



Via Etnea, 67 - Catania

## Carta dei Servizi

METROPOLITANA

U

CITTA'

R

P

DI CATANIA



## Sommario

I.	PRESENTAZIONE .....	3
II.	PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI? .....	3
III.	SEDI URP ED ORARI RICEVIMENTO E CONTATTI .....	4
IV.	PERSONALE.....	5
V.	INFORMAZIONE SULLE ATTIVITÀ DELL'URP E I SERVIZI DELL'AMMINISTRAZIONE .....	6
	I. Sportello URP sede di Caltagirone .....	7
VI.	MODALITÀ DI ACCESSO E FRUIZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DALL'URP .....	8
	I. Accesso agli atti .....	8
	II. La richiesta di acceso civico semplice (ai sensi dell'art.5 c.1 del D.lgs.n. 33/2013).....	9
	III. Accesso civico generalizzato (ai sensi del comma 2 dell'art. 5 del D. lgs. n. 33/2013 così come modificato dal D.lgs n. 97/16) .....	10
VII.	MATERIALE INFORMATIVO E MODULISTICA .....	10
VIII.	VALUTAZIONE DI CARATTERE GENERALE SULL'URP .....	11
IX.	PARTECIPAZIONE ALL'ATTUAZIONE DELLE MISURE DI TRASPARENZA.....	11
	I. Pubblicazione dei dati .....	12
	II. Standard di qualità.....	12
	III. Riconoscibilità nei contatti .....	12
	IV. Supporto e ascolto attivo .....	12
	V. Accoglienza .....	12
	VI. Favorire il continuo miglioramento dei servizi offerti .....	13
	VII. Ricezione del livello di soddisfazione degli "stakeholders".....	13
	VIII. Gestione delle segnalazione e dei reclami .....	13
X.	INDICATORI DI QUALITÀ DELL'URP .....	14



## I. PRESENTAZIONE

La **Carta dei Servizi** costituisce lo strumento attraverso il quale l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** della **Città Metropolitana di Catania** illustra le proprie attività e i servizi erogati, con l'obiettivo di agevolare e rendere più trasparente il rapporto tra i cittadini dell'Area Metropolitana Etnea e l'Amministrazione.

In essa sono riportati gli orari di apertura, le modalità di accesso agli uffici, i canali di comunicazione disponibili per gli utenti, l'elenco dei servizi offerti, gli standard di qualità garantiti, nonché i tempi e le modalità con cui l'URP si impegna a fornire risposte alle istanze dei cittadini.

L'Ufficio opera nel pieno rispetto dei principi fondamentali stabiliti dal **D.P.C.M. 27 gennaio 1994**, recante *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*.

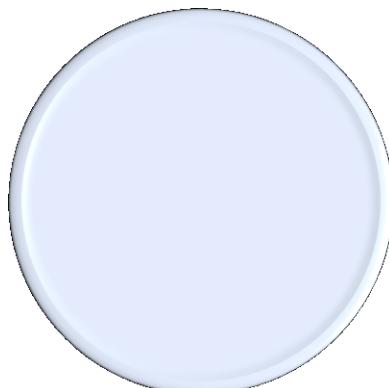
## II. PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI?

La **Città Metropolitana di Catania** si impegna a migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti, nel pieno rispetto del **principio di uguaglianza**, in virtù del quale tutti gli utenti godono degli stessi diritti e devono essere trattati con **obiettività, giustizia e imparzialità**. L'Amministrazione assicura, altresì, la **parità di trattamento** e l'**accessibilità**, tenendo conto delle diversità territoriali, nonché delle differenti categorie e fasce di utenza.

A tal fine, sono state introdotte procedure di ascolto e di rilevazione della soddisfazione dell'utenza (**customer satisfaction**), concepite in modo da risultare di semplice comprensione e agevole utilizzo. Tali procedure includono, in caso di disservizio, il diritto alla tutela, esercitabile attraverso gli strumenti della segnalazione, del reclamo e dell'eventuale ricorso presso le sedi competenti (si veda il paragrafo “**X. INDICATORI DI QUALITÀ DELL'URP**”).



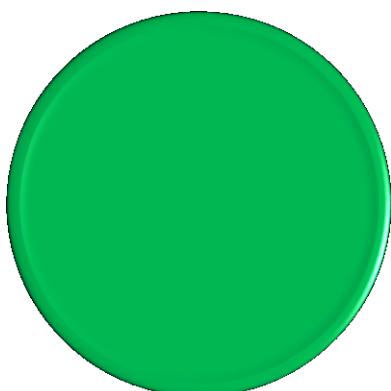
### III. SEDI URP ED ORARI RICEVIMENTO E CONTATTI



*Sede di Catania* - Palazzo Minoriti Via Etnea, 67 - 95124  
Catania

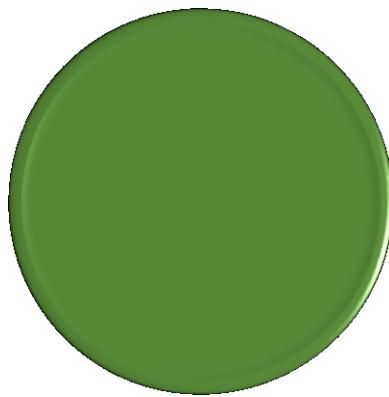
Orari di ricevimento: da Lunedì al Venerdì 8,30 – 13,00  
Martedì e Giovedì 14,30 – 17,00

Numero verde gratuito 800551485



*Sede di Caltagirone* - Via Principessa Josè, 9 - 95041  
Caltagirone

Orari di ricevimento: da Lunedì al Venerdì 8,30 –  
13,00  
Martedì e Giovedì 14,30 – 17,00



Indirizzo di posta per corrispondenza cartacea: Via  
Prefettura, 14 – 95124 Catania

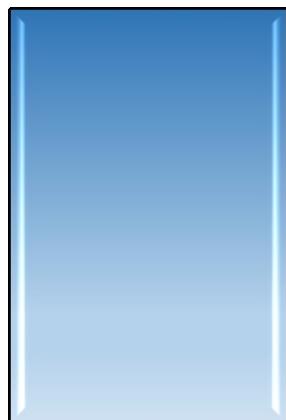
email: [urp@cittametropolitana.ct.it](mailto:urp@cittametropolitana.ct.it)

Indirizzo PEC [protocollo@pec.cittametropolitana.ct.it](mailto:protocollo@pec.cittametropolitana.ct.it)

sito web [www.cittametropolitana.ct.it](http://www.cittametropolitana.ct.it)



#### IV. PERSONALE



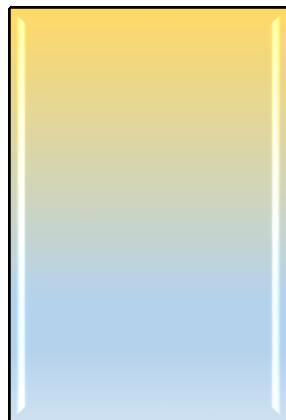
##### **Dirigente**

Dipartimento 1° Servizio Affari Generali, Gare e Contratti,  
Attività Economico-Produttive Trasporti Provveditorato

Dott. Giuseppe Elia

email: [giuseppe.elia@cittametropolitana.ct.it](mailto:giuseppe.elia@cittametropolitana.ct.it)

Tel. 095.401 1558



##### **Titolare di incarico di Elevata Qualificazione n.01**

Dott.ssa Elena Lo Presti

email: [elenalopresti@cittametropolitana.ct.it](mailto:elenalopresti@cittametropolitana.ct.it)

Telefono: 0954012262



## Sportello URP di Via Etnea, 67 - 95124 Catania

- D'Agata Giuseppe (Referente) Tel. 095.4011626
- Figuera Rosalia Maria Tel. 095.4013626
- Nicolosi Angela Tel. 095.4011628
- Spampinato Concetta Tel. 095.4011509

## Sportello URP di Via Principessa Josè, 9 - 95041 Caltagirone (CT)

- Rasà Giuseppa (Referente) Tel. 0954013091
- Giarrusso Vito Tel. 0954013605
- Saita Lino Tel. 0954012119

## V. INFORMAZIONE SULLE ATTIVITÀ DELL'URP E I SERVIZI DELL'AMMINISTRAZIONE

L'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** rappresenta il **front office** dell'Amministrazione e, attraverso le risorse umane e strumentali disponibili, svolge un ruolo di fondamentale importanza nel favorire la comunicazione e la collaborazione tra utenti e Città Metropolitana di Catania.

In particolare, l'URP ha il compito di:

- **Accogliere le istanze dell'utenza**, fornendo informazioni e chiarimenti sulle modalità di accesso e di utilizzo dei servizi erogati dall'Amministrazione, al fine di garantirne la piena fruibilità;
- **Assicurare visibilità all'Ente**, fungendo da raccordo tra i cittadini e la struttura amministrativa e contribuendo a rendere trasparente l'attività dell'Amministrazione;
- **Ascoltare le esigenze dei cittadini**, illustrando in modo chiaro e comprensibile i diritti riconosciuti e i limiti previsti dall'ordinamento, affinché ciascun utente sia consapevole sia delle proprie prerogative sia dei confini delle proprie aspettative;
- **Distribuire materiale informativo e modulistica**, a tutela del diritto all'informazione, del diritto di accesso e della partecipazione alle procedure amministrative;
- **Orientare l'utenza verso gli uffici competenti** della Città Metropolitana, promuovendo al contempo la circolazione delle informazioni anche con altre amministrazioni pubbliche;
- **Raccogliere segnalazioni, suggerimenti, proposte e reclami** relativi al funzionamento dei servizi, con l'obiettivo di migliorare continuamente la qualità delle prestazioni offerte;



- **Promuovere la diffusione della cultura della trasparenza e della partecipazione**, valorizzando il rapporto di fiducia tra l'Amministrazione e i cittadini, singoli o associati.

Lo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP):

- fornisce anche informazioni dettagliate riguardanti le **attività** e i **servizi** offerti dall'Ente, garantendo risposte adeguate sulle opportunità disponibili, sulle pratiche amministrative e sui responsabili dei procedimenti;
- **orienta e indirizza** i cittadini verso gli **uffici competenti** all'interno dell'amministrazione, offrendo informazioni sull'organizzazione dell'Ente, sulla dislocazione degli uffici, sugli orari di apertura e ricevimento, nonché sui numeri telefonici e le relative competenze;
- rilascia anche **informazioni di carattere generale** riguardanti gli altri Enti operanti nel territorio dell'Area Metropolitana;
- consente di ottenere in tempo reale la data e il numero di **protocollo** delle pratiche inoltrate all'Ente tramite l'ufficio protocollo generale;
- svolge la funzione di **sportello informativo** in materia di alcune tipologie di integrazione scolastica a cui possono accedere gli aventi diritto indirizzandoli sul link appositamente predisposto che si trova sul sito della Città Metropolitana di Catania alla voce "Servizi".

Link:

<https://www.cittametropolitana.ct.it/it/menu/politiche-sociali-e-del-lavoro>

Tutte le informazioni di cui sopra possono essere richieste di persona/telefonicamente/digitalmente, agli indirizzi e al personale indicati a pag. 4 e 6 del presente documento.

L'informazione viene generalmente fornita al momento della richiesta. Qualora le informazioni non

Si ricorda che al Numero Verde 800551485 il personale operante allo sportello URP è raggiungibile gratuitamente.

siano immediatamente disponibili, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) si impegna a effettuare le necessarie ricerche per recuperare i dati richiesti, al fine di soddisfare le esigenze informative del cittadino o dell'utente.

## I. Sportello URP sede di Caltagirone

Dal 2013, l'Amministrazione ha reso disponibili i servizi offerti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) anche presso la sede distaccata di Caltagirone. Questo sportello ha il compito di promuovere iniziative di comunicazione, analisi e ricerca riguardanti l'evoluzione dei bisogni specifici degli utenti presenti in un'area del territorio provinciale. Tale servizio si propone di dare voce ai cittadini e agli utenti in merito alla qualità dei servizi erogati dall'Ente, facilitando l'esercizio del diritto di partecipazione e comunicazione, nonché promuovendo nuove iniziative destinate agli utenti. Inoltre, contribuisce a garantire l'efficacia e l'efficienza nell'esercizio del diritto di accesso agli atti e alle informazioni.



In particolare, con l'istituzione dello sportello URP di Caltagirone, l'Amministrazione ha inteso:

- rendere possibile e più efficace l'avvio di attività di analisi e ricerca sull'evoluzione dei bisogni legati a specifiche istanze espresse dagli utenti di un'ampia area del territorio sotto la competenza dell'Ente;
- consentire la predisposizione di strumenti adeguati per il monitoraggio e la rilevazione degli adempimenti gestionali necessari per la cura del patrimonio edilizio e immobiliare situato nel circondario del Calatino.

## VI. MODALITÀ DI ACCESSO E FRUIZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DALL'URP

### I. Accesso agli atti

L'URP accoglie le richieste di accesso agli atti e ai documenti amministrativi della Città Metropolitana di Catania. Il **diritto di accesso documentale** Legge n.241/90 e ss.mm.ii. è riconosciuto a tutti coloro che dimostrano un **interesse diretto, concreto e attuale** che sia giuridicamente rilevante e collegato al documento richiesto. Questo diritto non si limita ai soli "cittadini" ma include anche associazioni, imprese e altri soggetti ad es. istituzioni e può essere esercitato su atti, documenti e procedure dell'Amministrazione.

L'accesso può essere esercitato chiedendo copia o visione degli atti, recandosi di persona presso lo sportello URP, o collegandosi tramite internet al sito ufficiale della Città Metropolitana, alla voce SERVIZI > URP > moduli >modello richiesta documenti", compilando l'apposito modello predisposto:

*Link: <https://www.cittametropolitana.ct.it/it/page/u-r-p-2>*

La richiesta di rilascio di copie cartacee è soggetta al versamento di importi dovuti per le spese di riproduzione copie.

Il pagamento dell'importo può essere effettuato all'Ente:

➡ tramite versamento postale sul <b>C/C Postale</b> n. <b>IT21X0760116900000012166955</b> intestato a <b>Città Metropolitana di Catania, via Prefettura 14 – 95124 Catania</b> – CF/P.IVA: 00397470873	Causale: <b>diritti di riproduzione</b>
➡ tramite <b>bonifico bancario</b> intestato a <b>Città Metropolitana di Catania via Prefettura 14 – 95124 Catania</b> – CF/P.IVA: 00397470873 <b>Unicredit S.p.a</b> Codice IBAN: <b>IT10S0200816917000300002101</b> Codice BIC SWIFT: <b>UNCRITM1749</b>	
➡ tramite <b>PagoPa</b> - <a href="https://www.cittametropolitana.ct.it/it/payments">https://www.cittametropolitana.ct.it/it/payments</a>	



→ tramite codice conto di Tesoreria dello Stato Ente 0060855 intestato a  
**Città Metropolitana di Catania via Prefettura 14 – 95124 Catania –**  
CF/P.IVA: 00397470873  
Codice IBAN: **IT66R0100004306TU0000027328**

L'elenco aggiornato delle modalità di pagamento è reperibile anche al seguente link:

<https://www.cittametropolitana.ct.it/it/page/95395>

La richiesta di rilascio atti, redatta su apposito modulo può essere presentata:

- di persona presso lo sportello URP, allegando copia di un valido documento d'identità;
- tramite posta elettronica, allegando un valido documento d'identità;
- tramite posta elettronica certificata;
- tramite posta ordinaria cartacea, allegando un valido documento d'identità.

Si precisa che la firma digitale delle istanze trasmesse con allegati tramite PEC non dà valore di conformità legale ai documenti allegati, ma certifica esclusivamente la loro ricezione garantendone l'integrità durante la trasmissione. Per conferire valore legale agli allegati è necessario firmarli digitalmente.

Ai sensi dell'articolo 65, comma 1, lettera c) del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), le istanze presentate in forma telematica alle pubbliche amministrazioni e ai gestori dei servizi pubblici sono ritenute valide anche se firmate con firma autografa e accompagnate da una copia del documento d'identità.

Qualora la richiesta venga effettuata per conto di terzi, è necessario presentare anche una delega e la copia del documento d'identità del delegante.

La documentazione verrà predisposta dal servizio competente, che detiene gli atti, dopo un'adeguata valutazione della richiesta, entro i termini stabiliti dalla normativa vigente (30 giorni dalla data di ricevimento dell'istanza) come recepito dall'art. 8 (procedure d'accesso) del regolamento dell'Ente, adottato con deliberazione di Consiglio n. 9 del 23/02/1996.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), non appena gli atti richiesti saranno disponibili, contatterà direttamente il richiedente, il quale avrà la possibilità di ritirare la documentazione presso lo sportello, previo pagamento delle spese relative alla riproduzione delle copie.

Qualora l'utente intende ricevere i documenti tramite mail è necessario che indichi il proprio indirizzo di posta elettronica nell'istanza di accesso atti.

## II. La richiesta di acceso civico semplice (ai sensi dell'art.5 c.1 del D.lgs.n. 33/2013)

La richiesta di acceso civico semplice concerne dati, documenti e informazioni soggetti a **pubblicazione obbligatoria** e può essere presentata tramite il modulo scaricabile dal seguente link del sito web dell'Amministrazione:



Link:

[https://cmct.cittametropolitana.ct.it/repository/ProvinciaCT/Upload/URP/DOC/Mod\\_1\\_richiesta\\_di\\_accesso\\_civico\\_Z.pdf](https://cmct.cittametropolitana.ct.it/repository/ProvinciaCT/Upload/URP/DOC/Mod_1_richiesta_di_accesso_civico_Z.pdf)

### III. Accesso civico generalizzato (ai sensi del comma 2 dell'art. 5 del D. lgs. n. 33/2013 così come modificato dal D.lgs n. 97/16)

La richiesta di accesso civico generalizzato concerne il rilascio di dati, documenti e informazioni ulteriori rispetto a quelli soggetti a **pubblicazione obbligatoria** e può essere presentata tramite il modulo scaricabile dal seguente link del sito web dell'Amministrazione:

Link:

[https://cmct.cittametropolitana.ct.it/repository/ProvinciaCT/Upload/URP/DOC/Mod\\_2\\_Richiesta\\_di\\_accesso\\_generalizzato\\_Z.pdf](https://cmct.cittametropolitana.ct.it/repository/ProvinciaCT/Upload/URP/DOC/Mod_2_Richiesta_di_accesso_generalizzato_Z.pdf)

Si precisa che l'istanza di accesso può essere presentata anche tramite posta o direttamente presso gli uffici designati dall'articolo 5, comma 2, del D.Lgs. n. 33/2013, come modificato dal D.Lgs. n. 97/2016. Qualora la richiesta di accesso generalizzato non venga sottoscritta dall'interessato in presenza del dipendente competente, è necessario che la stessa sia firmata e presentata insieme a una copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore, la quale dovrà essere inserita nel fascicolo, conformemente a quanto previsto dall'articolo 38, commi 1 e 3, del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. Si informa, infine, che il rilascio dei dati o documenti è gratuito esclusivamente se effettuato tramite invio elettronico.

**Il Regolamento dell'Ente in materia di accesso civico e accesso generalizzato** è visionabile presso il seguente link del sito web dell'Amministrazione:

<https://public.cittametropolitana.ct.it/amministrazione-trasparente/DB/REGOLAMENTI/inc/ALLEGATI/7723%20-%20Regolamento%20accesso%20atti.pdf>

## VII. MATERIALE INFORMATIVO E MODULISTICA

La divulgazione delle informazioni relative all'attività dell'Ente avviene attraverso la distribuzione di **materiale informativo** e mediante l'affissione di locandine su una bacheca esterna all'ufficio, dove sono esposte le iniziative e gli eventi programmati, con indicazione delle date di inizio e di conclusione di ciascun evento.

Si evidenzia che la divulgazione delle informazioni di cui sopra sono facilmente reperibili anche sul sito dell'Amministrazione alla pagina web:

<https://www.cittametropolitana.ct.it/it/news>



## VIII. VALUTAZIONE DI CARATTERE GENERALE SULL'URP

Per garantire un'efficace funzione di ascolto delle richieste e delle necessità dei cittadini, a cui l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è istituzionalmente dedicato, è stato predisposto un apposito modulo di "**Customer Satisfaction**".

Questo strumento è disponibile nella **home page del sito ufficiale della Città Metropolitana di Catania**, nella sezione URP, e consente agli utenti di esprimere liberamente la propria opinione riguardo al servizio ricevuto.

Il grado di soddisfazione degli utenti è valutato in relazione alla velocità e chiarezza delle risposte fornite, nonché alla cortesia e disponibilità del personale. Per coloro che accedono direttamente presso gli uffici, il giudizio può estendersi anche alla pulizia dei locali, alla facilità di accesso e alla congruità dei mezzi messi a disposizione dagli operatori, questi ultimi identificabili tramite un cartellino di riconoscimento.

Attraverso questo strumento, è possibile acquisire una comprensione più approfondita delle esigenze dei cittadini e degli utenti, consentendo di individuare le aree di miglioramento e avviare le necessarie azioni correttive.

Si ricorda che il modulo cartaceo di "**Customer Satisfaction**" è disponibile presso la sede dello sportello URP.

### ⊕ Questionario di Customer Satisfaction Servizio URP

Link: <https://csat.cittametropolitana.ct.it/d9/>

### ⊕ Questionario di valutazione dei servizi erogati dalla Città Metropolitana di Catania

Link: <https://csat.cittametropolitana.ct.it/d10/>

## IX. PARTECIPAZIONE ALL'ATTUAZIONE DELLE MISURE DI TRASPARENZA

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) si impegna nell'attuazione dei principi delineati nel **PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA**, pubblicato sulla pagina web dell'Ente in Amministrazione Trasparente – Disposizioni generali - perseguiendo le seguenti finalità:

- ✓ Curare la **pubblicazione dei dati** raccolti attraverso diversi canali di ascolto, volti a misurare il livello di soddisfazione degli utenti. Questo approccio consente di individuare le misure più idonee per affrontare eventuali inadempienze che possano ostacolare la piena attuazione del Programma Triennale per la Trasparenza;
- ✓ Garantire il **mantenimento di standard di qualità** stabiliti, assicurando un servizio adeguato all'utenza;
- ✓ Favorire la **riconoscibilità nei contatti**, rendendo chiari e accessibili i riferimenti per l'interazione con l'URP;



- ✓ Offrire **supporto e ascolto attivo** alle esigenze degli utenti;
- ✓ Promuovere un'**accoglienza calorosa e professionale**, affinché ogni cittadino possa sentirsi valorizzato e rispettato;
- ✓ Favorire il **continuo miglioramento dei servizi offerti**;
- ✓ Ricevere il **feedback e livello di soddisfazione degli “stakeholder”**;
- ✓ Gestire **segnalazioni e reclami**.

## I. Pubblicazione dei dati

L'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) ha un ruolo fondamentale di trasparenza e accesso; la pubblicazione di dati è strettamente regolata dalla normativa sulla privacy e sulla trasparenza amministrativa. Pertanto, l'URP pubblica solo i dati e i documenti che è autorizzato a divulgare per legge, come informazioni sugli uffici, bandi, circolari e atti di interesse pubblico, anche per facilitare l'accesso dei cittadini ai servizi e alle informazioni dell'amministrazione.

## II. Standard di qualità

L'URP garantisce standard di qualità attraverso la promozione dell'informazione accessibile e trasparente, il rispetto delle norme di accessibilità dei siti web e la gestione di reclami e suggerimenti. Le sue funzioni includono la chiara spiegazione delle normative e l'agevolazione dell'esercizio dei diritti del cittadino, contribuendo a migliorare l'efficacia e fruibilità dei servizi pubblici.

## III. Riconoscibilità nei contatti

Il personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) assicura la propria riconoscibilità durante i contatti, anche telefonici, con gli interlocutori, attraverso la propria presentazione o l'esibizione del cartellino identificativo.

## IV. Supporto e ascolto attivo

Il personale è sempre disponibile ad ascoltare le necessità degli utenti e si impegna attivamente per risolvere eventuali problemi. Nel rapporto con i cittadini, utilizza un linguaggio semplice, diretto e facilmente comprensibile, al fine di garantire una comunicazione chiara ed efficace.

## V. Accoglienza

Il personale si comporta con cortesia e disponibilità all'ascolto, poiché un adeguato spirito di accoglienza è fondamentale per comprendere le domande e i bisogni degli utenti. Viene riservata la medesima attenzione a tutte le richieste degli interlocutori, in conformità con il principio di parità di trattamento, evitando qualsiasi forma di discriminazione.



## VI. Favorire il continuo miglioramento dei servizi offerti

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dimostra un'attenzione particolare verso i propri utenti, riconoscendo nella Carta dei Servizi uno strumento fondamentale per mantenere gli impegni di efficacia ed efficienza assunti. Attraverso questo documento, si crea un patto di collaborazione tra il cittadino e l'istituzione, promuovendo una relazione trasparente e responsabile.

La valutazione della soddisfazione del cliente viene monitorata attraverso diversi canali di ascolto.

## VII. Ricezione del livello di soddisfazione degli "stakeholders"

Con il termine "stakeholder" si fa riferimento a tutti i soggetti, tra cui cittadini (anche in forma associata), imprese, sindacati, fornitori, ordini professionali, mass media e altri operatori del mondo economico e sociale, che detengono un interesse nei confronti dell'Ente e della sua organizzazione. Questi soggetti possono essere direttamente o indirettamente influenzati dall'operato dell'Ente o contribuire alla sua attività produttiva e al raggiungimento dei suoi obiettivi. Pertanto risulta di vitale importanza acquisire e analizzare i feedback e il livello di soddisfazione degli stakeholders.

## VIII. Gestione delle segnalazione e dei reclami

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) offre la possibilità di presentare osservazioni, segnalazioni, reclami e suggerimenti per migliorare i servizi forniti.

Gli operatori dell'URP sono disponibili per colloqui con coloro che desiderano presentare segnalazioni o reclami. Quando possibile, cercano di risolvere il problema immediatamente o forniscono supporto per la redazione scritta del reclamo.

Dopo la presentazione di una segnalazione o di un reclamo, l'URP provvede a inoltrarlo al responsabile del procedimento del Servizio competente, assicurandosi che venga trovata una soluzione entro 30 giorni. Una copia della risposta viene archiviata e mantenuta negli atti dell'ufficio.

Per contribuire al miglioramento dei servizi offerti dall'Ente, gli stakeholder possono inviare le proprie segnalazioni e/o reclami utilizzando i moduli disponibili in forma cartacea presso l'URP o il modulo online accessibile sul sito istituzionale dell'Ente,

### MODULO SEGNALAZIONI/RECLAMI E SUGGERIMENTI/STAKEHOLDERS

*Link:*

[https://public.cittametropolitana.ct.it/amministrazione-trasparente/urp\\_cs/reclami.asp](https://public.cittametropolitana.ct.it/amministrazione-trasparente/urp_cs/reclami.asp)



## X. INDICATORI DI QUALITÀ DELL'URP

La Città Metropolitana di Catania, istituita con la Legge Regionale n. 15 del 4 agosto 2015, ha identificato alcuni **indicatori di qualità** per perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini. Questi indicatori, definiti annualmente con decreto del sindaco metropolitano, sono utilizzati per quantificare e misurare il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi:

<b>DL.01 “Affari Generali, Gare e Contratti, Attività Economico- Produttive e Trasporti” SERVIZIO URP</b>				
<b>Indicatori di qualità</b>	<b>Aspetto di qualità</b>	<b>Descrizione attività</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Tempestività dei tempi di risposta alle richieste degli utenti</b>	Ridurre quanto più possibile le tempistiche di risposta	Evadere tempestivamente la richiesta riducendo quanto più possibile il tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione allertando le unità organizzative a procedere celerramente prima della scadenza del termine utile per il rilascio della documentazione.	Tempo medio previsto per l'erogazione della singola prestazione/N. totale di richieste giornaliere	n. 6 gg. lavorativi
<b>Accessibilità delle informazioni</b>	Accessibilità fisica allo sportello di accoglienza (front office) e ampiezza orario di ricevimento	Lo sportello è aperto tutti i giorni lavorativi dal Lunedì a Venerdì ore 8,30-13,00 e il Martedì e Giovedì anche dalle ore 14,30-17,00	N. ore lavorative di apertura	n. 26:30 ore di apertura settimanale
	Accessibilità multicanale tramite telefono, posta, email, pagine web	All'utente vengono messe a disposizione una pluralità di canali per potersi interfacciare con l'URP ed avere informazioni aggiornate	N. richieste ricevute ed evase tramite telefono, fax, posta, email  N. pagine web aggiornate e presenza di informazioni e moduli sul sito web	n. 50  100%



	Accesso disabili	L'ufficio front office dell'URP nelle varie sedi è ubicato a piano terra	Segnalazioni/reclami	Nessuna segnalazione nessun reclamo
<b>Compiutezza del servizio</b>	Assicurare conformità, affidabilità, compiutezza servizi offerti dall'URP	Verificare e garantire la conformità, affidabilità, compiutezza servizi offerti dall'URP	Segnalazioni/reclami su servizio URP	Nessuna segnalazione nessun reclamo
	Assicurare conformità, affidabilità, compiutezza servizi offerti dall'Ente	Verificare e garantire la conformità, affidabilità, compiutezza offerti dall'Ente	Segnalazioni/reclami su Servizi Ente	Inoltro tempestivo da parte dell'URP dell'istanza ricevuta al Servizio competente che risponderà entro i termini di legge al fine di non avere nessuna segnalazione e nessun reclamo
	Tempi di rilascio documenti, per richieste di competenza dell'URP	Assicurare il rispetto delle tempistiche previste per legge	Segnalazioni/reclami su Servizi Ente	Entro 30 giorni dalla richiesta, salvo integrazioni o differimenti
	Verifica delle attività svolte	Indagine periodica del livello di soddisfazione dell'utenza URP tramite somministrazione questionario di Customer Satisfaction	Analisi questionario e livello di soddisfazione	Miglioramento del livello di soddisfazione del 80%
<b>Indagini sulla soddisfazione degli utenti</b>	Assicurare a tutti gli utenti l'accessibilità e le prestazioni	Accogliere tutte le richieste ricevibili dai vari utenti ed evaderle	Segnalazioni/reclami	Nessuna segnalazione/ nessun reclamo

(\*) L'Urp trasmette nel più breve tempo possibile la richiesta, la valutazione e il rispetto dei termini dipendono dal Servizio competente.