

The logo for ASPAL, featuring the word "aspal" in a lowercase, sans-serif font. The letter "a" is green, "s" is blue, "p" is white, and "al" is blue.

agenzia sarda pro su traballu
agenzia sarda per le politiche
attive del lavoro



REGIONE AUTÓNOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA

CARTA DEI SERVIZI URP ASPAL

Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Agencia
Sarda per le Politiche Attive del Lavoro





Sommario

Cos'è la Carta dei Servizi e cosa contiene	2
Compiti Istituzionali degli URP	2
Servizi e modalità di erogazione dell'URP dell'ASPAL	2
Principi fondamentali	3
Informativa sul trattamento dei dati personali	4
Social Media Policy	4
Accesso documentale, Accesso civico semplice e Accesso civico generalizzato	4
Dove siamo e come raggiungerci	5
La parola all'utente e il miglioramento dei servizi offerti	6
Il Questionario	7



Cos'è la Carta dei Servizi e cosa contiene

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno scritto che l'URP prende nei confronti dei cittadini e dei propri utenti. Lo scopo del documento è dare un'informazione essenziale, esaustiva e chiara sui servizi, illustrando le attività svolte, le modalità di erogazione e gli standard di qualità che si intendono garantire.

Compiti Istituzionali degli URP

Svolge i compiti previsti all'art. 8 della legge n. 150/2000 ed in particolare:

- garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso ai dati, ai documenti e alle informazioni e quelli di partecipazione;
- agevola la fruizione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, e sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione;
- promuove, in stretta collaborazione con gli uffici della Direzione Generale, la comunicazione istituzionale on line;
- promuove l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti;
- garantisce lo scambio di informazioni con le diverse strutture operanti nell'amministrazione, promuovendo e organizzando la comunicazione interna;
- promuove la comunicazione inter-istituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni, come ad esempio attraverso la rete di URP della Regione.

Servizi e modalità di erogazione dell'URP dell'ASPAL

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico nasce con lo scopo di favorire l'incontro e, quindi, lo scambio comunicativo tra l'Ente e i cittadini. Con funzioni di interfaccia privilegiata con il pubblico, l'URP fornisce informazioni sui servizi offerti, sullo stato dei procedimenti amministrativi, nonché su ogni attività che riguardi la pubblica amministrazione per cui il cittadino abbia interesse.



Principi fondamentali

Nei contatti con il cittadino e nell'espletamento dei procedimenti di competenza, l'URP dell'ASPAL si ispira ai seguenti principi sanciti dalla Costituzione Italiana e dalle normative vigenti:

Uguaglianza di trattamento dei singoli cittadini senza nessuna distinzione di sesso, età, etnia, fede religiosa, adeguando il trattamento stesso ai bisogni espressi da ogni singolo cittadino;

Imparzialità: erogazione del servizio adottando un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale;

Efficacia ed efficienza: l'URP si impegna affinché i servizi siano erogati in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia, adottando misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi;

Cortesia e comprensione: in un'ottica di comunicazione tesa realmente a rispondere sempre ai bisogni dei cittadini con l'utilizzo di un linguaggio chiaro e semplice;

Regolarità nell'erogazione del servizio: l'URP si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, nei giorni e negli orari stabiliti. In caso di eventuali interruzioni temporanee o funzionamento irregolare del servizio, l'URP adotta tutte le misure necessarie al fine di ridurre la durata delle irregolarità e arrecare il minimo disagio all'utenza;

Disponibilità ed informalità nei rapporti con il cittadino;

Partecipazione: sistematicamente l'ufficio conduce attività di customer satisfaction per rilevare la qualità percepita dagli utenti riguardo l'ufficio;

Trasparenza e accesso: l'URP garantisce alla collettività il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e il funzionamento dei servizi. Attraverso una comunicazione chiara e diffusa, assicura la possibilità di accesso agli atti e il diritto di conoscere lo stato di avanzamento, i termini di conclusione dei procedimenti di interesse, e i nomi dei responsabili dei procedimenti;

Semplificazione: l'URP nell'erogare il proprio servizio, ispira i comportamenti a criteri di semplificazione, mediante l'adozione delle soluzioni più funzionali all'attività svolta in modo da rendere snello ogni procedimento (principio di non aggravamento del procedimento);

Diritti alla privacy e degli altri diritti della personalità coinvolti nel servizio: l'URP nell'erogare il proprio servizio, si attiene a tali principi e li salvaguarda.



Informativa sul trattamento dei dati personali

In attuazione del Regolamento UE 679/2016 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati o “GDPR”) ed in conformità rispetto a quanto previsto dal D. Lgs. 196/03 “Codice in materia di Protezione dei Dati Personali” come modificato dal D. Lgs. 101/2018, l’ASPAL, in qualità di “Titolare” del trattamento, informa gli utenti sulle finalità e le modalità di utilizzo dei suoi dati personali nell’ambito delle proprie attività istituzionali e sull’esercizio dei suoi diritti (Artt. 15 - 22 del Regolamento).

È possibile prendere visione dell’informativa sul trattamento dei dati rilasciati, al seguente indirizzo:
<https://www.aspalsardegna.it/privacy-policy/>.

Social Media Policy

L’ASPAL, per essere più vicina ai cittadini, ha scelto di dotarsi di profili Facebook, Instagram, LinkedIn e YouTube, di natura generale, ufficiale e istituzionale.

L'utilizzo e la gestione dei social media istituzionali sono regolati dalla Social Media Policy, consultabile al seguente indirizzo:

- <https://www.aspalsardegna.it/wp-content/uploads/2021/04/Aspal-Social-Media-Policy-agg-Genn-2021.pdf>

Accesso documentale, Accesso civico semplice e Accesso civico generalizzato

Uno dei compiti fondamentali dell’URP è quello di assicurare la possibilità di esercitare il diritto di accesso.

A tale fine l’URP svolge il ruolo di collettore di tutte le istanze di accesso, fornisce informazioni generali sul contenuto dei diritti di accesso e sulle modalità da seguire per la presentazione delle eventuali istanze, rende disponibile la relativa modulistica, verifica il rispetto dei tempi di riscontro, assiste il richiedente al fine di definire l’oggetto della richiesta.

Le principali tipologie di accesso sono:

- **L’accesso documentale.** Può essere esercitato da tutti i soggetti privati, compresi quelli portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l’accesso. Non sono ammesse richieste



- Bus n° 3 e n° 8

Come comunicare con l'URP:

- **tramite e-mail:** agenzialavoro.urp@regione.sardegna.it
- **tramite PEC:** agenzialavoro@pec.regione.sardegna.it
- **tramite telefono:** 070 6067039 - 070 7593039

La linea telefonica è attiva nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle 11:00 alle 13:00
- il martedì e il mercoledì dalle 16:00 alle 17:00
 - **tramite Live Chat:** una finestra che appare sin dalla home page del sito internet dell'Agenzia www.aspalsardegna.it, che offre la possibilità di interagire con un operatore, il quale fornisce le prime risposte al cittadino e se necessario lo mette in contatto con un operatore del Centro Per l'Impiego territorialmente competente.

L'URP risponde alle richieste di supporto degli utenti tramite Live Chat nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 11:00;
- il martedì e il mercoledì dalle 15:00 alle 16:00.

La parola all'utente e il miglioramento dei servizi offerti

L'URP Aspal individua nella Carta dei servizi lo strumento per tenere fede agli impegni di efficacia ed efficienza presi con l'utenza, creando un patto di collaborazione tra cittadino e istituzione.

La **Customer/Citizen Satisfaction (CS)** risponde alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;
- individuare nuove esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei diversi target e gruppi di cittadini;
- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione;
- verificare l'efficacia delle procedure;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni.

La soddisfazione del cittadino, inteso non soltanto come utente di un determinato servizio ma come destinatario attivo delle politiche pubbliche, è uno degli obiettivi fondamentali dell'URP, insieme al miglioramento della qualità dei servizi pubblici.




Il Questionario

La soddisfazione dei cittadini viene rilevata tramite un sistema user friendly: un questionario di gradimento compilabile online per le richieste pervenute tramite canali digitali (e-mail, chat, etc.) o in forma cartacea per gli utenti allo Sportello.

La raccolta dei giudizi avviene attraverso le emoticon e richiede semplici passaggi:

L'utente esprime inizialmente un giudizio sintetico attraverso tre interfacce emozionali (le cd. emoticon), di tre colori differenti:

	<ul style="list-style-type: none">▪ la faccina verde indica un giudizio positivo▪ la faccina gialla mostra un giudizio sufficiente▪ la faccina rossa segnala un giudizio negativo
---	--

L'utente è chiamato ad indicare il motivo prevalente della propria soddisfazione/insoddisfazione (dettagliando successivamente la natura della richiesta) e a rilasciare un feedback sulla professionalità e cortesia degli operatori.

L'utente è invitato a fornire ulteriori informazioni per comprendere il target dell'utenza ed a compilare un riquadro per eventuali suggerimenti.

Il questionario è in forma completamente anonima e volontaria.