



Comune di  
**Ancona**

Bozza della  
**CARTA DELLA QUALITA'**  
**DEI SERVIZI**

**UFFICIO COMUNICAZIONE E  
RAPPORTI CON I CITTADINI - URP**

## ORGANIZZAZIONE E FINALITA'

L'Ufficio Comunicazione e Rapporti con i Cittadini – URP si occupa della comunicazione istituzionale diretta ai cittadini attraverso diversi canali: sportello, telefono, e-mail, portale web, social network e chat istituzionali.

L'Ufficio di suddivide in:

- **Front-Office** che accoglie i cittadini che si presentano di persona allo sportello
- **Back-Office** che risponde alle chiamate telefoniche, risponde alle mail e gestisce le segnalazioni attraverso il sistema dedicato alle segnalazioni/reclami. Fornisce risposte e supporta i cittadini anche sui nuovi canali social e nelle chat.
- **Redazione di comunicazione** che coordina le attività di comunicazione interna e dà supporto alle campagne di comunicazione istituzionali dell'ente. Gestisce nei canali istituzionali la diffusione di informazioni su nuovi servizi al cittadino, eventi, notizie di pubblica utilità, informazioni di emergenza e tutte quelle atte ad agevolare la vita dei cittadini. Da qualche anno gestisce l'informazione istituzionale nei profili/pagine dei social network e sulle chat così da raggiungere un maggior numero di utenti per poter soddisfare le loro esigenze di informazione e approfondimento.

Contattandoci il cittadino quindi può:

**conoscere** l'ufficio o la procedura da seguire per soddisfare le sue esigenze  
**interagire** con l'ufficio utilizzando canali di comunicazione che sempre di più favoriscono una comunicazione bilaterale più rapida  
**essere ascoltato** per cercare di migliorare i servizi offerti  
**reclamare, proporre o suggerire** attraverso l'applicazione EURP raggiungibile dalla home page del portale istituzionale [www.comune.ancona.gov.it](http://www.comune.ancona.gov.it)  
**informarsi** su quello che il Comune ti offre e su quello che accade in città  
**partecipare** alla vita pubblica presentando e sottoscrivendo proposte di iniziativa popolare.

L'Ufficio tratta contenuti istituzionali, di pubblica utilità e di servizio al cittadino: per richieste/quesiti di natura politica o strategica dell'Amministrazione, aiuta gli utenti a prendere contatto diretto con gli amministratori interessati.

## **TEMPI E MODALITA' DI RISPOSTA AI QUESITI POSTI**

L'operatore Urp o della redazione che viene interpellato dal cittadino attraverso i diversi canali a sua disposizione, provvede a fornire una risposta al quesito posto nei tempi più rapidi possibili, laddove possibile in tempo reale negli orari di servizio.

La rapidità dipende dalla facilità di reperimento dell'informazione presso l'ufficio competente, qualora l'informazione stessa non sia disponibile all'Urp - Ufficio Comunicazione.

L'operatore tenderà a ridurre il più possibile i tempi di attesa.

Per quanto riguarda i **nuovi canali, social e chat istituzionali**, il rapporto con gli utenti per quanto riguarda le modalità di uso dei canali stessi e i contenuti pubblicati è "regolamentato" da una apposita "Policy" e dal Disciplinare per l'utilizzo e la gestione della pagine istituzionali dei new-media del Comune di Ancona (Social Media Policy) pubblicati nel portale istituzionale [www.comune.ancona.gov.it](http://www.comune.ancona.gov.it) nella sezione "Comune dalla A alla Z/Comunicazione e Rapporti con i Cittadini /URP".

## **COME ACCEDERE AI SERVIZI**

### **Sportello al Pubblico**

Comune di Ancona Largo XXIV Maggio 1 60100 Ancona  
Ufficio Comunicazione e Rapporti con i Cittadini (piano terra)

### **Orari di apertura al pubblico**

Lunedì-Mercoledì-Venerdì 9-13 . Martedì 9-13 / 15-17 . Giovedì 9-16

### **Contatti telefonici**

071 222 4343 - Numero verde 800 653413

### **Posta elettronica**

[urp@comune.ancona.it](mailto:urp@comune.ancona.it)

**Segnalazioni e Reclami**  
EUrp - segnalazioni online

**Profilo Facebook**  
Comune di Ancona - Informacittà

**Account Twitter**  
@ComuneAncona

**Canale YouTube**  
Comune Ancona

**Whatsapp**  
366 7695184

**Telegram**  
@ComuneDiAncona

## **RACCOLTA E GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI**

L'Amministrazione Comunale ha regolamentato una procedura finalizzata alla gestione dei reclami, segnalazioni, suggerimenti ed apprezzamenti al fine di rilevare e gestire le situazioni di disagio, insoddisfazione o apprezzamento espresse dal cittadino singolo o associato.

Questa procedura inoltre consente l'analisi delle espressioni e delle esigenze dei cittadini e il monitoraggio degli uffici che si prendono in carico le segnalazioni nonché il miglioramento costante della qualità dei servizi offerti dal Comune attraverso l'ascolto e la partecipazione degli utenti.

I cittadini e gli altri soggetti possono presentare - in forma non anonima - un reclamo, una segnalazione o un suggerimento via web attraverso un software dedicato raggiungibile dalla home page del portale istituzionale [www.comune.ancona.gov.it](http://www.comune.ancona.gov.it) cliccando a fondo pagina su EURP- Segnala, Suggestisci, Reclama.

Naturalmente per chi non ha dimestichezza con le applicazioni informatiche sono a disposizione altre modalità:

1. colloquio personale con operatori del back-office;
2. telefonicamente;
3. posta elettronica;
4. posta tradizionale.

Con queste modalità gli operatori provvederanno ad inserire la segnalazione manualmente all'interno del software in modo da creare un unico archivio. Successivamente all'accettazione della segnalazione o del reclamo, l'operatore dell'URP individuerà il settore competente, trasmettendola al referente specifico completa di tutti i dati necessari per la verifica e l'intervento.

Della data di comunicazione viene fatta annotazione nel database per consentire la valutazione del limite temporale entro cui deve essere fornita la risposta.

Il referente del settore competente formula una risposta sulla fattibilità o l'attuazione degli interventi possibili e la mette in carico all'operatore dell'URP che la completa in tutti i suoi elementi e provvede ad inoltrarla al cittadino verbalmente, telefonicamente o per posta elettronica.

Qualora gli elementi non fossero sufficienti o completi a formulare una risposta, l'operatore dell'URP provvede all'acquisizione degli elementi mancanti e predispone, con la massima celerità, la risposta al cittadino.

La risposta alla segnalazione/reclamo può essere interlocutoria e non conclusiva qualora vi sia necessità di ulteriori accertamenti o per motivati ritardi nelle risposte dei referenti.

La risposta interlocutoria sarà seguita da risposta definitiva entro il termine dei 30 gg dal ricevimento della segnalazione/reclamo come indicato nel Disciplinare sulla gestione dei reclami, suggerimenti e segnalazioni dei cittadini pubblicato nel portale istituzionale [www.comune.ancona.gov.it](http://www.comune.ancona.gov.it) nella sezione "Comune dalla A alla Z/Comunicazione e Rapporti con i Cittadini /URP".

Qualora la particolare complessità della segnalazione richieda tempi ancora più lunghi dei termini sopra indicati, ne viene data comunicazione motivata al segnalante.

## GESTIONE PAGINE ISTITUZIONALI DEI NEW-MEDIA

L'Amministrazione Comunale ha preso atto dell'elevato impatto che questi nuovi canali hanno assunto in poco tempo dalla loro creazione e che hanno consentito a questa Amministrazione di raggiungere e fidelizzare un notevolissimo numero di contatti e promuovere tramite invio di notizie, foto e filmati l'immagine dell'Ente.

Questa fidelizzazione ha permesso di instaurare un'ulteriore interazione con i cittadini anconetani che si stanno servendo pienamente di questi nuovi canali per ottenere informazioni, notizie e per dialogare con l'Ente sui problemi della città. La redazione di comunicazione svolge il coordinamento dei profili istituzionali del Comune di Ancona nei cosiddetti "new-media".

Il sito istituzionale dell'Ente rimane comunque il contenitore digitale di documenti e notizie con valenza ufficiale e legale e anche questi nuovi canali devono essere necessariamente caratterizzati dai seguenti elementi:

- caratterizzazione istituzionale in modo che l'utente possa riconoscerne la natura di fonte ufficiale e affidabile;
- trasparenza amministrativa con i soli limiti derivanti dalla legge per la privacy;
- facilità di utilizzo per rendere i contenuti e servizi del sito raggiungibili ad un pubblico il più ampio possibile, senza porre barriere dipendenti dal tipo di tecnologia usata o dalle abilità personali.

Per formalizzare la gestione e l'utilizzo da parte dell'utenza di questi nuovi canali è stato pubblicato un Disciplinare per l'utilizzo delle pagine istituzionali dei new-media del Comune di Ancona (Social Media Policy) nel portale istituzionale [www.comune.ancona.gov.it](http://www.comune.ancona.gov.it) nella sezione "Comune dalla A alla Z/Comunicazione e Rapporti con i Cittadini /URP".

In tale documento è indicato:

- il soggetto responsabile dei contenuti pubblicati;
- le finalità perseguite dall'Amministrazione attraverso l'uso di questi nuovi canali;
- il tipo di contenuti che vengono pubblicati;
- i comportamenti consentiti, ossia qual'è la relazione che si vuole instaurare con il cittadino, quali commenti e argomenti sono accettati e come sono gestiti i commenti non coerenti con i temi trattati o che adottano un linguaggio non appropriato;
- L'informativa ai sensi della normativa in materia di riservatezza dei dati

personali.

La gestione di questi canali avviene esclusivamente durante l'orario di apertura al pubblico del nostro ufficio, tranne in casi di straordinaria necessità decisa arbitrariamente dall'Amministrazione Comunale.

Tramite questi canali non sarà possibile agli utenti lasciare segnalazioni o reclami che dovranno seguire l'iter sopra descritto per questioni di chiarezza, tracciabilità e corretto smistamento.