



*Città di Crotona*

***CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI***

*Settore Affari Generali*  
*Servizio Portineria*



## **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO - PORTINERIA**

L'ufficio cura e gestisce gli spazi, nonché la logistica del personale all'interno degli uffici dislocati negli immobili comunali disponendo, d'intesa con i rispettivi dirigenti dei servizi manutentivi e di quello informatico, limitatamente alle esigenze di spostamento di arredi e dotazioni.

L'ufficio cura e gestisce gli spazi, la dotazione di risorse umane e strumentali, l'organizzazione e gli orari di lavoro delle portinerie della sede centrale e delle sedi distaccate dell'ente.

Gestione servizi di accoglienza, servizi di portineria e di supporto agli uffici.

Concede l'uso delle sale riunioni della sede centrale e, se esistenti, delle sedi distaccate, richiedendo, solo quando necessario, i relativi servizi accessori a chi di competenza (apertura, pulizia, ecc.); limitatamente all'uso della sala consiliare, della sala commissioni e della sala giunta, di concerto con l'Ufficio di Gabinetto.

Attività di controllo degli accessi presso gli uffici comunali con le modalità che seguono: L'accesso ai dipendenti è garantito attraverso:

- a) il riconoscimento personale;
- b) il badge identificativo dei dipendenti nominativo o temporaneo, tenuto in modo visibile dal titolare.

L'accesso dei visitatori è garantito dagli operatori per l'accoglienza addetti al servizio di portineria attraverso:

- a ) Il riconoscimento personale;
- b ) L'identificazione, mediante un documento di riconoscimento.

---

### **Dirigente responsabile**

*Raffaella Paturzo*

Link pagina web istituzionale

[https://www.comune.crotone.it/orario\\_degli\\_uffici](https://www.comune.crotone.it/orario_degli_uffici)\_\_\_\_\_

## **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

**Indirizzo località e piano** *Piazza della Resistenza - piano terra*

Orario:

**da lunedì a venerdì: 07:30 -20.00**

Tel.: \_\_0962/921431\_\_\_\_\_

Per le comunicazioni e l'inoltro delle istanze via posta elettronica certificata

PEC: [protocollocomune@pec.comune.crotone.it](mailto:protocollocomune@pec.comune.crotone.it)

Link per reperire informazioni e scaricare la modulistica:

<b>Servizio Portineria</b>		
<b>SERVIZI OFFERTI</b>	<b>MODALITA' DI ACCESSO</b>	<b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b>
Controllo accessi	Fisica	Fisica
Rilascio informazioni	Fisica e telematica	Fisica e telematica

### ***STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO***

Gli standard di qualità sotto elencati individuano i parametri principali di misurazione del livello di offerta del servizio:

- livello di ricettività;
- tempi nell'erogazione dei servizi;
- accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico;
- facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi;
- presenza di molteplici canali di accesso ai servizi;
- accesso all'autocertificazione.

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità o per la rilevazione di problematiche inerenti al servizio offerto.

#### ***Tempi nell'erogazione dei servizi***

Per misurare il grado di efficienza del servizio Portineria, l'Ufficio ha individuato come standard di riferimento il tempo massimo di conclusione della singola pratica, ovvero la singola prestazione resa a ciascun utente.

Gli standard numerici consentono dunque al cittadino di verificare se gli impegni assunti da questo Ufficio nella Carta dei Servizi vengano effettivamente rispettati nella pratica lavorativa quotidiana.

Nella Tabella seguente sono elencate le diverse attività e servizi di cui un cittadino può

usufruire. Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio;
- lo standard di qualità che fissa il livello di qualità garantito agli utenti.

### **STANDARD DI QUALITÀ TEMPORALI:**

<b>Servizio Portineria</b>			
<b>Dimensione della qualità / servizio erogato</b>	<b>Indicatore/i</b>	<b>Standard</b>	<b>Costo</b>
Controllo accessi	Rispetto giorni apertura/chiusura al pubblico. Controllo accessi eseguito <i>ad horas</i>	Pieno rispetto dell'indicatore	Gratuito
Rilascio informazioni	Tempestività e correttezza informazioni rilasciate	5 giorni lavorativi	Gratuito

### **MONITORAGGIO**

La carta dei servizi viene aggiornata il 31 Gennaio di ogni anno o quando intervengono modifiche sostanziali nell'organizzazione dei servizi.

Il Comune si impegna a monitorare la qualità del servizio coinvolgendo nel processo di valutazione del raggiungimento degli obiettivi gli utenti dei servizi.

L'attività di monitoraggio risponde alla finalità di consentire all'Amministrazione, attraverso l'analisi delle cause e dei motivi di reclamo da parte dei cittadini/utenti, di attuare tutti gli interventi necessari al miglioramento del servizio erogato.

L'Amministrazione si impegna quindi a:

- Rilevare il grado di soddisfazione percepito dall'utente che si avvicina ai Servizi attraverso una verifica periodica, almeno una volta ogni sei mesi, da attivare preferibilmente attraverso la somministrazione di questionari;
- Prestare attenzione e valutare le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami che i cittadini/utenti intendono presentare.