

L'URP impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

per EFFICIENZA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzioni dei costi;

per EFFICACIA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze del cittadino per perseguire la massima soddisfazione. In quest'ottica si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere corretto e conforme alle regole, favorevole al cittadino nel rispetto degli interessi della collettività e tempestivo.

L'URP garantisce al cittadino risposta su eventuali azioni correttive intraprese e sui tempi di attuazione delle stesse.

Chiarezza e Cortesia

Gli operatori dell'URP si impegnano a garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e a utilizzare, nei rapporti con il cittadino, in ogni occasione di comunicazione sia verbale che scritta, un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare attenzione alle spiegazioni dei termini tecnici. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci. Gli stessi operatori, durante il servizio, garantiscono la propria agevole identificazione attraverso l'esposizione del cartellino indicante, con caratteri ben leggibili, il proprio nome e cognome, qualifica e numero di matricola.

Il Servizio URP

Il Servizio URP si articola essenzialmente nel Front Office che è il luogo dove i cittadini sono ascoltati e ottengono risposte ai loro quesiti, in costante rapporto con il Back Office, dove si elaborano le informazioni e i programmi delle iniziative di comunicazione.

L'attività di Front Office dell'URP è svolta da personale con formazione, competenze e capacità adeguati al rapporto con il pubblico che si realizza mediante il contatto diretto allo sportello o indiretto (telefono, mail, PEC). L'attività è svolta fornendo in modo chiaro e completo tutte le informazioni necessarie all'attivazione di una procedura/servizio.

Tutte le informazioni sono anche reperibili sul sito web www.comune.corbetta.mi.it.

L'URP è collocato nella sede del Palazzo Comunale di Via Cattaneo 25, al piano terra, in un locale facilmente accessibile, è possibile accedere al servizio: di persona recandosi agli sportelli previo appuntamento da fissare chiamando i seguenti numeri: 02.97204257, 02.97204278, 02.97204240 oppure inviando una mail all'indirizzo ufficiourp@comune.corbetta.mi.it oppure una pec all'indirizzo comune.corbetta@postemailcertificata.it;

E' inoltre possibile chiamare il numero 02.97204242 che si occupa di svolgere funzioni di centralino e fornire agli utenti informazioni di carattere generale.

L'ufficio è aperto al pubblico nei seguenti orari (previo appuntamento da fissare chiamando i seguenti numeri: 02.97204257, 02.97204278, 02.97204240):

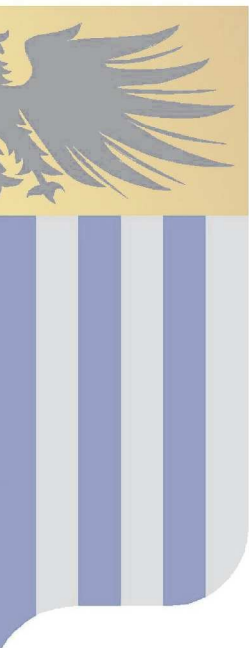
lunedì 8.30 - 12.30
martedì 8.30 - 13.30
mercoledì 14.00 - 19.00
giovedì 16.00 - 18.30
venerdì 8.30 - 12.30
sabato 8.30 - 12.30.

URP orienta e informa in merito a:

- **servizi erogati dagli uffici comunali;**
- **documentazione e modulistica;**
- **modalità di presentazione di istanze, atti e procedimenti amministrativi;**
- **eventi e iniziative promosse dal Comune o altri soggetti del territorio, Enti Pubblici e associazioni locali.**

L'URP ascolta e risponde a segnalazioni/esposti, reclami e suggerimenti.

CORBETTA



OBIETTIVI

La missione dell'URP è quella di supportare l'identità e l'immagine dell'Amministrazione per una strategia orientata ad offrire servizi improntati alla qualità e alla soddisfazione dei bisogni del cittadino.

A tal fine l'URP si impegna a svolgere attività di informazione e di comunicazione che pone al centro dell'interesse il cittadino, singolo o associato così da garantire l'esercizio dei diritti di informazione e agevolare l'utilizzo dei servizi offerti al cittadino.

L'Ufficio URP attua inoltre, mediante l'ascolto del cittadino e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.

L'URP ha quindi l'obiettivo primario di garantire la piena attuazione dei diritti d'informazione, di accesso e di partecipazione del cittadino, attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, l'informazione sulle strutture e sui compiti del Comune, fornendo risposte sulle modalità di utilizzo dei servizi, al fine di assicurare il pieno utilizzo degli stessi.

ATTIVITA' REALIZZATE

Informazione ed ascolto

Il Comune di Corbetta considera l'informazione tempestiva, efficiente ed efficace fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

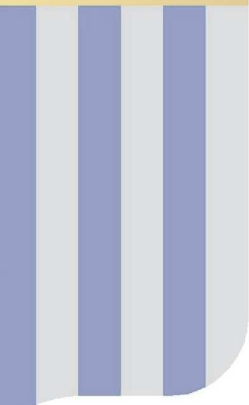
In tal senso l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente è garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Attraverso la funzione di ascolto l'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive.

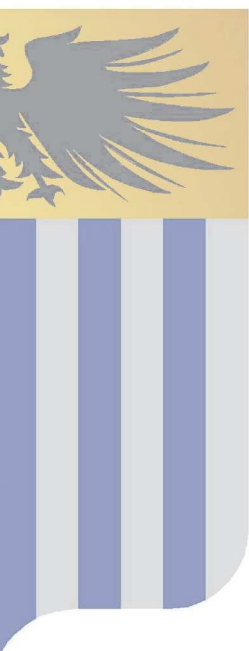
L'URP si occupa di:

- rilasciare informazioni di carattere generale riguardanti il Comune e la sua organizzazione, la dislocazione degli uffici, gli orari di apertura, le relative competenze;
- rilasciare informazioni di carattere generale circa gli altri enti, in particolare pubblici, operanti nel territorio comunale e regionale;
- rilasciare informazioni riguardanti pratiche in uso nell'ente;
- rispondere ai quesiti dei cittadini tramite telefono, email e contatto diretto;

CORBETTA



CORBETTA



- fornire indicazioni sulle strutture esterne al comune che hanno le competenze per rispondere nel caso in cui la richiesta esuli dalle attività e dai servizi comunali;
- accogliere quesiti e segnalazioni ed inviarle agli uffici competenti;
- svolgere funzione di raccordo con i referenti delle associazioni operanti sul territorio;
- diffondere le iniziative organizzate e patrocinate dal Comune tramite mail, stampa e distribuzione locandine ;
- comunicare il messaggio inviato tramite il Servizio Alert System non pervenuto e/o non ascoltato dai cittadini;
- distribuire materiale informativo attinente alla città e agli eventi in programma predisposti dall'Amministrazione Comunale e iniziative di altri enti in materia di turismo, trasporti, sanità, previdenza, etcetc;
- distribuire modulistica e materiale informativo relativi a vari adempimenti (domande di iscrizione ai servizi, erogazione di contributi legati a bandi, etc);
- predisporre locandine inerenti a eventi e/o attività amministrative;
- predisporre la modulistica e gli avvisi utili e di interesse per i cittadini e seguirne la successiva divulgazione tramite i canali di informazione.

Sempre nell'ottica di rendere fruibili tutte le informazioni alla cittadinanza l'URP si occupa della:

- gestione di applicativi quali: tabelloni luminosi, Whatsapp;
- redazione della sezione news e della sezione eventi sul sito del Comune;
- pubblicazione e aggiornamento calendario mensile delle iniziative organizzate e patrocinate dal Comune.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'URP è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di ascolto delle necessità dei Cittadini.

Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'URP ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta dall'Amministrazione Comunale.

Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati tramite:

- posta ordinaria;
- consegna a mano all'Ufficio Protocollo previo appuntamento;
- mail all'indirizzo di posta elettronica:

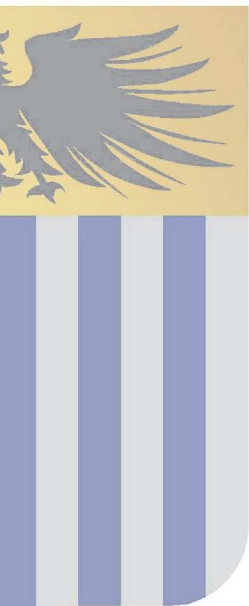
ufficioprotocollo@comune.corbetta.mi.it;

- pec all'indirizzo pec: comune.corbetta@postemailcertificata.it;
- portale on line al seguente indirizzo:

<https://servizionline.comune.corbetta.mi.it/hypersicportal/portale/contactcenter/segnalazioni.aspx?P=5900>

Quest'ultima modalità offre a tutti i cittadini la possibilità di **comunicare un disagio o un disservizio da casa, dall'ufficio, in qualsiasi momento, senza rispettare l'orario di apertura degli uffici comunali, utilizzando un computer, oppure più semplicemente uno smartphone o un tablet.**

CORBETTA



Allo stesso modo i cittadini potranno verificare lo stato delle proprie segnalazioni e ricevere risposte dagli uffici comunali.

Le segnalazioni e i reclami, una volta pervenuti all'Urp, vengono inseriti in un sistema informatizzato che ne garantisce la registrazione in un unico data base con cui l'URP, in caso di competenza di altri uffici, inoltra il reclamo all'ufficio preposto, vigila sui tempi della risposta e chiude la segnalazione rispondendo al cittadino con la massima celerità.

Saranno escluse, e non riceveranno risposta, le segnalazioni di carattere privato, che riportino considerazioni generiche e/o formulate con un linguaggio inappropriato o offensivo. Non verranno considerate le segnalazioni anonime.

SCELTA E REVOCA DEL MEDICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico affianca il cittadino italiano residente nel Comune di Corbetta, nella procedura finalizzata alla scelta e revoca del medico di Medicina Generale (medico curante).

Per la scelta e revoca del medico di medicina generale è necessario inviare una mail all'indirizzo ufficiourp@comune.corbetta.mi.it, allegando copia di un documento d'identità (fronte e retro e in corso di validità) e l'appositomodulo, debitamente compilato e sottoscritto. Per conoscere i medici di base disponibili si suggerisce di chiamare preventivamente l'Ufficio URP ai numeri: 02.97204257 o 02.97204278 o 02.97204240. È altresì possibile fissare un appuntamento presso l'Ufficio URP chiamando i numeri 02.97204257 o 02.97204278 o 02.97204240.

RILASCIO DI PIN e PUK DELLA CNS / CRS

Per i residenti in Lombardia è possibile attivare la propria tessera sanitaria (CNS / CRS, precedentemente nota come tesserino del codice fiscale) come strumento di autenticazione personale richiedendo i codici PIN e PUK della stessa all'Ufficio URP.

Con la tessera sanitaria, i codici PIN e PUK personali e l'apposito lettore, si può accedere alla maggior parte dei servizi offerti dalle Pubbliche Amministrazioni.

Per la richiesta di PIN e PUK è necessario inviare una mail all'indirizzo ufficiourp@comune.corbetta.mi.it, allegando copia di un documento d'identità e della tessera sanitaria (entrambe fronte e retro e in corso di validità). È altresì possibile fissare un appuntamento presso l'Ufficio URP chiamando i numeri 02.97204257 o 02.97204278 o 02.97204240.

DUPLICATO DELLA CNS / CRS

In caso di furto, smarrimento o deterioramento, oppure nel caso in cui non sia stata recapitata la nuova tessera sanitaria (CNS / CRS), attraverso l'Ufficio URP è possibile fare richiesta di una nuova tessera sanitaria.

E' possibile farne richiesta inviando una mail all'indirizzo ufficiourp@comune.corbetta.mi.it, allegando apposito modulo debitamente compilato e sottoscritto, unitamente alla copia di un documento d'identità (fronte e retro e in corso di validità). È altresì possibile fissare un appuntamento presso l'Ufficio URP chiamando i numeri 02.97204257 o 02.97204278 o 02.97204240.

RICHIEDERE IL SERVIZIO RAO

Il Comune di Corbetta, attento alle tematiche di innovazione e digitalizzazione dei servizi rivolti ai cittadini, ha attivato lo sportello RAO (acronimo di Registration Authority Officer) per la verifica dell'identità personale dei cittadini che vogliono dotarsi dello SPID.

Il servizio è attivo per i maggiorenni che dovranno presentarsi di persona presso l'Ufficio URP, previo appuntamento da fissare chiamando i numeri 02.97204257 o 02.97204278 o 02.97204240.

L'URP inoltre:

- svolge funzione di raccordo per la presentazione di quesiti e progetti del Bilancio Partecipativo e coordina le attività di "votazione" legate ai progetti del Bilancio Partecipativo;
- fissa appuntamenti per lo Sportello Legale;
- gestisce lo Sportello + 65 che riceve previo appuntamento il martedì e il venerdì, dalle 10.00 alle 12.00;
- velostazione: rilascio modulistica, consegna chiave codificata, monitoraggio del servizio e rimborso cauzione.

SERVIZI AGGIUNTIVI

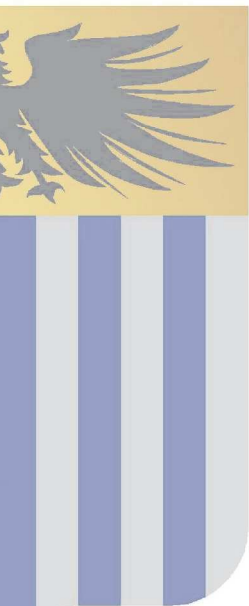
L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, da settembre 2020, ha implementato le attività di servizio alla cittadinanza, espletando nuove pratiche:

- rilascio permesso di occupazione di suolo pubblico;
- rilascio e rinnovo autorizzazione e contrassegno disabili;
- rilascio passo carrabile;
- rilascio e/o rinnovo di insegne d'esercizio;
- rilascio e/o rinnovo di pubblicità permanente o temporanea.

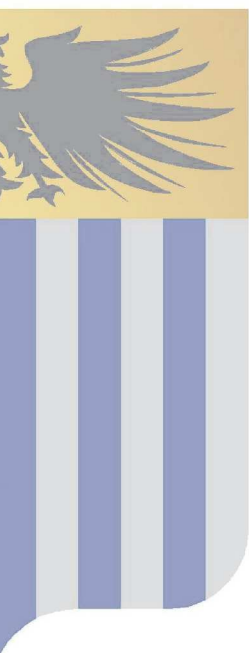
Nel dettaglio:

- **Occupazione suolo pubblico:** l'Ufficio riceve le istanze, e sulla base delle annotazioni della Polizia Locale rilascia la relativa autorizzazione, a firma dalla responsabile del servizio, e trasmette la stessa alla società incaricata dell'elaborazione e riscossione del canone unico.
- **Rilascio autorizzazione e cartello del passo carrabile:** l'Ufficio riceve le istanze, verifica la toponomastica, rilascia la relativa autorizzazione previa firma dalla responsabile del servizio.
- **Rilascio o rinnovo contrassegno disabili:** previa verifica della sussistenza dei riferimenti normativi che danno diritto al rilascio o al rinnovo del contrassegno, l'ufficio URP rilascia l'autorizzazione a firma della responsabile del servizio.
- **Rilascio del pass rosa:** previa verifica della sussistenza dei requisiti che danno diritto al rilascio del contrassegno dedicato a donne in stato di gravidanza e/o genitori con uno o più figli di età inferiore ai 2 anni, l'ufficio URP rilascia l'autorizzazione a firma della responsabile del servizio.

CORBETTA



CORBETTA



- **Richiesta e/o rinnovo di autorizzazione per insegne d'esercizio:** l'Ufficio URP istruisce la pratica di autorizzazione per il posizionamento di insegne d'esercizio sul territorio comunale, previo parere della Polizia Locale circa la fattibilità e/o il sussistere delle condizioni necessarie per il rinnovo. Il calcolo e la riscossione del canone unico è demandato alla società concessionaria.
- **Richiesta e/o rinnovo di autorizzazione per pubblicità permanente o temporanea:** l'Ufficio URP istruisce la pratica di autorizzazione per l'esposizione di pubblicità permanente e/o temporanea sul territorio comunale, previo parere della Polizia Locale circa la fattibilità del posizionamento dell'impianto e/o il sussistere delle condizioni necessarie per il rinnovo. Il calcolo e la riscossione del canone unico è demandato alla società concessionaria.