



Carta dei Servizi

Ufficio Relazioni con il Pubblico
della Provincia di Ravenna

Ufficio **r**elazioni col **p**ubblico



Carta dei Servizi dell'Ufficio Relazioni col Pubblico della Provincia di Ravenna

Cos'è la carta dei servizi e cosa contiene	2
Urp: ruolo e funzioni.....	2
Indirizzo, contatti e orari di apertura	3
Informazione e comunicazione.....	4
Consultazione e ricezione copia degli atti e dei documenti amministrativi	5
Richiesta identità digitale Lepida-SPID	6
Inoltro reclami e segnalazioni.....	7
Sportello CORECOM	8
Gestione del sito istituzionale.....	9
Gestione dell'albo pretorio	10
Informativa sul trattamento dei dati personali per l'ufficio relazioni con il pubblico (Urp).....	11

Cos'è la carta dei servizi e cosa contiene

Il principio ispiratore della Carta dei servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

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.

Con riferimento all'Ufficio relazioni con il pubblico (URP) la Carta dei Servizi rappresenta l'impegno dell'Amministrazione ad essere trasparente nei confronti dei propri utenti.

Illustra le attività, gli standard di erogazione dei servizi e comunica all'utente le modalità di tutela dei suoi diritti.

Urp: ruolo e funzioni

L'ufficio relazioni con il pubblico è il primo punto di contatto qualificato della Provincia di Ravenna con la comunità del territorio.

Il servizio, istituito a seguito dell'entrata in vigore della legge n. 150/2000 ad oggetto "*Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni*", si occupa di:

- curare la comunicazione rivolta ai cittadini (singoli e associati), alle imprese e gli altri enti;
- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione;
- agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti;
- collaborare alla verifica della qualità dei servizi offerti, anche ricorrendo alla misurazione del gradimento degli utenti tramite indagini di *customer satisfaction*.

L'ufficio garantisce la reciproca informazione e il coordinamento con gli altri uffici dell'ente e con gli Urp delle altre amministrazioni del territorio, svolgendo funzioni di comunicazione interna ed esterna con la finalità di rendere la pubblica amministrazione sempre più vicina ai cittadini.

L'URP, per garantire la qualità e l'efficienza dei servizi erogati, si avvale di personale con approfondita conoscenza dell'amministrazione e delle competenze dei singoli uffici, formato in materia di comunicazione e dotato di idonei strumenti di raccolta e consultazione (banche dati informatizzate).

Indirizzo, contatti e orari di apertura

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Provincia di Ravenna si trova in

Piazza Caduti per la libertà, 2 - 48121 Ravenna

e-mail: urp@mail.provincia.ra.it

Tel 0544 258001 – 258002 - Fax: 0544 258070

PEC - Posta Elettronica Certificata: provra@cert.provincia.ra.it

Orari di apertura

lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00

martedì e giovedì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:30 alle ore 17:00



Figura 1 - Palazzo della Provincia



Figura 2 - Giardino interno

Informazione e comunicazione

La funzione relativa all'informazione e alla comunicazione pubblica è finalizzata a far conoscere all'esterno l'attività dell'ente, i procedimenti amministrativi e le procedure di attuazione del diritto di accesso ai documenti amministrativi e di partecipazione.

L'ufficio fornisce le informazioni di primo livello riguardanti orari e reperimento informazioni dettagliate su determinati temi e si organizza per garantire la massima tempestività nel fornire tutte le risposte all'utenza.

Le informazioni possono essere richieste tramite contatto telefonico, via e-mail o direttamente allo sportello; di norma sono evase:

- Immediatamente, se richieste al telefono o allo sportello;
- Entro il giorno lavorativo successivo, se richieste via e-mail.

Ricevuta la richiesta, l'operatore dell'Urp si attiva per la gestione della ricerca:

- facilitando il contatto con l'ufficio competente;
- fornendo indicazioni sulle strutture esterne alla Provincia competenti.

Se la materia oggetto della richiesta non è di competenza della Provincia di Ravenna e richiede il coinvolgimento di soggetti esterni, l'operatore dell'Urp si attiva per recuperare l'informazione richiesta e fornirla poi allo stesso (evitando al cittadino di rivolgersi ad un altro ufficio di altra pubblica amministrazione).

Consultazione e ricezione copia degli atti e dei documenti amministrativi

L'accesso ai documenti, agli atti, ai dati e alle informazioni della Provincia di Ravenna è finalizzato a garantire lo svolgimento imparziale delle sue attività, a verificarne la legittimità, ad assicurare l'esercizio del diritto di partecipazione degli interessati, nonché a favorire forme diffuse di controllo.

- Accesso civico semplice

Con "accesso civico" (o accesso civico "semplice"), ci si riferisce all'accesso inerente agli atti, dati, informazioni e documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi di legge, al fine di realizzare il diritto del privato di accedere ai medesimi in caso di inadempienza, come previsto dall'art. 5, comma 1, del D.lgs. n. 33/2013 e successive modificazioni e integrazioni e dagli artt. 22 - 28 delle "Linee guida in materia di accesso".

- Accesso civico generalizzato

L'"accesso generalizzato" (o accesso civico "generalizzato") incardina in capo ai cittadini un diritto a titolarità diffusa alle informazioni, ai dati e ai documenti dell'Amministrazione, come previsto dall'art. 5, comma 2, del D.lgs. n. 33/2013, come modificato dal D.lgs. n. 97/2016, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti di cui all'art. 5-bis, nonché dagli artt. 29 - 41 delle "Linee guida in materia di accesso".

- Accesso documentale

Per "accesso documentale" si intende l'accesso agli atti e ai documenti amministrativi, posto a tutela delle posizioni giuridiche qualificate di cui i soggetti siano/sono titolari, come contemplato dall'art. 10 del D.Lgs. n. 267/2000 e successive modificazioni ed integrazioni, previsto e disciplinato dal Capo V della Legge n. 241/1990 e successive modificazioni ed integrazioni e dal D.P.R. n. 184/2006 nonché dagli artt. 4 - 20 delle "Linee guida in materia di accesso".

La richiesta di Accesso può essere presentata in una delle seguenti modalità:

- attraverso il servizio on line disponibile sul sito istituzionale;
- con invio all'indirizzo PEC provra@cert.provincia.ra.it della richiesta formulata su apposita modulistica;
- consegna a mano direttamente e personalmente, ovvero su delega, presso l'U.R.P. della Provincia di Ravenna
- tramite posta raccomandata con avviso di ricevimento inviata alla sede della Provincia

La conclusione del procedimento è prevista, se non diversamente indicato dalle discipline di settore, entro 30 gg dalla richiesta.

Richiesta identità digitale Lepida-SPID

Presso l'Urp, è possibile ottenere gratuitamente l'attivazione della identità digitale SPID (Sistema Pubblico d'Identità Digitale) rilasciata dall' *Identity Provider* Lepida S.c.p.a.

SPID è il sistema che consente al Cittadino di accedere a tutti i servizi online della Pubblica Amministrazione a livello nazionale con un'unica Identità Digitale (username e password) utilizzabile da computer, tablet e smartphone (<https://www.spid.gov.it>).

Per ottenere l'identità digitale occorre prima registrarsi sul sito <https://id.lepida.it> disponendo di:

- un indirizzo e-mail;
- un cellulare;
- un file pdf contenente la scansione fronte-retro di un documento di riconoscimento valido (carta di identità o passaporto o patente di guida);
- un altro file pdf contenente la scansione fronte-retro della tessera sanitaria.

Effettuata la registrazione, è sufficiente telefonare all'Urp per prenotare il riconoscimento di persona (i tempi dell'appuntamento dipendono dalle esigenze dell'utente, l'appuntamento può essere preso anche in giornata), presentarsi muniti degli originali dei documenti caricati in fase di registrazione. L'attivazione dell'utenza avverrà subito dopo il riconoscimento in presenza.

Inoltro reclami e segnalazioni

Ogni cittadino può segnalare

- un'anomalia riscontrata su un bene di proprietà della Provincia che richiede un intervento di manutenzione (strade, immobili);
- una situazione di pericolo che richiede un intervento immediato di messa in sicurezza;
- un'anomalia riscontrata nell'erogazione di un servizio pubblico fornito direttamente dalla Provincia;
- un'anomalia riscontrata nell'erogazione di un servizio pubblico erogato da Enti collegati.

La Provincia di Ravenna, per l'inoltro da parte dei cittadini delle segnalazioni via web o tramite app, utilizza l'applicazione Ril.fe.de.ur (acronimo di "Rilevazione dei fenomeni di degrado urbano", ovvero di quei fenomeni minori che, pur non rientrando in ambito penale, creano nella cittadinanza una diffusa sensazione di malfunzionamento, inciviltà ed insicurezza). Si tratta di uno strumento di partecipazione attiva, realizzato in ambiente web e sempre accessibile, che consente di raccogliere e gestire le segnalazioni che giungono alla Provincia attraverso i principali canali:

1. telefonate, lettere, fax ed e-mail
2. segnalazione on line (web form)
3. rilevazione diretta all'Urp

A seguito della presentazione di un reclamo/segnalazione, l'Urp provvede, entro il giorno lavorativo successivo, ad inviarlo al responsabile del procedimento se di competenza provinciale, diversamente direttamente all'Ente competente.

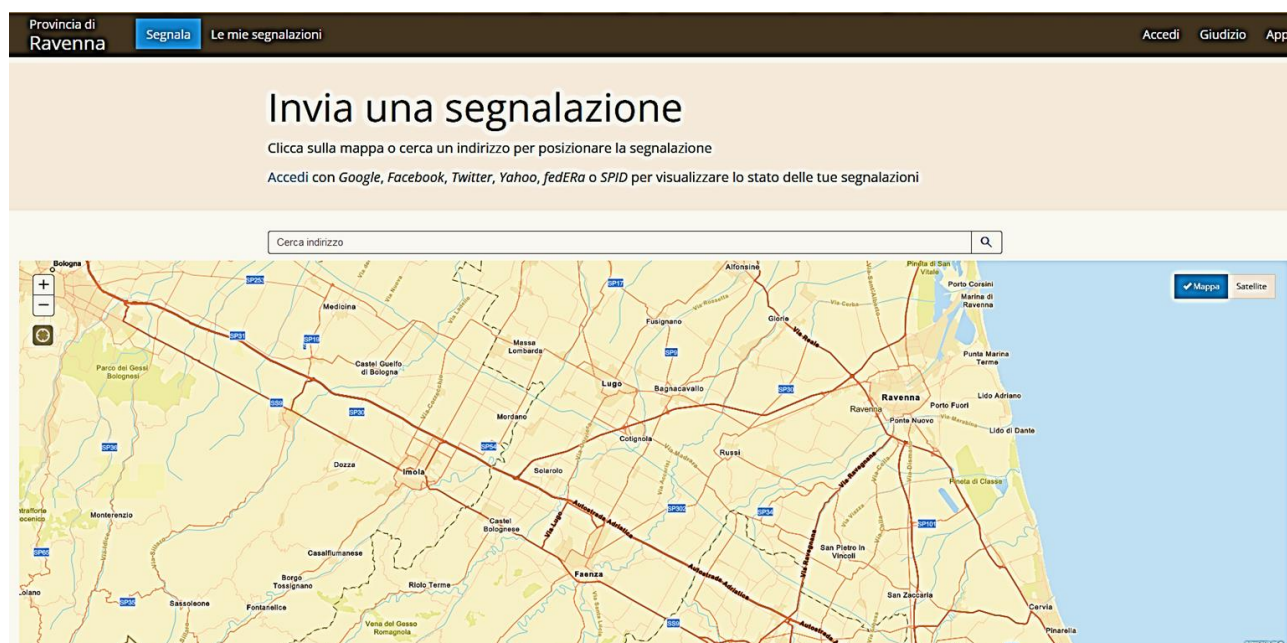


Figura 3 - Rilfedeur web

Sportello CORECOM

La Provincia di Ravenna ha attivato uno sportello di supporto per coloro che hanno necessità di aiuto per intraprendere una controversia con i gestori di telefonia mobile e fissa o con gli operatori delle Pay-Tv (sono esclusi altri operatori di servizi quali luce, gas e acqua).

Il servizio, previo appuntamento, è dedicato a coloro che non possiedono sufficienti conoscenze informatiche e che hanno quindi bisogno di un supporto per inserire il tentativo di conciliazione sulla piattaforma digitale dedicata ConciliaWeb.

Recapiti e orari:

- Sportello Corecom
Palazzo della Provincia - 1° piano
Piazza Caduti per la Libertà, 2 - Ravenna
Orari apertura: martedì 9.00 – 11:00 e giovedì 15:00 – 17:00
Per appuntamento: Tel. 0544 258001-2 - mail: urp@mail.provincia.ra.it

L'appuntamento è di norma fissato entro una settimana, e comunque in base alla disponibilità del richiedente.

II CORECOM

Il Corecom - Comitato Regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna svolge funzioni di governo e controllo del sistema delle comunicazioni sul territorio della Regione. È un organismo neutrale, indipendente e imparziale che opera gratuitamente nel rispetto della normativa europea, nazionale e regionale, assicurando la tutela effettiva degli interessi dei consumatori e utenti.

Si occupa quindi di attività di conciliazione tra utenti ed operatori delle telecomunicazioni e ha l'obiettivo di risolvere le controversie prima siano presentate all'Autorità Giudiziaria.

Tutte le procedure del contenzioso sono informatizzate e si svolgono utilizzando la piattaforma digitale ConciliaWeb.

Il Corecom ha istituito un servizio di assistenza, tutela e garanzia agli utenti: numero verde gratuito 800 967701

Piattaforma ConciliaWeb

Attraverso la piattaforma ConciliaWeb di Agcom, un servizio gratuito e di facile accesso, è possibile risolvere senza intermediari e in tempi rapidi, le controversie fra cittadini e gli operatori di telefonia mobile/fissa e delle Pay-Tv.

Si può utilizzare ConciliaWeb per:

- segnalare un disservizio e chiedere di avviare una procedura di conciliazione
- chiedere di risolvere la controversia con una decisione, quando il tentativo di conciliazione non va a buon fine e non si raggiunge un'intesa
- chiedere la riattivazione dei servizi sospesi o ridotti nel corso di una controversia.

Per accedere alla piattaforma Conciliaweb occorre avere una propria Identità Digitale SPID.

Gestione del sito istituzionale

L'Ufficio Relazioni con il pubblico della Provincia di Ravenna gestisce il sito istituzionale dell'Ente, pubblicando tempestivamente le informazioni riguardanti i settori/servizi dell'Ente, i servizi erogati e i documenti prodotti.

In particolare, per ciascun servizio erogato, disponibili nella sezione "Servizi" sono riportate le informazioni inerenti alla sua fruizione (tempi, modi, modulistica occorrente e ufficio di riferimento) e l'accesso al servizio on line disponibile.

È possibile segnalare eventuali carenze o pagine non aggiornate inviando una mail a urp@mail.provincia.ra.it oppure tramite la valutazione delle pagine web reperibile direttamente sul footer del sito della provincia e comunque raggiungibile al link: <https://www.provincia.ra.it/Valuta-questo-sito>.

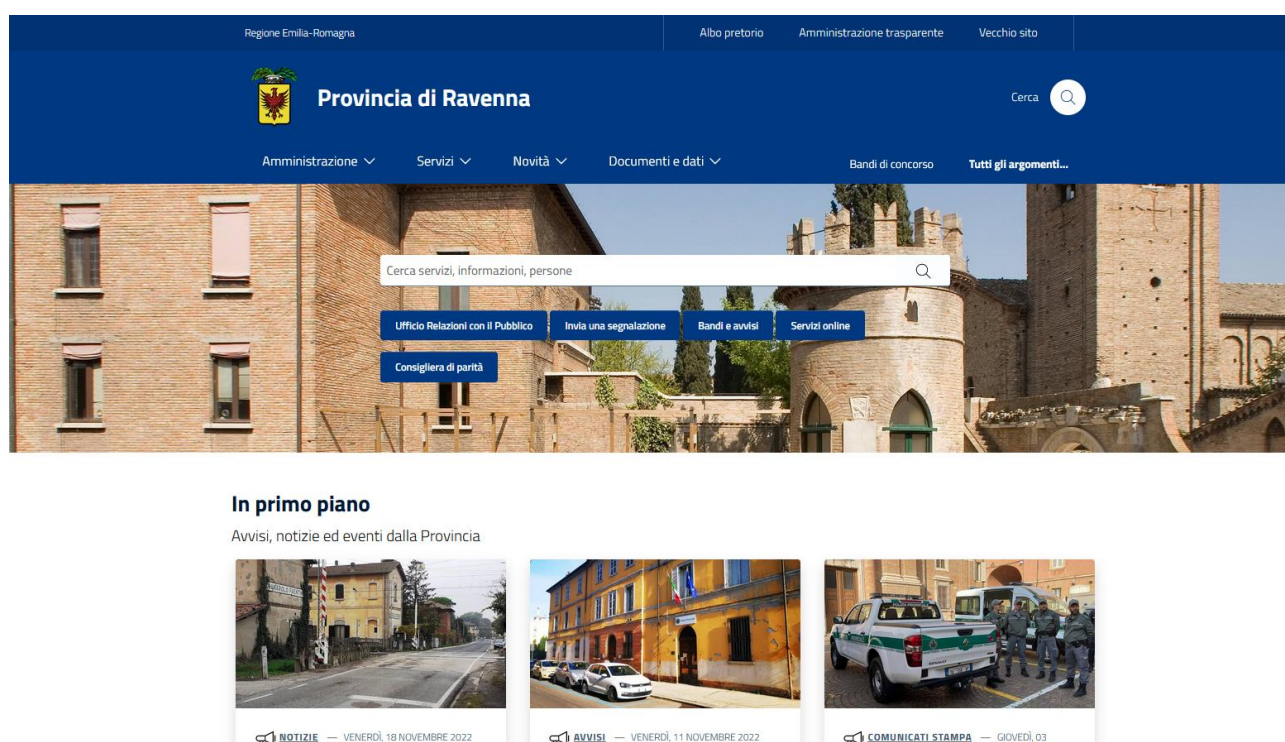


Figura 4 - Home page del sito della Provincia di Ravenna

Gestione dell'albo pretorio

L'Ufficio relazioni con il pubblico gestisce l'albo pretorio dell'Ente: provvede alla pubblicazione on-line di atti o altri documenti di cui viene richiesta la pubblicazione da soggetti che la normativa prevede, per il tempo che gli stessi indicano, per essere portati a conoscenza del pubblico per disposizioni di legge o, come ad esempio nel caso dei concorsi pubblici, per aumentarne la divulgazione. I documenti da pubblicare pervengono all'Albo pretorio dopo essere stati registrati nel protocollo generale dell'Ente.

I tempi di pubblicazione dipendono dalle indicazioni date dall'Ente richiedente. Se non vengono indicati tempi precisi la pubblicazione all'albo pretorio avviene comunque entro il giorno successivo a quello di protocollazione della richiesta.

Informativa sul trattamento dei dati personali per l'ufficio relazioni con il pubblico (Urp)

1. Premessa

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 679/2016, la Provincia di Ravenna è tenuta a fornirle informazioni in merito all'utilizzo dei suoi dati personali.

2. Identità e i dati di contatto del titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente Informativa è la Provincia di Ravenna, nella persona del Presidente pro tempore, con sede in Piazza Caduti per la Libertà, 2 - 48121 Ravenna.

3. Il Responsabile della protezione dei dati personali

La Provincia di Ravenna ha designato quale Responsabile della Protezione dei Dati Lepida S.c.p.A., e-mail di riferimento dpo@mail.provincia.ra.it.

4. Responsabili del trattamento

Sono nominati Responsabili del Trattamento dei dati personali i Dirigenti della Provincia di Ravenna, secondo il Settore di competenza. L'Ente può avvalersi di soggetti terzi per l'espletamento di attività e relativi trattamenti di dati personali di cui l'Ente ha la titolarità. Conformemente a quanto stabilito dalla normativa, tali soggetti assicurano livelli di esperienza, capacità e affidabilità tali da garantire il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza dei dati. Vengono formalizzate da parte dell'Ente istruzioni, compiti ed oneri in capo a tali soggetti terzi con la designazione degli stessi a "Responsabili del trattamento". Vengono sottoposti tali soggetti a verifiche periodiche al fine di constatare il mantenimento dei livelli di garanzia registrati in occasione dell'affidamento dell'incarico iniziale.

5. Soggetti autorizzati al trattamento

I suoi dati personali sono trattati da personale interno previamente autorizzato e designato quale incaricato del trattamento, a cui sono impartite idonee istruzioni in ordine a misure, accorgimenti, modus operandi, tutti volti alla concreta tutela dei tuoi dati personali.

6. Finalità e base giuridica del trattamento

Il trattamento dei suoi dati personali viene effettuato dalla Provincia di Ravenna per lo svolgimento di funzioni istituzionali e, pertanto, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. e) non necessita del suo consenso. I dati personali sono trattati esclusivamente per le finalità inerenti al presente procedimento.

7. Destinatari dei dati personali

I suoi dati personali non sono oggetto di comunicazione o diffusione.

8. Trasferimento dei dati personali a Paesi extra UE

I suoi dati personali non sono trasferiti al di fuori dell'Unione europea. 9. Periodo di conservazione I suoi dati sono conservati per un periodo non superiore a quello necessario per il perseguimento delle finalità sopra menzionate. A tal fine, anche mediante controlli periodici, viene verificata costantemente la stretta pertinenza, non eccedenza e indispensabilità dei dati rispetto al rapporto, alla prestazione o all'incarico in corso, da instaurare o cessati, anche con riferimento ai dati che lei fornisce di propria iniziativa. I dati che, anche a seguito delle verifiche, risultano eccedenti o non pertinenti o non indispensabili non sono utilizzati, salvo che per l'eventuale conservazione, a norma di legge, dell'atto o del documento che li contiene.

9. Periodo di conservazione

I suoi dati sono conservati per un periodo non superiore a quello necessario per il perseguimento delle finalità sopra menzionate. A tal fine, anche mediante controlli periodici, viene verificata costantemente la stretta pertinenza, non eccedenza e indispensabilità dei dati rispetto al rapporto, alla prestazione o all'incarico in corso, da instaurare o cessati, anche con riferimento ai dati che lei fornisce di propria iniziativa. I dati che, anche a seguito delle verifiche, risultano eccedenti o non pertinenti o non indispensabili non sono utilizzati, salvo che per l'eventuale conservazione, a norma di legge, dell'atto o del documento che li contiene.

10. I suoi diritti

Nella sua qualità di interessato, lei ha diritto: - di accesso ai dati personali; - di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano; - di opporsi al trattamento; - di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali. Al fine di semplificare le modalità di inoltro e ridurre i tempi per il riscontro si invita a presentare le richieste via e-mail dpo@mail.provincia.ra.it.

11. Conferimento dei dati

Il conferimento dei suoi dati è facoltativo, ma necessario per le finalità sopra indicate. Il mancato conferimento comporterà l'impossibilità di procedere.