

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO AL PUBBLICO

Tipologia del servizio al pubblico: la *mission* dello sportello del Servizio (Demografia e Statistica) è quella di fornire un "servizio al pubblico" improntato alla semplificazione ed alla velocizzazione dei processi. Lo sportello polifunzionale è stato creato con l'idea di fornire un servizio più "vicino alle esigenze del Cittadino".

Lo Sportello nell'ambito del *front office* esercita: funzioni di servizio nei confronti dell'utenza relativi ai tre settori: anagrafe, elettorale e stato civile. In particolare lo sportello di *front office* rilascia certificazioni (non solo in senso lato), riceve le istanze relative ai cambi di residenza/immigrazione ed accoglie il "Cittadino" cercando di soddisfare le sue esigenze.

Nell'ambito del *back office* svolge attività amministrativa per la gestione dei procedimenti, attività gestionale ed organizzativa.

Modalità di erogazione: l'erogazione del servizio si effettua allo sportello e dall'anno 2010 si è attivata la possibilità di scaricare le certificazioni di anagrafe e stato civile attraverso il sito del Comune della Spezia. Le informazioni vengono inoltre erogate attraverso il canale delle mail (posta certificata e ordinaria) che costantemente arrivano nei nostri uffici.

Tipologia di utenza: il "Cittadino", gli Studi Privati ed altri enti pubblici (Comuni, Agenzia del Tesoro, Agenzia delle Entrate e Consolati).

Centro di Responsabilità Demografia e Statistica P.zza Europa 1 piano terra/primo piano 19124 La Spezia

Anagrafe: Tel: 0187 727 284, Fax: 0187 727 478

Elettorale: Tel: 0187 727 251/245/225 Fax: 0187 727 332

Stato Civile certificazioni: Tel: 0187 727298 Fax: 0187 727298

Ufficio Cittadinanze: Tel: 0187 727 300 Fax: 0187 727 332

Ufficio Matrimoni: Tel: 0187 727 285 Fax: 0187 727 463

Ufficio Nascite: Tel: 0187 727209 Fax: 0187 727 463

Ufficio Leva: Tel: 0187 727 232 Fax: 0187 727 463

Ufficio Statistica: Tel: 0187 727 311,231/357 Fax: 0187 727 463

Per eventuali appuntamenti:

tiziano.pannello@comune.sp.it, marco.prudente@comune.sp.it, francesca.oliveri@comune.sp.it

Orario di ricevimento al pubblico:

da lunedì a venerdì dalle ore 8,00 alle 12,00, martedì 8,00 alle 18,00, sabato 8,00 alle 11,30;

Il martedì dalle ore 8,00 alle 18,00 in modo continuato, si precisa che l'Ufficio di stato civile è aperto nel pomeriggio del martedì solo ed esclusivamente per le certificazioni. Il martedì lungo dalle 8,00 alle 18,00 è sospeso nei mesi di luglio e agosto.

- **ACCESSIBILITA'**

All'interno del salone di anagrafe è disponibile un totem "tagliacode" che rilascia i biglietti per l'accesso ai servizi di front office, in cui sono evidenziati i

Redatto:

Firma:

Verificato: RQ Firma:

SCHEDA COMUNICAZIONE UFFICIALE AL PUBBLICO

APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010

colori dei vari settori: Anagrafe, Stato civile e Spezia Risorse per i tributi; è stato elaborato un cartello con differenti lingue straniere per la suddivisione degli uffici tra piano terra e primo piano; ogni volta che c'è qualche cambiamento si cerca preventivamente di inserire l'informazioni con avvisi all'ingresso per favorire la diffusione di informazione;

- TRASPARENZA

Il Totem "tagliacode" indirizza le persone correttamente ai vari sportelli, gli sportellisti fornisco le informazioni (costi, tempi del procedimento, risultato atteso) e quando è necessario indirizzano il pubblico al Responsabile;

gli sportellisti in caso di reclami o segnalazioni prendono nota e trasmettono il reclamo stesso al Referente per settore.

Il pubblico non può accedere direttamente all'interno del salone di anagrafe, dove hanno accesso solo i dipendenti come previsto dal D.LGS. n. 196/2003.

SCOPI E VALORI DEL SERVIZIO AL PUBBLICO

Nello svolgere le funzioni di competenza, il Nostro Servizio si attiene ai principi:

- di uguaglianza: di trattamento nei confronti dei singoli cittadini, cercando di assecondarne le esigenze;
- imparzialità: l'erogazione del servizio in modo imparziale, obiettivo e neutrale;
- continuità: l'erogazione del servizio è garantita in modo continuo (il martedì si è cercato di fornire una continuità giornaliera, garantendo il front office dalle ore 8,00 alle ore 18,00 dello stesso giorno); in caso di interruzione ne è data giustificazione nel modo più rapido e visibile possibile;
- partecipazione: l'erogazione del servizio è fatta parallelamente alla messa a punto di sistemi di feed back (per es. **sistema reclami, segnalazioni, customer satisfaction**) per avere risultanza sulle quali costruire gli obiettivi di miglioramento;
- efficienza ed efficacia: il Servizio ispira i comportamenti a criteri di efficienza e di efficacia, mediante l'adozione delle soluzioni più funzionali all'attività svolta;
- principio di semplificazione: il Servizio ispira i comportamenti a criteri di semplificazione, mediante l'adozione delle soluzioni più funzionali alle esigenze del "Cittadino – utente";
- cortesia e comprensione: in un'ottica di comunicazione tesa realmente a rispondere sempre ai bisogni dei cittadini con l'utilizzo di un linguaggio chiaro e semplice.
- massima disponibilità ed informalità nei rapporti con il cittadino;
- della Privacy e degli altri diritti della personalità coinvolti nel servizio: il Servizio si attiene a tali principi e li salvaguarda, rispettando il criteri stabiliti dal D.Lgs.196/2003.

PRINCIPIO DI TRASPARENZA DEL SERVIZIO AL PUBBLICO

Nome e cognome del Responsabile: TIZIANO PANELLO

Recapiti telefonici e fax:0187 727 300, 0187 727332

Indirizzo di posta elettronica:tiziano.panello@comune.sp.it

Luogo:Palazzo Civico – piano terra ingresso da P.zza Europa

Giorni e orari di ricevimento: 8,00 – 12,00 da lunedì a venerdì, sabato 8,00 - 11, 30 e martedì 8,00 – 18,00 in caso di assenza delega le sue funzioni alle persone sotto indicate:

- Marco Prudente;

Redatto:

Firma:

Verificato: RQ Firma:

- Francesca Oliveri

PRINCIPIO DI COMUNICAZIONE E MONITORAGGIO DEGLI STANDARD DA PARTE DEL CITTADINO

Gli standard e gli impegni contenuti in questa COMUNICAZIONE sono validi a decorrere dal 2012 e vengono aggiornati annualmente; tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, costi, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Comunicazione, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo [http:// www.comune.sp.it](http://www.comune.sp.it), sezione il Cittadino - guida ai servizi comunali sotto la sezione: **Demografia e Statistica**.

Impegni:

“Il settore svolge la propria attività secondo criteri di programmazione e miglioramento continuo, attraverso i quali individua i propri impegni che, di norma, portano alla definizione di nuovi standard per l'anno successivo.

Per l'anno in corso il settore si impegna a:

- 1) inserire lo sportello relativo alle variazioni anagrafiche sui pass auto nel front office polifunzionale;
- 2) standardizzare ed uniformare i processi anche attraverso riunioni periodiche nelle quali costruire istruzioni operative;
- 3) mantenere il sistema reclami e delle segnalazioni su cui lavorare per migliorare il sistema.

Reclami e Segnalazioni:

I cittadini hanno diritto a segnalare inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Comunicazione. Il settore ha l'obbligo di rispondere ai reclami e alle segnalazioni entro un tempo massimo di 30 giorni. Le istruzioni relative all'inoltre delle segnalazioni e dei reclami sono contenute nella sezione “Segnalazioni e Reclami” sotto “Il Cittadino” nel sito del Comune: <http://www.comune.sp.it/>

Le segnalazioni potranno essere inoltrate:

- tramite posta elettronica all'indirizzo tiziano.pannello@comune.sp.it;
- per telefono al n. 0187 727 300.
- via fax al n. 0187 727332;
- attraverso il web seguendo il link presente sul sito;
- di persona nei giorni di apertura dello sportello.

I reclami potranno essere inoltrati ai referenti per settore:

Tramite posta elettronica a:

elettorale: francesca.oliveri@comune.sp.it

anagrafe: marco.prudente@comune.sp.it

anagrafe: fcasabianca@comune.sp.it

elettorale: palmira.fausone@comune.sp.it

stato civile: colombani.nasc@comune.sp.it

- per telefono: 0187 727300
- per fax: 0187 727 478/332

Redatto:

Firma:

Verificato: RQ Firma:

SCHEDA COMUNICAZIONE UFFICIALE AL PUBBLICO

APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010

- attraverso il web seguendo il link presente sul sito;
- di persona nei giorni di apertura dello sportello.

Si richiede agli utenti di rispettare il lavoro del personale addetto e di segnalare i reclami ed inviare segnalazioni nel modo più chiaro ed utile al miglioramento dell'intero servizio.

Struttura interna deputata al monitoraggio degli standard e della comunicazione al pubblico (mediante affissione e web)

Nome: Francesca Oliveri, Marco Prudente

Ufficio: Demografia e Statistica

E- mail:

Francesca.oliveri@comune.sp.it

Marco.prudente@comunes.p.it

Telefono / Fax:

0187 727 251

0187 727311

Fax: 0187 727332, 0187 727478

Luogo: P.zza Europa 1

Redatto:

Firma:

Verificato: RQ Firma: