



Carta dei Servizi Piazza Grande



Comune di Modena



Comune di Modena

Carta dei Servizi Piazza Grande

Indice

Presentazione	5
1 INTRODUZIONE	6
La Carta dei servizi: cos'è e struttura	6
Validità della Carta dei servizi	7
2 I SERVIZI PIAZZAGRANDE	8
Cenni storici	8
I principi fondamentali che regolano il servizio	8
L'organizzazione del servizio	9
Funzioni e attività: il FRONT-OFFICE	10
Spazi aperti al pubblico	13
Funzioni e attività/2: il BACK-OFFICE - URP - IG	14
Funzioni e attività/2: il BACK-OFFICE del Centro Europe Direct	15
Recapiti degli uffici	16
3 IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ	17
4 RAPPORTI CON GLI UTENTI E MIGLIORAMENTO	18
Rilevazione della soddisfazione dei cittadini-utenti	18
Segnalazioni e Reclami	18
Progetti di miglioramento 2014-2015	19
Allegato 1	20



Care cittadine, cari cittadini, lo Spazio Piazza Grande è un luogo dedicato a voi; è uno dei luoghi della città nei quale la Pubblica Amministrazione modenese incontra quotidianamente i cittadini. Il Comune di Modena da oltre vent'anni ha attivato servizi di comunicazione e d'incontro con i modenesi e celebrare questa storia significa rilanciare le tante importanti attività che Vi verranno sinteticamente presentate in questa carta.

Lo Spazio di Piazza Grande è un luogo fisico, identitario e aperto alle persone, ed è anche un luogo d'incontro virtuale grazie ai tanti strumenti e canali digitali che sono attivamente partecipati ogni giorno.

Il processo di valorizzazione e di miglioramento che stiamo mettendo in atto è solo all'inizio: grazie anche al Vostro aiuto e consiglio sapremo attuare modifiche che ci consentiranno di esserVi sempre più vicini, sempre più pronti ad accogliere le Vostre esigenze.

La complessa situazione congiunturale, economica e sociale di questi anni mette a dura prova la tenuta degli Enti Locali nel rapporto con i cittadini e pone limiti allo sviluppo di quanto vorremmo metterVi a disposizione, ma ci sprona anche ad offrirVi soluzioni più intelligenti, sempre più flessibili e leggere.

Il personale che giorno dopo giorno trovate agli sportelli, che risponde al telefono, alle e-mail e vive sui canali social comunali, che lavora negli uffici per darVi le risposte e per rispondere alle Vostre segnalazioni, è una ricchezza che attraverso strumenti sempre più comodi e veloci intendiamo farVi essere vicino.

Lo Spazio Piazza Grande è luogo di contatto fra la Pubblica Amministrazione e Modena... perchè quando occupate un po' del Vostro tempo per fare una segnalazione se qualcosa non funziona, per farci una critica o darci un consiglio, per cercare opportunità con l'Europa o informazioni specifiche sui servizi del Comune, fate un grandissimo regalo al Comune, a Voi stessi.

Ludovica Carla Ferrari

L'Assessore a Bilancio, Finanze, Tributi, Sistemi Informativi e Smart City, Personale e Riforma della Pubblica Amministrazione

1 INTRODUZIONE

La Carta dei servizi: cos'è e struttura

“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 in capo al cittadino, utente, consumatore” (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”).

La presente Carta è redatta con riferimento alla normativa vigente nazionale in materia di erogazione di servizi pubblici e sulla base della delibera Consiglio Comune di Modena n. 9757 4 febbraio 2013 “Regolamento dei controlli interni”; rappresenta uno degli ambiti di attività del “Sistema qualità” del Comune, ovvero la messa a sistema delle iniziative e delle azioni relative alla qualità dei servizi.

La Carta dei Servizi è infatti uno strumento che:

- ★ chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- ★ presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- ★ fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- ★ individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.

La Carta non è quindi una semplice “Guida ai Servizi comunali” ma:

- ★ è una modalità di comunicazione tra il Comune e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi;

★ è uno strumento di trasparenza, in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione di servizi erogati;

★ si propone di costituire un “patto” concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

La Carta dei servizi rappresenta uno degli ambiti di attività del “Sistema qualità” del Comune di Modena che prevede l'utilizzo di differenti strumenti di analisi e intervento:

dall'applicazione dei modelli di eccellenza (es. C.A.F.) alla definizione di set di indicatori della performance, alla realizzazione di periodiche indagini di ascolto degli utenti. Il Sistema Qualità è presidiato da un'apposita unità organizzativa della Direzione generale la quale si occupa di presidiare, coordinare e promuovere gli interventi e le azioni finalizzate al miglioramento della qualità dei servizi e definire annualmente il “Piano della qualità”, approvato con Delibera di Giunta Comunale, nel quale vengono stabiliti i principali progetti e piani di miglioramento relativi ai servizi dell'ente, in un'ottica di qualità e di miglioramento continuo.



La carta dei servizi è così strutturata:

- ★ i principi generali e gli obiettivi che guidano e orientano il servizio;
- ★ la storia, l'identità e l'organizzazione del servizio;
- ★ la descrizione dei singoli servizi offerti con i relativi indicatori e standard di qualità;
- ★ le forme di partecipazione e di tutela dei cittadini-utenti;
- ★ i progetti di miglioramento.

Validità della Carta dei servizi

La Carta dei servizi, approvata con delibera della Giunta comunale, ha validità pluriennale; al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e qualora intervenissero modifiche sostanziali rispetto a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

Il Comune di Modena realizza inoltre sistematicamente ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti, i cui risultati sono presi in considerazione per valutare la qualità percepita dagli utenti e l'applicazione della Carta dei servizi e l'eventuale formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro. Questa Carta, come tutte le Carte dei servizi del Comune di Modena, può essere scaricata in formato pdf dai siti web del Comune:

www.comune.modena.it/il-comune/carte-dei-servizi

www.comune.modena.it/qualitaente



2 I SERVIZI PIAZZAGRANDE

PiazzaGrande è il servizio di informazione e comunicazione con i cittadini del Comune di Modena; situato nei locali al piano terra del Palazzo Comunale in Piazza Grande, 17 - dispone di un'area informativa aperta al pubblico pari a 300 metri quadrati.

Cenni storici e obiettivi del servizio

Inaugurato il 21 settembre del 1995, negli anni si è evoluto in relazione ai cambiamenti sociali e amministrativi e da allora cerca di coniugare le attese dei cittadini con gli obiettivi di comunicazione della Amministrazione; oggi riunisce l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, l'Informagiovani, il servizio Europe Direct e ospita lo sportello Copresc. Gestisce un sistema informativo integrato in grado di garantire risposte attraverso canali alternativi e diversi strumenti di comunicazione (sportello al pubblico, servizio telefonico e posta elettronica, Rete Civica, pagine Città di Modena sui social network e MultimedialMO). PiazzaGrande è un luogo pensato per aiutare a vivere meglio la città e dove si possono trovare informazioni, ascolto e accesso ai servizi dell'ente e della città e si propone come struttura trasversale ai diversi ambiti di competenza dell'Amministrazione comunale con lo scopo di sviluppare e di promuovere il diritto all'informazione e alla trasparenza.

I principi fondamentali che regolano il servizio

I principi fondamentali che definiscono i rapporti del servizio e i diritti di cui devo-

no godere i cittadini sono di seguito elencati e rappresentano un riferimento importante per gli operatori, per la direzione di PiazzaGrande e anche per agli utenti del servizio:

- ★ uguaglianza e imparzialità: gli utenti hanno gli stessi diritti e quindi parità di trattamento e devono essere trattati con obiettività e oggettività;
- ★ partecipazione: il cittadino ha diritto ad esprimere le sue richieste e le sue opinioni e presentare eventuali reclami e suggerimenti;
- ★ sicurezza e riservatezza: vengono garantite le norme vigenti in materia di sicurezza e il pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy; i dati personali dell'utente sono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti a terzi, né comunicati e/o diffusi. Vi sono spazi dedicati ai colloqui individuali al fine di garantire la privacy dell'utente;
- ★ efficacia ed efficienza: il servizio si impegna a rendicontare il proprio operato evidenziando la capacità di creare valore e utilità per l'ente stesso e per i cittadini.

I seguenti sono gli impegni assunti dal servizio Piazza Grande:

- ★ erogare i servizi riportati in questa Carta direttamente allo Sportello e anche sul sito www.comune.modena.it
- ★ rendere gli operatori riconoscibili (con cartellino identificativo)
- ★ produrre informazioni aggiornate e attendibili
- ★ rendicontare l'attività svolta.

L'organizzazione del servizio

PiazzaGrande eroga i seguenti servizi:

- URP - Ufficio relazioni con il Pubblico
- IG - InformaGiovani
- ED - Centro Europe Direct

Le attività del servizi sono articolate secondo due modalità: attività di front-office (gli sportelli) e attività di back-office (la redazione e le attività di supporto, formative e di organizzazione di eventi).

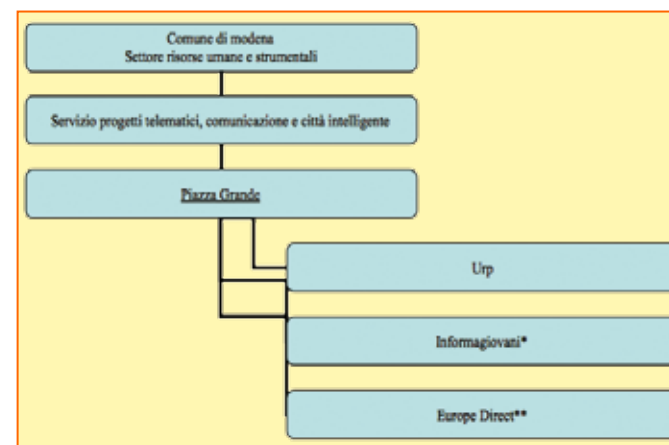
I cittadini possono accedere ai servizi liberamente e consultare il materiale informativo a disposizione oppure rivolgere una richiesta di persona, telefonicamente o tramite posta elettronica. I cittadini inoltre possono sia consultare la Rete Civica Mo-Net (il sito istituzionale del Comune di Modena, www.comune.modena.it, che utilizzare le postazioni disponibili per la navigazione in internet. L'Amministrazione comunale ha la responsabilità, il coordinamento e la progettazione della rete dei servizi informativi; il servizio di Piazza Grande dipende

funzionalmente dal "Settore risorse umane, servizio progetti telematici, comunicazione e città intelligente del Comune di Modena"; il servizio Europe direct dipende funzionalmente dall'ufficio Politiche europee e relazioni internazionali della Direzione generale del Comune di Modena e il servizio Informagiovani dipende funzionalmente dal Servizio Sport e Politiche Giovanili del Settore Cultura, Sport e Politiche Giovanili

La gestione del servizio Piazza-Grande (front-office e attività di ricerca, documentazione e redazione) è affidata dal 2002 al Consorzio In&Co; il servizio è stato certificato con TUV Nord secondo le norme ISO 9001:2008 (Sistema Qualità) e le BS OHSAS 18001:2007 (Sicurezza).

Il servizio è svolto da operatori dell'informazione certificati in base alla L.150 del 2000 e con titoli di studio, esperienza e competenze adeguate a gestire le attività sia dal punto di vista della relazione che della tecnologia riguardo i nuovi sistemi di comunicazione (web, social media, Cms).

Gli operatori partecipano regolarmente ad attività di aggiornamento professionale e in ottemperanza all'art. 20 del Dlgs 81/2008 e successive modifiche, sono riconoscibili attraverso apposito cartellino identificativo.



* dipende funzionalmente dal Servizio Sport e Politiche Giovanili del Settore Cultura, Sport e Politiche Giovanili

** dipende funzionalmente dall'Ufficio Politiche europee e Relazioni internazionali della Direzione Generale

Funzioni e attività: il FRONT-OFFICE

Attraverso il front-office il cittadino-utente può accedere alle attività di sportello e fruire di servizi e informazioni di primo livello (ascolto e orientamento informativo) o di secondo livello (approfondimento specialistico per tema, area o bisogno attraverso una risposta o un colloquio personalizzato).

I servizi di front, quindi diretti col pubblico, sono erogati attraverso gli sportelli **URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico, Informagiovani, Europe Direct**.

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

È il servizio di informazione e comunicazione dell'ente. Le funzioni del Servizio URP fanno riferimento ai seguenti provvedimenti e norme: Legge 7.6.2000 n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"; D.P.R. 21.9.2001 n. 422 "Regolamento recante norme per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi; Statuto del Comune di Modena; Regolamento per l'accesso agli atti e alle informazioni e per la tutela dei dati personali.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico rappresenta il punto di interazione tra istituzione e cittadino-utente, nel tentativo di coniugare il diritto-dovere dei cittadini di conoscere, partecipare, fruire dei servizi con l'analogo diritto-dovere dell'ente pubblico di amministrare, erogare, informare e comunicare.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico rappresenta il luogo naturale di ascolto, di re-



cepimento delle domande e di risposta alle richieste dei cittadini.

Le funzioni dell'URP sono le seguenti:

- ★ informa ed orienta sulla struttura organizzativa del comune, sugli orari, le attività degli uffici e servizi, sulle pratiche e la modulistica;
- ★ garantisce le informazioni, il diritto di accesso agli atti e alle informazioni del Comune;
- ★ fornisce informazioni sugli atti amministrativi, sui procedimenti e sui tempi di risposta;
- ★ garantisce supporto tecnico alla realizzazione di iniziative di comunicazione di pubblica utilità dell'Amministrazione comunale; collabora e partecipa a campagne di promozione e comunicazione dell'Amministrazione Comunale e di altri enti;
- ★ accoglie e gestisce le segnalazioni dei cittadini attraverso un sistema che mette in rete servizi del Comune e gli enti esterni;
- ★ eroga informazioni sui servizi e sui principali procedimenti di altre pubbliche amministrazioni;
- ★ coordina e supporta le attività dei punti informativi-portinerie presenti presso le sedi decentrate del Comune;

★ garantisce la circolazione delle informazioni all'interno della rete dei servizi informativi del Comune (Urp di Quartiere, Punti Informativi-Portinerie);

★ analizza ed effettua il monitoraggio dell'utenza dei servizi informativi dell'ente attraverso lo strumento della Customer Satisfaction.

Informagiovani

Il servizio Informagiovani si ispira al Decalogo dei centri informagiovani (redatto nel 1986 e aggiornato nel 1993 in occasione della conferenza nazionale degli Informagiovani tenutasi a Modena) e alla Carta europea dell'informazione per la gioventù (Bratislava 2004) e disciplinato dall'art. 35 della Legge Regionale 28 luglio 2008, n.14 - Norme in materia di politiche per le giovani generazioni.

L'Informagiovani del Comune di Modena è nato nel 1989.

Organizza e crea informazione rivolta ai giovani di età compresa tra i 14 e i 30 anni; gestisce la redazione provinciale di **Informagiovani-on-line**, il sistema informativo della Regione Emilia Romagna dedicato ai giovani cittadini; coordina i centri informagiovani ed i punti informativi della rete provinciale di Modena; nell'ambito del progetto di servizio civile



del Comune di Modena, ospita ragazzi/ragazze che partecipano al bando di selezione del Servizio Civile Volontario.

L'Informagiovani cura e fornisce informazione nei seguenti ambiti: scuola e formazione, lavoro e professioni, tempo libero ed educazione permanente, eventi culturali e vita sociale vacanze e turismo, lavoro e studio all'estero.

Europe Direct (ED)

È un servizio di informazione sulle attività e opportunità dell'Unione europea, aperto a tutti i cittadini dal 1997. Fa parte della rete dei centri informativi promossi dalla Commissione europea e agisce come intermediario tra l'Unione europea e i cittadini.

Lo sportello informativo al pubblico fornisce informazioni, permette l'accesso gratuito ai documenti ufficiali, alle pubblicazioni e alle banche dati europee.

Le funzioni dello ED sono le seguenti:

- ★ fornisce informazioni, orientamento, assistenza e risposte a domande sulle istituzioni, la legislazione, le politiche, programmi e le possibilità di finanziamento dell'Unione europea;
- ★ permette ai cittadini, in particolare ai giovani, agli insegnanti e al mondo della scuola, di beneficiare delle opportunità offerte dall'Unione europea;
- ★ collabora con il mondo della scuola e della società civile per sensibilizzare i cittadini ai temi della cittadinanza e dell'unificazione europea;
- ★ consente alle istituzioni europee di migliorare la diffusione di informazioni adattate alle necessità locali e regionali;
- ★ offre ai cittadini la possibilità di comunicare con le istituzioni europee, in forma di domande, pareri e suggerimenti;



- Servizio volontario europeo: promozione, orientamento, formazione, invio e tutoraggio ai giovani che vogliono partecipare all'azione di mobilità europea SVE.
- Muoversi in Europa: orientamento e sostegno alla mobilità in Europa rivolto ai cittadini che intendano recarsi in un altro paese dell'UE per studio, formazione e lavoro con una particolare attenzione al programma ERASMUS+ e ai servizi della rete EURES.
- Redazione della Newsletter Europa attraverso il sistema on-line UNOX1.
- Redazione del portale Europe Direct e gestione dei profili del centro sui social media.
- Accoglienza in formazione e tirocinio (stage e tirocini formativi per studenti).

Altre attività e servizi del Front-Office di Piazza Grande

Oltre alle attività direttamente legate alla specificità dei servizi URP, IG e ED del front-office, sono erogati altri servizi e attività 'trasversali':

Colloqui informativi/orientativi

Colloquio con gli operatori per l'accesso guidato ai servizi offerti e agli strumenti disponibili. Ascolto e orientamento dei cittadini che esprimono bisogni o situazioni di disagio e attivazione dei servizi comunali competenti o di altri enti del territorio.

Segnalazione dei cittadini

Le segnalazioni sono uno strumento a disposizione dei Cittadini per comunicare con l'Amministrazione richieste dirette alla soluzione di problemi. Gli operatori incaricati coordinano e gestiscono le segnalazioni dei cittadini attraverso il sistema Mose che mette in rete servizi del Comune e di enti esterni, attraverso la presa in ca-

rico della segnalazione, inserimento, classificazione nel sistema di gestione. L'iter della segnalazione si conclude con la risposta al cittadino.

Altre attività

- Rilascio credenziali per l'accesso ai servizi on-line del Comune di Modena e degli altri enti aderenti al sistema Federata.
- Prenotazione degli appuntamenti per accedere ai servizi demografici.
- Visite guidate al servizio URP su richiesta di scuole, associazioni, gruppi di giovani.
- Informazioni e raccolta segnalazione sui servizi di Mobilità ciclistica: "C'entro in bici" e depositi protetti. Rilascio chiavi delle biciclette ai turisti negli orari di chiusura dell'ufficio Turismo.
- Rilascio della tessera AIG (Associazione Italiana Alberghi per la Gioventù).
- Attivazione Fascicolo Sanitario Elettronico.
- Iscrizioni ad attività e iniziative varie organizzate dal Comune di Modena.
- Informazione sull'utilizzo del sistema ministeriale per le iscrizioni alle scuole (iscrizione on-line).
- Iscrizione al bando benefici e corsi per l'Università di Modena e Reggio Emilia e altri atenei.
- Vendita delle chiavi per l'utilizzo dei distributori pubblici di acqua.
- Vendita di pubblicazioni e gadget realizzati dal Comune di Modena o da altri enti e soggetti privati.
- Distribuzione modelli di dichiarazione dei redditi (Modello 730 e modello Unico fascicolo 1 e 2).
- Distribuzione modulistica e guide relative a scadenze amministrative dell'ente.
- Distribuzione kit raccolta differenziata e sacchetti per la raccolta dei rifiuti organici.

- Servizio di accesso internet agli utenti attraverso 6 postazioni pubbliche (accesso disciplinato da apposito regolamento e a pagamento); disponibilità degli spazi (tavoli e sedie) per chi utilizza la rete wifi gratuita (I-Modena).
- Inoltre, sono gestiti i seguenti servizi destinati ai giovani: accoglienza in formazione e tirocinio; stage e tirocini formativi per studenti e servizio civile volontario per giovani; sostegno alla mobilità in ambito europeo.

Spazi aperti al pubblico

In Piazza Grande sono accessibili al pubblico i seguenti servizi e strumenti:

- ★ **Postazioni pubbliche per la navigazione in internet:** presso il servizio Piazza Grande sono disponibili postazioni pubbliche per navigare in internet. L'accesso è disciplinato da apposito regolamento che stabilisce le modalità di utilizzo delle postazioni e i costi.
- ★ **Area wi-fi:** i locali del servizio sono coperti dalla rete WiFi I-Modena. Gli utenti possono quindi navigare gratuitamente con proprio pc, tablet o telefono previa registrazione alla rete I-Modena. Tutte le informazioni e le modalità di registrazione sono disponibili sul sito dedicato www.i-modena.it/ Il servizio è dotato di prese elettriche disponibili per la ricarica degli strumenti personali di navigazione.
- ★ **Postazioni per la scrittura del Curriculum Vitae e di testi brevi:** sono disponibili due postazioni dedicate alla stesura del CV e brevi testi.
- ★ **Bacheche espositive e materiali informativi in auto-consultazione:** un ampio spazio dedicato alla libera consultazione dove i cittadini, supportati

★ promuove attivamente a livello locale e regionale il dibattito pubblico e l'interesse dei media sull'Unione europea e le sue politiche.

Le principali attività svolte sono le seguenti:

- Eventi di promozione delle politiche e delle attività dell'UE quali: seminari, giornate informative sui programmi di finanziamenti, manifestazioni pubbliche, laboratori tematici, attività di formazione e orientamento.
- Itinerari didattici gratuiti rivolti alle scuole di approfondimento sulla storia, l'integrazione dell'Unione europea e sui diritti di cittadinanza che ne derivano.
- Help desk scuola, lo specifico servizio di orientamento rivolto a scuole e insegnanti che intendono candidarsi a progetti europei nell'ambito del programma ERASMUS+.
- Help desk giovani, il servizio di orientamento rivolto ai giovani e alle associazioni interessate a candidare progetti e partecipare ad azioni nell'ambito del programma ERASMUS+.

da segnaletica, possono muoversi e cercare autonomamente l'informazione (volantini, depliant del Comune di Modena, di altri enti e/o associazioni, pubblicazioni ufficiali delle istituzioni europee, ecc). È disponibile inoltre un archivio cartaceo (dossiers tematici) in autoconsultazione contenenti informazioni a livello locale, nazionale e internazionale su formazione, lavoro, mobilità, educazione permanente.

★ **Monitor della rete MOTv:** nella sala al pubblico e nella vetrina esterna al servizio sono presenti Monitor per diffondere informazioni su novità e progetti del Comune di Modena, attività e scadenze istituzionali, iniziative culturali e di aggregazione, informazioni sul traffico, la viabilità, l'ambiente.

★ **Bacheche annunci:** sono disponibili bacheche per l'affissione di annunci di offerte di lavoro, offerte di affitto e lezioni private. Gli annunci rimangono esposti per 15 giorni (possono rimanere esposti per un numero minore o maggiore di giorni in considerazione della disponibilità di spazio nelle bacheche).

★ **Fotocopiatrice:** è a disposizione dell'utenza una macchina fotocopiatrice self-service con possibilità di copie a colori e in bianco e nero. La fotocopiatrice può essere utilizzata attraverso una tessera in vendita presso il servizio.

★ **Spazio bimbi:** è disponibile uno piccolo spazio giochi per i bambini (dai 2 a 8 anni) dove i bambini possono intrattenersi mentre i genitori utilizzano il servizio. Nello spazio è inoltre disponibile un computer con giochi dedicati ai bambini.

★ **Angolo allattamento:** Piccolo spazio riservato alle mamme per allattare il proprio bambino/a. Lo spazio viene attivato a richiesta.



★ **Cartellone orario dei treni e mappa della città:** nella vetrina esterna al servizio è disponibile il cartellone delle Ferrovie dello Stato con le partenze dei treni da Modena e una mappa della città.

★ **Spazi espositivi e saletta conferenze presso la Galleria Europa:** spazio espositivo per mostre e un'area per incontri e conferenze. L'utilizzo e le modalità di richiesta sono disciplinate da apposito regolamento.

★ **Muro di Berlino:** presso la Galleria Europa è in esposizione al pubblico una porzione del muro di Berlino abbattuto il 9 novembre 1989.

Funzioni e attività/2: il BACK-OFFICE - URP - IG

Il back-office è sostanzialmente dedicato alla redazione, cioè a tutte le attività che vanno dalla ricerca al trattamento e alla diffusione dell'informazione attraverso i diversi canali attivati dal Comune, la realizzazione di prodotti multimediali.

★ Redazione centrale della Rete Civica e degli altri sistemi di comunicazione del Comune di Modena tramite web (pagine Città di Modena sui social, MultimediaMo, Rete MoTv e Newsletter

UnoX1). Tra le funzioni della redazione, oltre all'aggiornamento dei contenuti, è prevista anche la collaborazione con con il Servizio Progetti telematici, comunicazione e città intelligente nel presidio dell'architettura informativa della Rete Civica.

★ Redazione provinciale del portale regionale Informagiovanionline.

★ Invio Newsletter UnoX1: eventi, giovani, concorsi, famiglie, Europa.

★ Gestione delle caselle di posta elettronica rivolte ai cittadini (Filo diretto).

Le informazioni vengono selezionate ed elaborate per essere fruibili per le diverse tipologie di utenti (cittadini, giovani, enti, insegnanti) e sono disponibili:

- on-line attraverso la Rete Civica e siti dedicati
- presso gli sportelli al pubblico attraverso bacheche informative e dossier tematici.

Le informazioni vengono gestite attraverso l'utilizzo di appositi prontuari di trattamento e calendari di aggiornamento che prevedono il rispetto di specifici requisiti e una redazione gestita secondo metodologie di ricerca e trattamento documentario (quotidiano, costante e periodico).

Funzioni e attività/2: il BACK-OFFICE del Centro Europe Direct

Il back-office è sostanzialmente dedicato a:

★ Relazione e contatto con la Rappresentanza in Italia della Commissione europea, aggiornamento della Intranet europea con l'inserimento dei dati qualitativi e quantitativi delle attività. Stesu-



ra del piano d'azione annuale e rendicontazione delle attività

★ Redazione delle schede tecniche sulle opportunità offerte dell'Unione europea e preparazione dei materiali di informazione per i cittadini e per le attività didattiche

★ Organizzazione di eventi e iniziative pubbliche secondo le priorità d'azione definite annualmente nella Convenzione tra Commissione europea e Comune di Modena

★ Gestione dei profili sui social media quali: Twitter, Facebook, Flickr, Youtube e dei contenuti del portale europedirect.comune.modena.it

★ Partecipazione alle attività di coordinamento e di formazione che la Commissione europea organizza a vantaggio degli operatori dei centri Europe Direct in Italia e a livello europeo

★ Ricerca e archiviazione delle domande frequenti, redazione della e-newsletter

Recapiti degli uffici

La sede del servizio è al piano terra del Palazzo comunale - Piazza Grande, 17 41121 Modena.

Ufficio Relazioni con il Pubblico e Informagiovani

Apertura al pubblico: da lunedì a venerdì 9.00 - 13.00; lunedì, martedì, giovedì e venerdì 15.00 - 18.30; sabato 9.30 - 12.30

Orario estivo: luglio e agosto da lunedì a venerdì 9.00 - 13.00;

lunedì e giovedì 15.00 - 18.30

Tel. 059 20312 - Fax 059 2032612

E-mail piazzagrande@comune.modena.it

Rete Civica: www.comune.modena.it

Informagiovani online: www.informagiovanionline.it/emiliaromagna/modena

www.facebook.com/cittadimodena?ref=ts

twitter.com/cittadimodena

www.youtube.com/user/rettecivicamodena

www.flickr.com/photos/cittadimodena/sets/

instagram.com/cittadimodena#

Centro Europe Direct

Punto locale Eurodesk - Piazza Grande, 17 - 41121 Modena

Tel. + 39 059 2032602 - Fax + 39 059 2032687

E-mail europedirect@comune.modena.it

Sito: europedirect.comune.modena.it

Apertura al pubblico: da lunedì a venerdì 9.00 - 13.00; martedì e giovedì 15.00 - 17.30

EuropeDirectModena@EuropeDirect_Mo

www.facebook.com/EuropeDirectModena

www.youtube.com/user/EuropeDirectModena

www.flickr.com/photos/cittadimodena/collections/72157626179741686/

Orario estivo: luglio e agosto da lunedì a venerdì 9.00 - 13.00;

giovedì 15.00 - 17.30

3 IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

I servizi di PiazzaGrande definiscono impegni e standard che rappresentano i livelli di qualità assicurati dal gestore. Sono definiti in relazione ai diversi servizi erogati (anche se trasversali ai

processi di erogazione e alle modalità di fruizione da parte degli utenti) e rappresentano i 'driver' o aspetti determinanti per l'efficacia e la qualità finale del servizio:

DIMENSIONE/ FAITTORE QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Accessibilità	Giornate e Orario apertura	<ul style="list-style-type: none"> URP e INFORMAGIOVANI (sportello e Tel): <ul style="list-style-type: none"> Ore apertura settimanali: 37 h Orari e giornate apertura: da lunedì a venerdì 9.00 - 13.00; lunedì, martedì, giovedì e venerdì 15.00 - 18.30; sabato 9.30 - 12.30; luglio e agosto: da lunedì a venerdì 9.00 - 13.00; lunedì e giovedì 15.00 - 18.30 Europe Direct: <ul style="list-style-type: none"> Ore apertura settimanali: 25 h Orari e giornate apertura: da lunedì a venerdì 9.00 - 13.00; martedì e giovedì 15.00 - 17.30; dal 1 luglio al 31 agosto: da lunedì a venerdì h 9.00 - 13.00; giovedì h 15.00 - 17.30 Chiusure (tutti i servizi): settimana di ferragosto e il pomeriggio del 24 e 31 dicembre: eventuali chiusure straordinarie sono comunicate con avvisi nei locali, sulla segreteria telefonica e su MoNet / Rete Civica
	Logistica	<ul style="list-style-type: none"> Raggiungibile con i mezzi pubblici, a piedi e in bicicletta Segnaletica esterna e orari di apertura affissi sulla porta di ingresso Locali accessibili a persone diversamente abili Segnaletica interna sui servizi accessibili e su modalità fruizione
	Riconoscibilità	<ul style="list-style-type: none"> gli operatori sono individuabili e riconoscibili on Badge (art. 20 Dlgs 81/2008 e successive modifiche)
	Canali e modalità di accesso	<ul style="list-style-type: none"> Il servizio è erogato sportello e fruibile indirettamente su altri canali: <ul style="list-style-type: none"> Sportello (front-office PiazzaGrande) telefono (PGTel) e Mail web (MoNet), social network e Newsletter
	Contenuti & Informazioni	<ul style="list-style-type: none"> Requisiti: Raccolta e verifica informazioni: info e risposte vengono rilasciate al pubblico previa verifica dei seguenti requisiti: fruibilità, Affidabilità, Completezza e pluralità, Utilità, Validità Semplificazione: Le informazioni vengono prodotte utilizzando un linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti. Aggiornamento: Le informazioni vengono raccolte, verificate, aggiornate e validate secondo una metodologia di redazione condivisa e utilizzata da tutti gli operatori che prevede: <ul style="list-style-type: none"> ✓ l'uso di appositi prontuari di trattamento ✓ un calendario di aggiornamento: <ul style="list-style-type: none"> quotidiano per news ed eventi costante delle informazioni in base alle novità normative o di cambiamenti organizzativi dell'ente semestrale di alcuni contenuti (come indicato nel calendario di aggiornamento) che viene effettuato 2 volte all'anno (nei mesi di settembre/ottobre e nei mesi di marzo/aprile) annuale di alcuni contenuti specifici definiti nel calendario
Risposta	Modalità di risposta	<ul style="list-style-type: none"> ✓ immediata con operatore al front per informazioni di base (richieste di 1° livello); ✓ immediata, ascolto, risposta ed eventuale colloquio individuale personalizzato (2° livello, per casi di urgenza, disagio e servizi dedicati: iscrizioni, accesso atti ...)
	Tempi di attesa prima della risposta	<ul style="list-style-type: none"> ✓ entro 15 min per risposte veloci - orientative (1° livello); ✓ oltre i 15 minuti per risposte 2° livello o eventuale appuntamento concordato
	Tempi di risposta alle segnalazioni	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presa in carico immediata e risposta entro max 30 giorni (salvo problematiche complesse che richiedano specifici approfondimenti per le segnalazioni); ✓ richieste via mail: Presa in carico max entro 3 giorni ✓ servizio telefonico: Risposta immediata durante l'orario di apertura; se l'operatore è occupato è attiva una segreteria telefonica dove è possibile lasciare un messaggio per essere richiamati
Monitoraggio e Controllo	Accountability (rendiconti.ne)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Monitoraggio flussi utenza (presenze e contatti utenti, segnalazioni e reclami) con rilevazione su 4 settimane e proiezione su anno (sulla cui base definire piani lavoro, operatori al front, efficacia ...) ✓ Rendicontazione periodica (almeno 1/anno) a mezzo report con dati flussi, report segnalazioni, attività svolta e piani lavoro e contraddittorio su risultati alla Direzione del servizio
	Qualità	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimento del Sistema Qualità per il rispetto procedure gestione e aggiornamento sistema informativo e redazione, metodologie e capacità di relazione col pubblico attraverso la Gestione del SQ, le verifiche ispettive interne (annuale) e un Audit dell'Ente certificatore (biennale) • Customer Satisfaction periodica (triennale almeno) per la misurazione della soddisfazione degli utenti

4 RAPPORTI CON GLI UTENTI E MIGLIORAMENTO

La relazione con gli utenti è gestita attraverso la messa a disposizione degli spazi e degli strumenti, come descritti nella presente Carta dei Servizi e tramite la relazione diretta con l'utente stesso (saluto, accoglienza, ascolto attivo, risposta attraverso accesso al sistema informativo e alle segnalazioni, colloqui individuali d'informazione e di orientamento).

I flussi di utenza sono monitorati usando i seguenti strumenti:

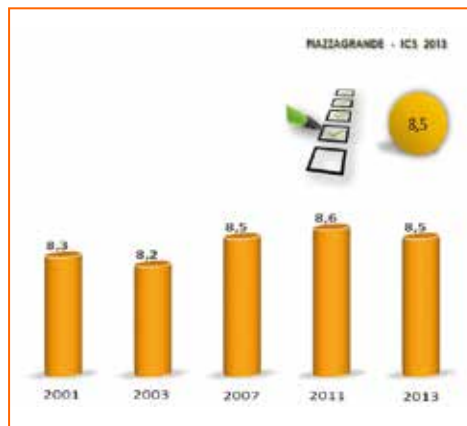
- ★ rilevazione periodica utenza (numero 4 settimane per anno, stime e proiezioni sui flussi);
- ★ raccolta reclami dei cittadini mediante apposita modulistica;
- ★ raccordo bisogni informativi - mission servizi - sistema informativo attraverso ascolto, registrazione richieste e segnalazioni, rilevazione tipologia informativa e raccordo con sistema informativo;
- ★ monitoraggio periodico soddisfazione dell'utenza;
- ★ azioni di miglioramento del servizio.

Rilevazione della soddisfazione dei cittadini-utenti

L'utente viene coinvolto nella relazione e nelle azioni di miglioramento con i seguenti strumenti e modalità:

- ★ ascolto e relazione: l'utente collabora con l'operatore nella relazione di servizio e viene ascoltato nella richiesta di informazioni e servizi; l'operatore prende in carico la richiesta dell'utente se pertinente alla mission e alle competenze del servizio.

- ★ customer satisfaction: almeno ogni 3 anni viene condotta una rilevazione sulla qualità percepita dagli utenti con raccolta di giudizi, attese e suggerimenti che valutino la soddisfazione degli utenti e inneschino il miglioramento dei servizi erogati. A seguire i risultati della Customer 2013.



Segnalazioni e Reclami

Il cittadino può reclamare (sulla qualità del servizio erogato dagli operatori PG) e può produrre segnalazioni (problemi e richieste per l'amministrazione).

- ★ **Segnalazioni:** l'utente può comunicare e segnalare all'amministrazione problemi e richieste d'intervento inerenti l'amministrazione della città e la vivibilità urbana. Le segnalazioni possono essere fatte rivolgendosi ai servizi al pubblico o via web. Vengono gestite quotidianamente attraverso la rete dei referenti interni all'ente ed esterni. Al cittadino viene fornita la risposta sia in caso di esito positivo che negativo.

- ★ **Reclami:** l'utente può esprimere suggerimenti, reclami, note di merito o disservizi pertinenti ai contenuti del servizio descritti in questa Carta. Potrà per questo rivolgersi all'operatore o utilizzare l'apposito modulo Reclami (disponibile al front-office o all'indirizzo:

www.comune.modena.it/filo-diretto/urp da compilare e depositare nell'apposito box al front-office o inviarlo via e-mail a: piazzagrande@comune.modena.it)

I reclami raccolti saranno analizzati dal responsabile del servizio (ed eventualmente dai referenti comunali incaricati) nel rispetto delle normative vigenti e dei regolamenti comunali; verificata la pertinenza del reclamo, verrà data risposta entro 30 giorni.

Progetti di miglioramento 2014-2015

I principali progetti in corso che incidono sugli utenti e calendarizzati per il prossimo biennio 2014-15 sono legati al miglioramento del servizio e correlati da una parte alle strategie dell'ente e dall'altra alle attese e ai bisogni degli utenti:

- ★ **analisi efficacia servizi (2014):** ricerca interna ai servizi comunali/relazioni uffici vs URP al fine di valutare l'efficacia delle relazioni interne (determinanti per l'aggiornamento del sistema informativo e la comunicazione in uscita dell'Ente);
- ★ **customer satisfaction (2014):** valutazione periodica circa l'efficacia e la qualità del servizio;
- ★ **nuovo sistema per la gestione delle segnalazioni dei cittadini (entro 2015):** "Rilfedeur" sarà il nuovo sistema per la gestione delle segnalazioni dei cittadini (già in uso dalla Polizia Municipale per la gestione delle segnalazioni relative al degrado urbano). L'Urp di Piazzagrande



è responsabile della riorganizzazione del back-office, della definizione del nuovo sistema di classificazione, e della formazione dei referenti interni al Comune.

Le principali migliorie riguardano:

1. l'adozione di un unico sistema di ente che vede coinvolti i vari settori del Comune (servizi tecnici, segreterie settore, segreterie assessori, ecc) e principali Aziende che forniscono servizi pubblici;
2. l'interfaccia web per il cittadino attraverso la quale può inviare, unitamente alla segnalazione georeferenziata, anche foto e documenti e può monitorare, in qualsiasi momento, le segnalazioni effettuate;
3. App che consente al cittadino di inviare segnalazioni al Comune utilizzando il proprio telefono o tablet con diretta georeferenziazione della segnalazioni.



Allegato 1: Modulo per segnalazioni/reclami



Modulo reclami e suggerimenti

Gentile cittadina/cittadino questo modulo può essere utilizzato per segnalare eventuali disservizi, problemi, criticità o per suggerimenti. Si può consegnare a mano c/o Urp piazza Grande, 17 oppure inviare a: piazzagrande@comune.modena.it
La risposta massimo entro 30 giorni.

Cognome _____
Nome _____
Via _____ città _____
Tel. _____ email _____
Data _____ firma _____

Reclamo
 Suggerimento / proposta

Oggetto:

Informativa ai sensi dell' art. 13 del Decreto Legislativo 196/2003:
il trattamento dei suoi dati personali è finalizzato unicamente per la gestione della sua segnalazione.
L'eventuale rifiuto a fornire i dati comporta l'impossibilità di ottenere risposta. Il trattamento sarà effettuato da soggetti incaricati, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate, in grado di tutelare e garantire la riservatezza dei dati, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196. I dati potranno essere comunicati ad altri Enti solo per i fini istituzionali inerenti l'espletamento della sua richiesta.
L'informativa completa è disponibile al seguente indirizzo: <http://www.comune.modena.it/urp/privacy>

