



CARTA DEI SERVIZI



Carta dei Servizi

degli Uffici Relazioni con il Pubblico

del Comune di Bari

c_a662.Comune di Bari - Rep. DD 10/04/2025.0005444.I



A cura dell' URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Bari

Coordinamento editoriale
Ilaria Rizzo

Coordinamento redazionale
Carlo L'Arab
Mariagabriella Gennari
Caterina De Tullio

Ricerca documentale ed elaborazione contenuti
Mariagabriella Gennari
Coop. Informa scarl Bari – gestore dei servizi al pubblico dell'URP

Impaginazione
Mariagabriella Gennari

Aggiornamento dati
31.12.2024

Anno di pubblicazione
2025

Questo opuscolo è stato redatto utilizzando un linguaggio inclusivo e rispettoso delle differenze di genere. E' stato realizzato esclusivamente in formato digitale per la divulgazione via web sul Portale istituzionale del Comune di Bari **www.comune.bari.it**, con la finalità di diffonderne la conoscenza dei contenuti e promuovere la partecipazione attiva dei cittadini e delle cittadine allo sviluppo civile e sociale della comunità.



Indice

PRESENTAZIONE	5
COSA È LA CARTA DEI SERVIZI: RIFERIMENTI NORMATIVI	6
UFFICI RELAZIONI CON IL PUBBLICO NORME ISTITUTIVE, RUOLO E FUNZIONI	8
PRINCIPALI GENERALI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DELL'URP	10
IL CASE HISTORY DELL'URP DEL COMUNE DI BARI.....	11
Il modello organizzativo adottato	11
GLI INFOPOINT: URP CENTRALE, INFORMAGIOVANI URP PERIFERICI E URP TEMATICI	13
La sede centrale	13
I punti informativi presso i 5 Municipi	15
Gli URP tematici	15
Demografici.....	15
Tributi	16
Servizi alla Persona	16
Politiche educative giovanili	17
Patrimonio	18
CONTATTI, RECAPITI E ORARI DEGLI UFFICI DELL'URP	22
MISURAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DELL'URP.....	25
Attività e servizi offerti dall'URP.....	28



PRESENTAZIONE

Con questa Carta dei Servizi, rendiamo accessibili i numerosi servizi che l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Bari offre attraverso i suoi sportelli fisici e virtuali. Questo documento si colloca nell'ambito del percorso di chiarezza e trasparenza, finalizzato ad avvicinare i cittadini e le cittadine all'amministrazione comunale, in un rinnovato percorso di empatia e condivisione, per promuovere i valori del bene comune e dell'appartenenza a questo ricchissimo territorio.

La consulenza professionale degli operatori e delle operatrici dell'URP, infatti, orienta correttamente l'utenza, incentivandola ad utilizzare anche i nuovi strumenti multimediali per accedere ai servizi attivati dal Comune di Bari ed innescare così processi di alfabetizzazione digitale e di crescita della qualità della vita.

Questa Carta mette al centro l'efficienza, una parola chiave a cui tendere con sempre maggior forza: significa informare con professionalità, competenza, educazione, affidabilità e puntualità.

La precisione e la completezza delle risposte che qualificano il nostro servizio di informazione al pubblico rivengono dall'analisi delle indagini di *customer care* che effettuiamo periodicamente per evidenziare i servizi più richiesti, per migliorare, velocizzare, ma soprattutto semplificare le procedure di fruizione.

La Carta dei Servizi dell'URP del Comune di Bari vuol essere in sintesi uno strumento utile a rendere visibile il costante e tempestivo lavoro di aggiornamento che può riguardare modifiche normative, organizzative, procedurali, logistiche, ecc. che si celano dietro un'informazione completa e aggiornata.



COSA È LA CARTA DEI SERVIZI: RIFERIMENTI NORMATIVI

E' il documento con il quale un determinato ufficio operante in una pubblica amministrazione assume per iscritto una serie di impegni etici nei confronti della cittadinanza.

In particolare, dichiara quali servizi eroga, le modalità e gli standard qualitativi e quantitativi che garantisce e si impegna a rispettare, effettuando su di essi un costante monitoraggio della qualità.

Le Carte dei servizi sono contenute in ambiti precisi e circoscritti (servizi alla persona, strutture sportive, trasporti urbani, ecc.) e non possono essere 'generaliste', ma specifiche e settoriali, perché Enti complessi erogano servizi tra loro molto diversi, per i quali non è possibile applicare i medesimi standard qualitativi e quantitativi.

La Carta dei Servizi è quindi uno strumento di tutela per i cittadini e le cittadine previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*, la cui disciplina procedurale per il miglioramento della qualità è dettagliata dalla Legge n.273 dell'11 luglio 2017, *"Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A."*

Di seguito alcuni principi fondamentali della Direttiva alla base dell'erogazione dei servizi:

- il principio dell'uguaglianza, per cui tutti i cittadini e le cittadine hanno gli stessi diritti;
- la garanzia della parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- l'erogazione dei servizi in maniera continuativa e regolare, e ove sia consentito dalla legislazione, il diritto degli utenti di scegliere l'ente erogatore;
- i cittadini e le cittadine devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il diritto alla partecipazione dei cittadini e delle cittadine deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.



La Carta dei Servizi non è una semplice guida ma un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" con i cittadini e le cittadine basato su:

- indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio
- semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione
- costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi
- promozione del servizio e informazione del servizio con la verifica del rispetto degli standard prefissati
- predisposizione di procedure di ascolto e *customer satisfaction*, ovvero soddisfazione dell'utenza, di semplice comprensione e di facile utilizzazione
- in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico
- coinvolgimento e partecipazione dei cittadini e delle cittadine.



UFFICI RELAZIONI CON IL PUBBLICO NORME ISTITUTIVE, RUOLO E FUNZIONI

Il decreto legislativo n. 29 del 1993 introduce nell'ordinamento italiano l'istituzione degli Uffici Relazioni con il Pubblico. Si tratta di uno dei passi salienti del più ampio processo di riforma della Pubblica Amministrazione, avviato negli anni '90, orientato verso diritto di accesso, semplificazione, trasparenza e qualità dei servizi, ma soprattutto verso una corretta e costante comunicazione di pubblica utilità per diffondere la conoscenza e agevolare la fruizione dei servizi offerti dalla PA.

Gli URP nascono quindi, come punti polifunzionali di accoglienza, ascolto e informazione deputati a incentivare e rinnovare la relazione tra istituzioni e cittadini e cittadine, promuovere la partecipazione attiva allo sviluppo armonico e condiviso delle comunità.

Essi concretizzano la volontà di rendere trasparente l'azione amministrativa, di ascoltare i cittadini e le cittadine quali "clienti" (e non più fruitori passivi), fornire loro servizi integrati e procedure più snelle e semplificate.

Quindi attraverso URP efficienti, professionali e dialoganti, le istituzioni pubbliche effettuano un primo significativo rinnovamento, che i cittadini e le cittadine percepiscono attraverso le campagne di comunicazione, divulgazione e sensibilizzazione a cui questi uffici sono deputati.

In quanto 'luoghi di incontro' per eccellenza, devono essere collocati in locali facilmente individuabili ed accessibili – soprattutto a chi presenta disabilità - devono essere raggiungibili con i mezzi pubblici e devono osservare un orario di ricevimento del pubblico distribuito anche nelle ore pomeridiane.

La Legge n. 150 del 2000 fa una netta distinzione tra Ufficio Stampa, deputato all'Informazione e URP, deputato alla Comunicazione. Sottolinea la necessità di destinare a queste funzioni personale con un'approfondita conoscenza dell'organizzazione dell'amministrazione di appartenenza, professionalmente qualificato nell'accoglienza, nell'ascolto e nel *problem solving* (ovvero nella soluzione dei casi sottoposti dall'utenza), capace cioè di risolvere con successo istanze, segnalazioni e reclami presentati allo sportello o richiesti telefonicamente, o inviati attraverso il web, la posta tradizionale ed elettronica, whatsapp, social media, etc..



Va da sé che tutte queste competenze assegnate agli URP comportano una alta professionalizzazione di chi vi opera all'interno e un aggiornamento continuo.

Tradurre in concreto il dettato amministrativo è stata per l'URP del Comune di Bari un'impresa complessa e articolata, perché tra i vari possibili modelli di URP bisognava sceglierne uno capace di adattarsi alla realtà locale molto dinamica, che negli ultimi anni ha registrato un forte rilancio turistico e culturale, oltre a un crescente sviluppo urbanistico ed economico, per rispondere appieno alle specifiche esigenze di una comunità vivace come quella barese.



PRINCIPALI GENERALI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DELL'URP

Uguaglianza riservatezza e imparzialità

L'URP garantisce equità di trattamento a tutti le cittadine e i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche e rispetto della privacy e del trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Efficienza ed efficacia

L'URP perfeziona costantemente le proprie attività, cercando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più indicate in termini di efficienza ed efficacia.

Trasparenza e accesso agli atti

L'URP garantisce il diritto di accesso informale agli atti e spiega a tutti i cittadini e le cittadine, anche nel corso di seminari organizzati sull'argomento e campagne divulgative, l'organizzazione dell'Ente e le modalità di accesso ai servizi e alle agevolazioni promosse dall'Amministrazione.

Partecipazione e coinvolgimento delle cittadine e dei cittadini

L'URP è il 'ponte' tra la comunità e Amministrazione, è il luogo che promuove il dialogo e la collaborazione attiva per il miglioramento della vita civile e sociale della comunità. Tiene in considerazione segnalazioni, istanze e suggerimenti pervenuti, sottoponendoli alla valutazione delle strutture interessate.

Continuità nell'erogazione del servizio di informazione

Negli orari di apertura al pubblico e di call center riportati di seguito, l'URP garantisce continuità nell'erogazione dei suoi servizi. In caso di interruzione o variazione degli orari, viene data ampia pubblicità con comunicazione agli organi di stampa, portale istituzionale, cartelli informativi, Facebook, Telegram.



IL CASE HISTORY DELL'URP DEL COMUNE DI BARI

Aprì al pubblico il 29 maggio del 1999, dopo due anni di attenta preparazione. Viene ribattezzato *Ufficio Relazioni con il Cittadino*, sia per distinguerlo dagli URP delle altre istituzioni locali, sia per meglio identificare il destinatario al centro dei suoi servizi, il Cittadino e le Cittadine appunto.

Esso costituisce il luogo "fisico" privilegiato di incontro tra la comunità e l'Ente, all'interno del quale operatori qualificati offrono un servizio gratuito di consulenza e informazione globale.

Il modello organizzativo adottato

L'URP è organizzato in due strutture distinte: il front office e il back office.

Il **front office** è il luogo fisico di accoglienza del pubblico. Gestisce tutti i servizi di sportello e si avvale di una rete di oltre 80 referenti interni, collocati nei vari uffici comunali e nei Municipi e di una rete di referenti esterni, che operano presso i principali enti, Aziende, istituzioni e società del territorio.

Oggi l'URP conta, oltre alla sede centrale, 5 URP decentrati nel territorio dei 5 Municipi. Ha inoltre attivato 7 sportelli consulenziali tematici per i Tributi, i Servizi Demografici (3 punti informativi territoriali), le Politiche Educative, il Patrimonio e i Servizi alla Persona.

Il **back office** si occupa invece di tutto ciò che si muove "dietro" la linea di contatto diretto con i cittadini. Promuove le campagne informative, di sensibilizzazione e di pubblica utilità, segue tutte le attività amministrative, controlla e coordina le attività del gestore degli sportelli al pubblico, si confronta con gli uffici interni per migliorare, perfezionare e agevolare le procedure di accesso ai servizi. Cura infine le relazioni con le altre istituzioni.

In linea con quanto previsto dalle direttive sulla semplificazione del linguaggio amministrativo¹, cura le attività redazionali multimediali sul portale istituzionale e sui social media. Dedicava una particolare attenzione ai contenuti delle schede informative

¹ Direttiva Pres. Consiglio dei Ministri 7 febbraio 2002 Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
Direttiva Pres. Consiglio dei Ministri 2005 sulla semplificazione del linguaggio delle pubbliche amministrazioni

della 'Guida ai Servizi' e ne cura l'aggiornamento e l'implementazione, utilizzando un linguaggio semplice, chiaro, lineare, inclusivo e rispettoso dei generi. La raccolta è pubblicata on line all'indirizzo www.comune.bari.it/servizi . Il portale istituzionale del Comune di Bari rispetta le norme sull'accessibilità, per agevolare la fruizione dei contenuti alle persone con diverse abilità.



GLI INFOPOINT: URP CENTRALE, INFORMAGIOVANI URP PERIFERICI E URP TEMATICI

La sede centrale



La sede principale è situata in pieno centro, in un'ala dell'ottocentesco Palazzo di Città, con ingresso da via Roberto da Bari n.1. Circondata da una zona pedonale, l'URP è organizzato in due sale accoglienti e prive di barriere architettoniche, in una delle quali offre il Servizio Informagiovani. Gli interni e gli arredi sono stati progettati con cura per

13

consentirne l'uso, all'occorrenza, come sala conferenze, oppure come aule didattiche.

L'URP offre inoltre un servizio gratuito e integrato di informazione sull'attualità, sugli spettacoli e le manifestazioni in calendario sul territorio, sui servizi del Comune e di altri Enti, sull'accesso agli atti, sulle attività e gli eventi di maggiore rilevanza per l'opinione pubblica. Offre inoltre consulenza ed orientamento sulle varie opportunità



ed agevolazioni offerte dal Comune di Bari ed effettua ricerche ed approfondimenti su richiesta dei cittadini.

Le 14 sedi dell'URP ospitano al proprio interno i punti di "facilitazione digitale", ovvero luoghi fisici pensati per promuovere l'inclusione e l'alfabetizzazione digitale, nei quali cittadini e cittadine, grazie alla disponibilità di operatori qualificati, possono ricevere supporto individuale - gratuitamente e su appuntamento - per imparare ad utilizzare Internet, dispositivi per accedere a servizi come SPID e PagoPA e sviluppare



competenze per avvalersi in autonomia dei servizi digitali nella vita quotidiana.

Nella gestione dei servizi al pubblico dell'URP si alternano 33 professionisti della comunicazione, quali: comunicatori, promotori civici, orientatori, formatori, web master, documentalisti, redattori e facilitatori digitali con le seguenti competenze tecnico-relazionali:

- riconoscibilità, affidabilità e professionalità
- capacità di ascolto e di percezione dei bisogni
- chiarezza e puntualità nell'esposizione (anche in lingua straniera)
- tempestività nel fornire informazioni, consulenza e orientamento all'utenza
- capacità di sedare le tensioni e risolvere i problemi
- competenze tecnico informatiche
- competenze redazionali multimediali
- capacità di analisi delle indagini di customer care
- individuazione di eventuali criticità da risolvere per il perfezionamento dei servizi.

Tali profili sono indispensabili per garantire risposte rapide, puntuali ed efficaci, accogliere segnalazioni, consigli e reclami, intercettare bisogni latenti o mal espressi, istruire all'uso dei dispositivi digitali, effettuare ricerche e individuare soluzioni ottimali per ogni singolo caso.



Nella sala **Informagiovani** consulenti esperti offrono tutte le informazioni utili ad orientare ragazzi e ragazze (ma anche persone adulte) in numerosi ambiti, quali: lavoro, studio, formazione, università in Italia e all'estero, servizio civile, volontariato, tempo libero, attività culturali, opportunità di mobilità europea, ecc. Gli operatori e le operatrici

permettono di cogliere al meglio le opportunità presenti, anche attraverso colloqui individuali e momenti seminariali, del tutto gratuiti per chi vi partecipa. Inoltre, su appuntamento, supportano nella compilazione di un curriculum vitae efficace (anche in lingue straniere) per l'inserimento nelle banche dati di ricerca di profili



professionali.

I punti informativi presso i 5 Municipi

In un'ottica di decentramento dell'azione amministrativa e dell'informazione al cittadino, l'URP offre i medesimi servizi anche presso le sedi periferiche aperte nel territorio dei 5 Municipi.

Gli URP tematici



15

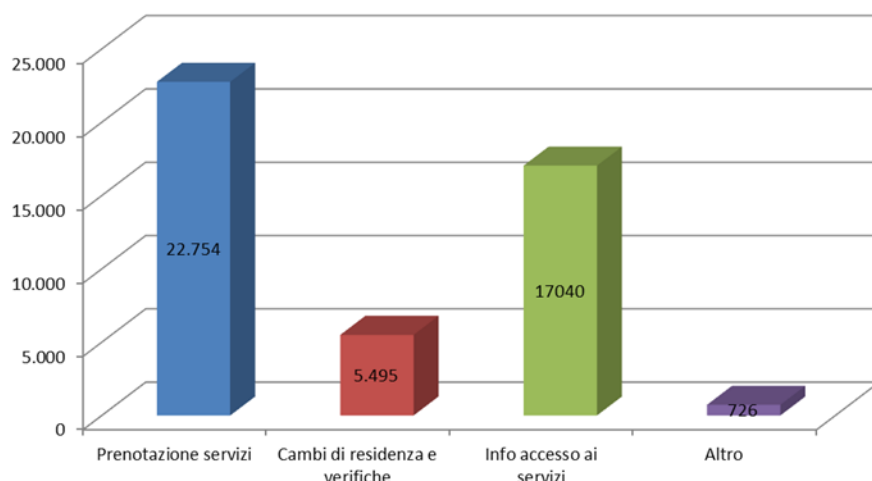
Per soddisfare specifiche esigenze dell'utenza, l'URP ha attivato i seguenti punti informativi specialistici.

Demografici

I **3 punti informativi per i Servizi Demografici** sono stati attivati per rispondere alle specifiche domande in tema di servizi demografici, che rappresentano oltre il 30% dei quesiti rivolti agli Uffici Relazioni con il pubblico dell'Ente. In considerazione della presenza di più di 22 etnie diverse sul territorio cittadino, questi infopoint sono gestiti da 6 risorse specializzate e plurilingue che agevolano l'accesso ai servizi demografici e offrono supporto all'utenza nella compilazione della modulistica. La tabella seguente evidenzia l'utenza gestita nel 2024.



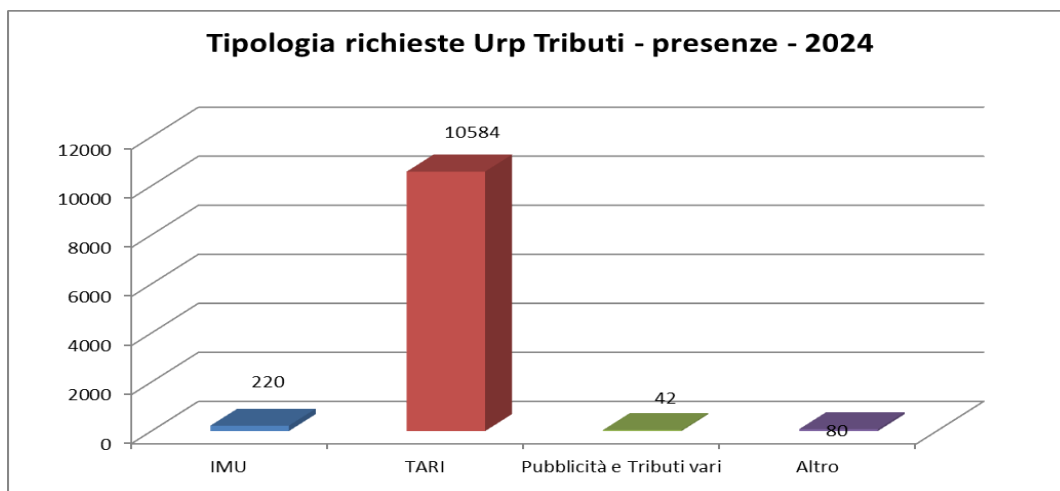
Tipologia richieste Urp Servizi demografici - 2024



Tributi

Il **punto informativo per i Tributi** è gestito da 2 risorse specializzate sui tributi locali (IMU, TASI, TARI, TARES, ICI, ecc.). E' unicamente un servizio consulenziale alla persona e analizza casi specifici, riducendo sensibilmente i tempi di attesa.

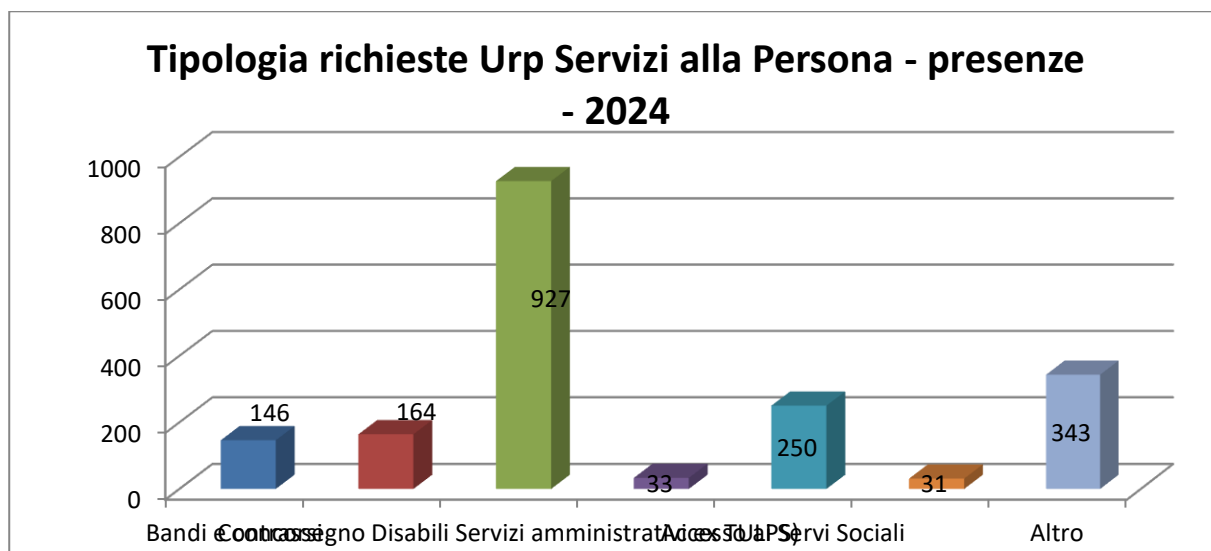
Tipologia richieste Urp Tributi - presenze - 2024



Servizi alla Persona

Il **punto informativo per i Servizi alla Persona** invece, risponde alle esigenze persone italiane e straniere con problematiche sociali di svariato tipo. E' gestito da

una risorsa esperta che analizza i casi specifici e li orienta verso gli uffici che si occupano dei diversi ambiti (minori, anziani, non autosufficienza, povertà, immigrazione, ecc).



Politiche Educative Giovanili

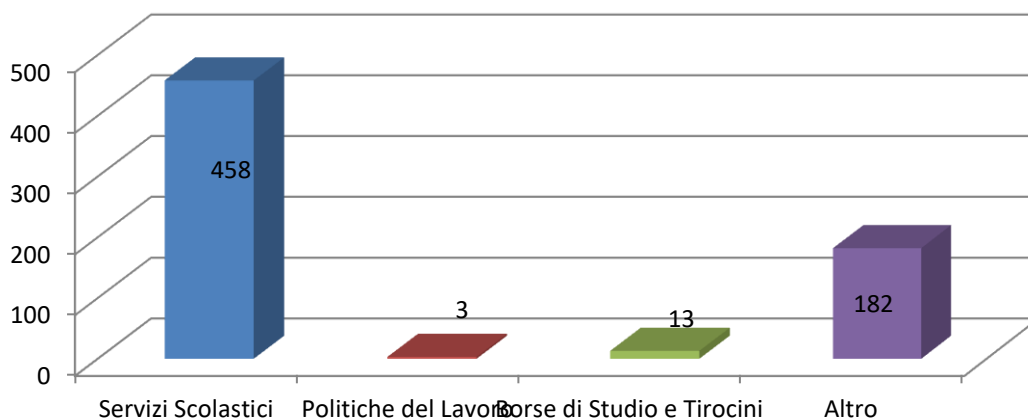
Il punto informativo per le Politiche Educative e Giovanili è uno sportello tematico dedicato ad offrire informazioni specifiche sui temi relativi all'educazione, alla scuola di ogni ordine e grado e all'università.

Più specificatamente, una risorsa specializzata fornisce informazioni in merito ad iscrizioni ai nidi e scuole di infanzia comunali; graduatorie supplenze, refezione scolastica, trasporto scolastico per bambine e bambini normodotati e con diversa abilità, politiche giovanili, borse di studio promosse dall'Ente e tirocini formativi presso il Comune, promossi in convenzione con l'Università degli Studi di Bari.





Tipologia richieste Urp PEG - presenze - 2024

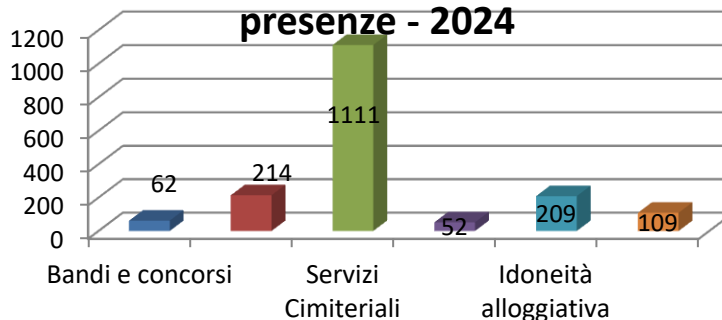


Patrimonio

Il punto informativo per il Patrimonio e i Servizi Cimiteriali offre informazioni specifiche sui temi degli alloggi popolari, dei beni del patrimonio del Comune e sui servizi cimiteriali. Una risorsa specializzata fornisce approfondimenti e spiegazioni per la corretta redazione delle varie istanze relative ai seguenti argomenti:

- servizi cimiteriali (cappelle, tumulazioni, cremazioni, ecc.)
- bandi in pubblicazione (contributo alloggiativo, contributo morosità incolpevole, valorizzazione dei beni confiscati, valorizzazione e alienazione beni immobili comunali, concessioni cimiteriali, ecc.);
- graduatorie di assegnazione di alloggi popolari;
- informazioni sugli immobili e sulle strade di proprietà del Comune di Bari.

Tipologia richieste Urp Patrimonio - presenze - 2024



COMUNICAZIONE MULTIMEDIALE DELL'URP

L'aumento della complessità delle informazioni da fornire e dei servizi da erogare alla collettività ha comportato la necessità di una differenziazione dei canali di contatto per creare relazioni, dialogare con l'utenza e offrire servizi.

Lo sviluppo di nuove tecnologie e di strumenti di comunicazione più efficaci e performanti soddisfano l'esigenza di comunicare da ogni luogo e in qualsiasi momento. Dal computer al telefono cellulare, al tablet, allo smartwatch essi interagiscono, amplificano e potenziano le relazioni interpersonali, oltre che tra le persone e le istituzioni, moltiplicando le modalità di accesso alle informazioni e ai servizi multimediali.

Tra le tante modalità, la posta elettronica è tra le più utilizzate dai cittadini e dalle cittadine baresi. Nel 2024, attraverso la piattaforma Salesforce adottata dall'Ente in un'ottica di razionalizzazione e ottimizzazione delle procedure, sulla casella urp@comune.bari.it, sono state 2870 le mail ricevute ed evase.

SOCIAL NETWORK 2024	POST INSERITI
gennaio	17
febbraio	19
marzo	10
aprile	16
maggio	9
giugno	9
luglio	12
agosto	11
settembre	20
ottobre	10
novembre	12
dicembre	13
TOTALE	158

La comunicazione partecipata ha trovato nei social network l'ambiente ideale dove le Istituzioni sono chiamate al confronto e all'interazione da una platea che coinvolge non solo le giovani generazioni, ma la quasi totalità della popolazione.

Sui post della pagina **Facebook** 'Comune di Bari' rimbalzano quotidianamente le informazioni più rilevanti pubblicate sul portale

istituzionale. Gli operatori presidiano costantemente i social media e forniscono risposte in tempo reale, quando trattano argomenti di interesse generale. Trasferiscono, invece, la conversazione in privato, quando le richieste espresse sui social toccano la sfera personale o l'interesse specifico



dell'utente.

Da febbraio 2021 è attivo anche lo **Sportello virtuale** dell'URP, che consente ai cittadini di interloquire con gli operatori e le operatrici, accedendo ad una serie di

servizi direttamente dal proprio personal computer. La persona interessata prenota il proprio appuntamento attraverso un *form on line* e alla data e all'ora prefissate, si collega in videochiamata con il personale addetto. Nel

Richieste di accesso all Sportello Virtuale 2024	Sportello Virtuale Urp Centrale	Sportello Virtuale Urp Demografici	Sportello Virtuale Urp Tributi	Sportello Virtuale Informagiovani	Totale
Gennaio	31	20	0	0	51
Febbraio	27	18	0	1	46
Marzo	14	14	1	0	29
Aprile	13	11	1	0	25
Maggio	22	25	0	0	47
Giugno	19	14	0	0	33
Luglio	13	15	0	0	28
Agosto*	12	0	0	0	12
Settembre	31	0	0	0	31
Ottobre	14	0	0	0	14
Novembre	31	0	0	0	31
Dicembre	20	0	0	4	24
Totale	247	117	2	5	371

2024 sono state 371 le videochiamate gestite attraverso lo sportello virtuale.

BariUnica è una app che raccoglie in un unico strumento accessibile tutti i servizi online offerti dal Comune di Bari alla cittadinanza. Si tratta di un catalogo completo

dei portali e delle applicazioni comunali, che include anche un servizio di segnalazione diretta all'URP.

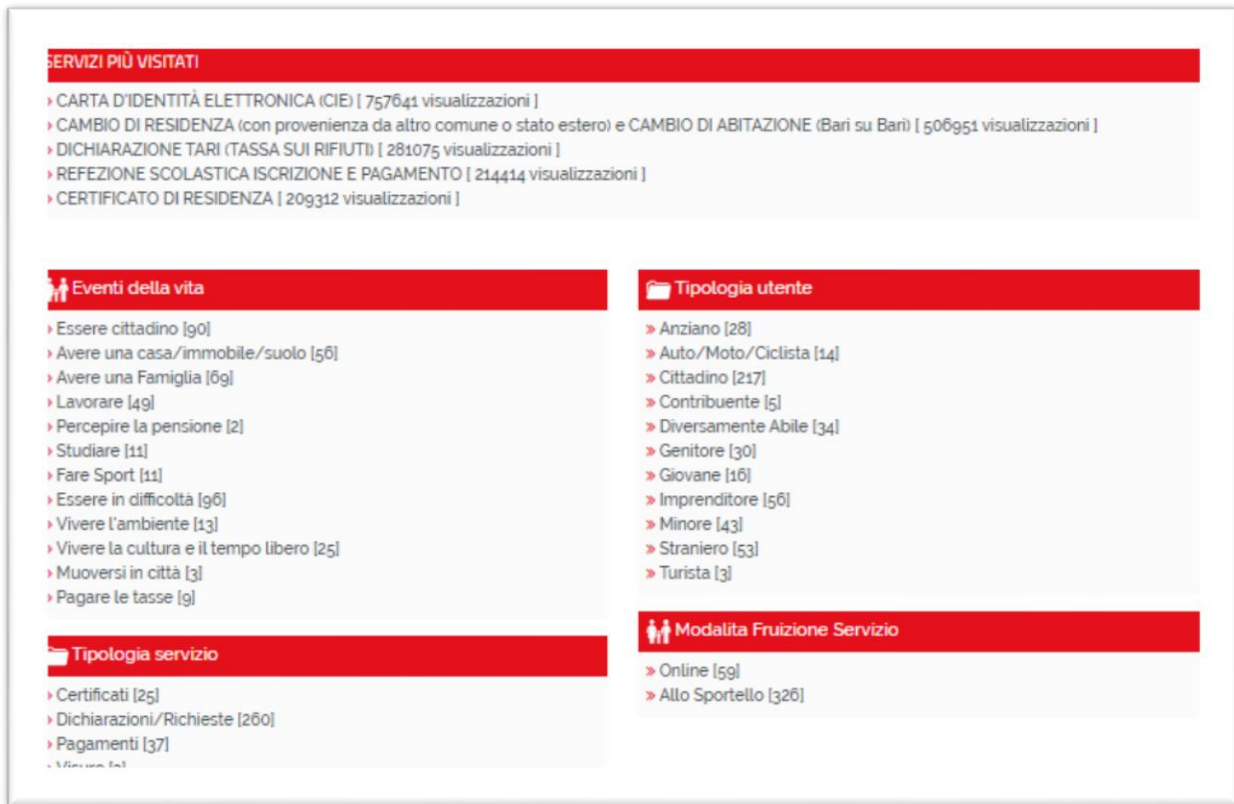
Facile da consultare, funge quindi da punto di ingresso unico ai circuiti digitali dell'Amministrazione, attraverso funzioni di ordinamento e ricerca rapida su tutti i contenuti relativi ai servizi.

BariUnica è interattiva e consente di segnalare eventuali disservizi o situazioni di pericolo. È possibile anche specificare la posizione geografica tramite stradario e allegare una foto.



Guida ai Servizi on line

L'aggiornamento della Guida ai Servizi on line, oltre che di altre sezioni presenti sul Portale Istituzionale è un'attività pressoché continua e fondamentale per la qualità



dei servizi dell'Urp. La tabella che segue riporta il dettaglio dell'attività, svolta durante il 2024 di redazione e aggiornamento della Guida ai Servizi e della sezione contenente Regolamenti e Disciplinari del portale del Comune di Bari.

AZIONE	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	TOTALE
Aggiornamento scheda servizi	8	7	13	6	5	5	4	20	7	14	11	25	125
Inserimento nuova scheda servizi	2	0	0	3	7							7	19
Correzione scheda servizi	27	0	1	1								3	32
Aggiornamento modulistica	8	2	9			3			1	1	35	30	89
Inserimento/sostituzione Regolamenti/Disciplinari	0	0	0			2	1		1		1		5



CONTATTI, RECAPITI E ORARI DEGLI UFFICI DELL'URP

URP e Informagiovani - sede centrale Via Roberto da Bari, 1 – 70122 Bari

Indirizzo di posta elettronica: urp@comune.bari.it; informagiovani@comune.bari.it

Orari di apertura al pubblico

- | | | | | | |
|-------------|---------------|---------------|-----------|---------------|---------------|
| ❖ Lunedì | 09.00 - 13.00 | 14.00 - 17.00 | ❖ Giovedì | 09.00 - 13.00 | 14.00 - 17.00 |
| ❖ Martedì | 09.00 - 13.00 | 14.00 - 17.00 | ❖ Venerdì | 09.00 - 13.00 | 14.00 - 17.00 |
| ❖ Mercoledì | 09.00 - 13.00 | 14.00 - 17.00 | | | |

Punti informativi presso i Municipi

URP Municipio I Murat - San Nicola – Libertà* via Giovanbattista Trevisani, 206 – 70122 Bari

Orari di apertura al pubblico

- | | | | |
|-----------|---------------|-------------|---------------|
| ❖ Lunedì | 09.00 - 12.00 | ❖ Mercoledì | 09.00 - 12.00 |
| ❖ Martedì | 15.00 - 17.30 | | |

URP Municipio I Madonnella - Japigia - Torre a Mare* Via Paolo Aquilino,1 -70126 Bari

Orari di apertura al pubblico

- | | | | |
|-------------|---------------|-----------|---------------|
| ❖ Lunedì | 09.00 - 12.00 | ❖ Giovedì | 09.00 - 12.00 |
| ❖ Martedì | 09.00 - 12.00 | ❖ Venerdì | 09.00 - 12.00 |
| ❖ Mercoledì | 09.00 - 12.00 | | |

URP Municipio II Picone Poggiofranco* Corso Benedetto Croce,96 - 70125 Bari

Orari di apertura al pubblico

- | | | | | |
|-------------|---------------|-----------|---------------|---------------|
| ❖ Lunedì | 09.00 - 12.30 | ❖ Giovedì | 09.00 - 12.30 | 16.00 - 17.30 |
| ❖ Martedì | 09.00 - 12.30 | ❖ Venerdì | 09.00 - 12.30 | |
| ❖ Mercoledì | 09.00 - 12.30 | | | |

URP Municipio III San Paolo – Stanic * via Vincenzo Ricchioni, 1 70132 Bari

Orari di apertura al pubblico

- | | | | |
|-----------|---------------|-----------|---------------|
| ❖ Lunedì | 08.30 - 12.30 | ❖ Venerdì | 08.30 - 12.30 |
| ❖ Giovedì | 09.00 - 12.00 | | |

URP Municipio IV Carbonara - Ceglie – Loseto* piazza Umberto I – 70131 Bari

Orari di apertura al pubblico



- ❖ Lunedì 09.00 - 12.00
- ❖ Martedì 09.00 - 12.00

- ❖ Mercoledì 09.00 - 12.00
- ❖ Giovedì 09.00-12.30 14.00 - 17.00

URP Municipio V Palese - S. Spirito - Catino – S.Pio **p.zza G.Bellini,1 – 70128 Bari**
Orari di apertura al pubblico

- ❖ Mercoledì 09.00 - 12.00
- ❖ Giovedì 09.00 - 12.00

Punti informativi tematici

URP Servizi Tributi Corso Vittorio Emanuele II, 113 – 70122 Bari

Orari di apertura al pubblico

- ❖ Lunedì 08.30 - 12.00
- ❖ Martedì 08.30 - 12.00 - 15.30 - 17.00*
- ❖ Giovedì 08.30 - 12.00
- ❖ Venerdì 08.30 - 12.00

*(chiuso il pomeriggio da giugno ad agosto)

URP Servizi Demografici Corso Vittorio Veneto, 4– 70122 Bari

Orari di apertura al pubblico

- ❖ Lunedì 08.45 - 12.00
- ❖ Martedì 08.45 - 12.00
- ❖ Mercoledì 08.45 - 12.00
- ❖ Giovedì 08.45 - 12.00 15.30 - 17.00
- ❖ Venerdì 08.45 - 12.00

URP Politiche Educative e Giovanili Via Venezia, 41 - 70122 Bari

Orari di apertura al pubblico

- ❖ Lunedì 09.00 - 13.00
- ❖ Martedì 09.00 - 13.00 15.00 - 17.00
- ❖ Mercoledì 09.00 - 13.00
- ❖ Giovedì 09.00 - 13.00

URP Patrimonio Viale Archimede, 41 – 70126 Bari

Orari di apertura al pubblico

- ❖ Lunedì 09.00 - 13.00
- ❖ Martedì 15.00 - 17.00
- ❖ Mercoledì 09.00 - 13.00
- ❖ Giovedì 09.00 - 13.00
- ❖ Venerdì 09.00 - 13.00

URP Servizi alla Persona* Largo Chiurlia, 27 70122 Bari

Orari di apertura al pubblico

- ❖ Lunedì 09.30 - 13.30
- ❖ Martedì 09.30 - 13.30 15.00 - 17.00
- ❖ Mercoledì 09.30 - 13.30
- ❖ Giovedì 09.30 - 13.30



Indirizzo di posta elettronica unico per tutti gli uffici periferici e tematici:
urp@comune.bari.it.

Orari del call centre

Per tutti gli URP:

numero unico 080/5772390 dal tel. fisso e da cellulare

Per l'Informagiovani 080/5772396 dal tel. fisso e da cellulare

numero verde 800/018291 solo da tel. fisso

Orari al pubblico del call center:

❖ Lunedì	09.00 - 13.00	14.00 - 17.00	❖ Giovedì	09.00 - 13.00	14.00 - 17.00
❖ Martedì	09.00 - 13.00	14.00 - 17.00	❖ Venerdì	09.00 - 13.00	14.00 - 17.00
❖ Mercoledì	09.00 - 13.00	14.00 - 17.00			

*** Nota bene:**

Gli URP tematici offrono esclusivamente servizi consulenziali in presenza o, se attivo, attraverso lo sportello virtuale dedicato.



MISURAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DELL'URP

Questa carta intende valutare principalmente i servizi di sportello e di call center erogati dall'Informagiovani, dall'URP e dai suoi uffici periferici e tematici. L'Informagiovani e gli URP tematici, trattando argomenti specifici, hanno una carta dei servizi dedicata.

Il valore positivo che l'utenza attribuisce ad un servizio è rappresentato dalla qualità percepita in termini di accessibilità, rispetto delle aspettative, velocità di fruizione, soddisfazione di un bisogno, o soluzione di un problema.

Per rendere la qualità 'misurabile', bisogna quindi fissare dei parametri di riferimento, ovvero dei fattori, degli indicatori e degli standard che consentono di valutare il livello qualitativo dei servizi resi.

In particolare, i **fattori** sono le caratteristiche peculiari di un servizio che determinano una maggiore o minore qualità percepita da parte delle cittadine e dei cittadini.

Gli **indicatori** consentono di rilevare gli elementi che fanno la differenza in termini di qualità, mentre gli **standard** sono i livelli minimi di riferimento che l'URP si impegna a garantire al suo pubblico.

I fattori di qualità evidenziati nella tabella sottostante riguardano l'accessibilità e la fruibilità delle sedi aperte al pubblico per le persone con diverse abilità, i contenuti e le informazioni erogate, le modalità di erogazione e i tempi di risposta, il monitoraggio e la valutazione dei servizi.





DIMENSIONE/ FATTORE QUALITA'	INDICATORE	STANDARD APPLICATI/ LIVELLI OBIETTIVO
Accessibilità e fruibilità	Monte ore settimanale di apertura al pubblico dei servizi	URP CENTRALE e Informagiovani : 35 ore URP DECENTRATI - Municipio I via Trevisani 15 ore ; Municipio I via Aquilino 7,5 ore; Municipio II 19,5 ore; Municipio III 9 ore; Municipio IV 15 ore; Municipio V 9 ore. URP SPECIALISTICI - Urp Patrimonio 18 ore; URP Tributi 17,5 ore; Urp Politiche Educative Giov.li e Lav. 18 ore ; URP Servizi Demografici Centrale 19 ore; URP Dem. Carrassi 19,5 ore; URP Dem. S.Spirito 16,5 ore; URP Dem. Carbonara 15 ore; URP Servizi alla Persona 18 ore. SPORTELLI VIRTUALI - URP centrale : 11,5 ore; Informagiovani 13 ore; URP Demogr. 11,5 ore; URP Tributi : 11 ore; servizio Rao SPID 6 ore (sospeso da mar 24); WHATSAPP : 35 ore (NB: servizio sospeso a ott 24)
	Orari di apertura	URP CENTRALE - da lunedì a venerdì 9.00 - 13.00 e 14.00 - 17.00 CALL CENTRE - da lunedì a venerdì 9.00 - 13.00 e 14.00 - 17.00 WHATSAPP - da lunedì a venerdì 9.00 - 13.00 e 14.00 - 17.00 sospeso da ott 24) URP DECENTRATI E SPECIALISTICI Municipio I Libertà Lunedì 9.00 - 12.00 Martedì 15.00 - 17.30 Mercoledì 9.00 - 12.00 Municipio I Japigia Lunedì 09.00 - 12.00 Martedì 09.00 - 12.00 Mercoledì 09.00 - 12.00 Giovedì 09.00 - 12.00 Venerdì 09.00 - 12.00 Municipio II Lunedì 9.00 - 12.30 Martedì 9.00 - 12.30 Mercoledì 9.00 - 12.30 Giovedì 9.00 - 13.00 / 16.00 - 17.30 Venerdì 9.00 - 12.30 Municipio III Lunedì 8.30 - 12.30 Giovedì 09.00 - 12.00 Venerdì 8.30 - 12.30 Municipio IV Lunedì 9.00 - 12.00 Martedì 9.00 - 12.00 Mercoledì 9.00 - 12.00 Giovedì 9.00 - 12.00 e 14.00 - 17.00 Municipio V Mercoledì 9.00 - 12.00 Giovedì 9.00 - 12.00 Venerdì 9.00 - 12.00 URP Serv. alla Persona: Lunedì 9.00 - 13.00 Martedì 9.00 - 13.00 e 15.00 - 17.00 Mercoledì 9.00 - 13.00 Giovedì 9.00 - 13.00 URP Tributi: Lunedì 8.30 - 12.30 Martedì 8.30 - 12.30 e 15.30 - 17.00 Mercoledì chiuso Giovedì 8.30 - 12.30 Venerdì 8.30 - 12.30 URP Pol. Educ. Giov.li e Lav.: Lunedì 9.00 - 13.00 Martedì 09.00 - 13.00 e 15.00 - 17.00 Mercoledì 9.00 - 13.00 Giovedì 9.00 - 13.00 URP Demografici centrale: Lunedì 9.00 - 12.30 Martedì 9.00 - 12.30 Mercoledì 9.00 - 12.30 Giovedì 9.00 - 12.30 e 15.30 - 17.00 Venerdì 9.00 - 12.30 URP Demografici Carrassi: Lunedì 9.00 - 12.30 Martedì 9.00 - 12.30 Mercoledì 9.00 - 12.30 Giovedì 9.00 - 13.00 / 16.00 - 17.30 Venerdì 9.00 - 12.30 URP Demografici S.Spirito: Mercoledì 9.00 - 12.00 Giovedì 9.00 - 12.00 Venerdì 9.00 - 12.00 Urp Patrimonio: Lunedì 9.00 - 13.00 Martedì 15.00 - 17.00 Mercoledì 9.00 - 13.00 Giovedì 9.00 - 13.00 Venerdì 9.00 - 13.00 SPORTELLI VIRTUALI - Urp centrale: Lunedì 10.30 - 12.30 Martedì 10.30-12.30/15.00- 16.30 Mercoledì 10.30 - 12.30 Giovedì 10.30-12.30/15.00- 16.30; Venerdì 10.30-12.00; URP Demogr. Lunedì 10.00 - 12.00 Martedì 10.00 - 12.00 Mercoledì 10.00 - 12.00 Giovedì 10.00-12.00/15.30- 16.00; Venerdì 10.00-12.00; URP Tributi Lunedì 10.00 - 12.30 Martedì 10.00 - 12.30/15.30- 16.30; Giovedì 10.00-12.30; Venerdì 10.00-12.30; Informagiovani Lunedì 10.30 - 12.30 Martedì 10.30-12.30/15.00- 16.30 Mercoledì 10.30 - 12.30 Giovedì 10.30-12.30/15.00- 16.30; Venerdì 10.30-12.00;
	Spazi e strutture	Spazi adeguati per ogni ufficio e servizio. Sedi decentrate per garantire il servizio di informazione anche nelle periferie cittadine. Accessibilità delle sedi ai diversamente abili.
	Riconoscibilità degli sportelli e segnaletica	Immagine coordinata per la segnaletica interna ed esterna nonché per i prodotti informativi (badge operatori, leaflet, brochure, schede, note ecc.) . segnaletica orientativa, totem, cartelli e orari affissi all'esterno di tutti gli uffici. Segnaletica interna affissa per agevolare l'accesso ai servizi. Operatori individuabili e riconoscibili con il badge (art.20 Dlgs 81/2008 e successive modifiche)
	Canali e modalità di accesso	Sportelli fisici; Numero verde; call centre con numero unico; e-mail; Sportello virtuale; Portale istituzionale; Facebook Comune di Bari, , app BariUnica

DIMENSIONE/ FATTORE QUALITA'	INDICATORE	STANDARD APPLICATI/ LIVELLI OBIETTIVO
Contenuti e informazioni		Le informazioni sono rilasciate al pubblico a seguito di un processo di raccolta, mappatura e aggiornamento costante condotto in collaborazione con Referenti URP individuati da Ripartizioni, Servizi e Uffici dell'amministrazione. Inoltre vengono sempre verificati i requisiti di: fruibilità, affidabilità, completezza e pluralità, utilità e validità. Le info diffuse sui canali multimediali vengono attinte dalle varie sezioni del Portale Istituzionale o dietro specifica richiesta scritta da parte delle varie strutture dell'Ente.
	Semplificazione	Le informazioni vengono prodotte utilizzando un linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti e rispettoso delle differenze di genere.
	Aggiornamento	Le informazioni vengono raccolte, verificate, aggiornate e validate secondo una metodologia di redazione condivisa tra tutti gli operatori che prevede: - L'uso di prontuari per il trattamento delle info; - Una tempistica di aggiornamento: 1. quotidiano per news, eventi e urgenze; 2. costante per le info di base, rivolte alle novità normative e organizzative dell'ente; 3. annuale per la verifica della guida ai servizi, quando le schede non hanno subito aggiornamenti nel corso dell'ultimo anno o a seguito di modifiche o aggiornamento comunicate dai referenti.
Risposta	Modalità di risposta	Immediata per le richieste presso il front office o il call centre sulle informazioni e la modulistica di base riferibili a servizi, alle attività istituzionali, all'organigramma e funzionigramma comunale, agli eventi e le iniziative promosse dall'Ente.
	Tempi di attesa prima della risposta	Entro 15 minuti se l'informazione è immediatamente reperibile; entro 5 gg per le risposte differite erogate con contatto successivo sia telefonico che via mail. smistamento immediato delle segnalazioni fatte allo sportello o ricevute attraverso mail/canali social verso le Strutture competenti, mediante piattaforma Salesforce
Monitoraggio e valutazione dei servizi	Monitoraggio flussi di utenza - presenze presso i servizi, contatti call centre, mail segnalazioni e reclami e tipologie di richieste.	Il conteggio dei contatti multicanali, dell'affluenza agli sportelli e della tipologia di richieste e segnalazioni viene effettuato in tempo reale mediante l'immissione dei singoli case nella piattaforma Salesforce. I dati sono elaborabili in base giornaliera/ mensile/ semestrale annua mediante report estratti dalla piattaforma.
	Valutazione della qualità dei servizi erogati*	La valutazione viene effettuata a campione una volta l'anno su un numero di utenti rivoltisi all'URP in due settimane piene di attività e comunque in numero mai inferiore a 100. Gli utenti sono invitati a dare un voto da 1 (qualità minima) a 10 (qualità massima) in merito a: Spazi e strutture dell'URP: Adeguatezza degli spazi; Gradevolezza di spazi e strutture; Facilità di accesso. Affidabilità del servizio: Chiarezza delle informazioni; Completezza delle informazioni; Attendibilità delle informazioni; Competenza degli operatori. Tempestività del servizio: Facilità a reperire l'informazione; Tempestività nell'ottenere l'informazione. Qualità della relazione: Disponibilità degli operatori; Capacità di ascolto degli operatori; Cortesia degli operatori. Inoltre viene valutata la soddisfazione complessiva sul servizio secondo 4 valori: Molto; Abbastanza; Poco; Per nulla. *Sono oggetto di valutazione oltre ai servizi di sportello, anche i servizi on line, le e-mail e il call centre

Attività e servizi offerti dall'URP

La tabella che segue analizza più in dettaglio i servizi di sportello ed evidenzia le modalità di accesso alle informazioni, i tempi di risposta ed eventuali documenti necessari

ATTIVITA' - SERVIZI OFFERTI DALL'URP	INDICATORI		STANDARD MINIMI	DOCUMENTI NECESSARI
CARATTERISTICHE DEI SERVIZI EROGATI	MODALITA' DI ACCESSO		TEMPI DI RISPOSTA	
informazioni su: servizi del Comune, orari degli uffici, orari dei trasporti pubblici locali, concorsi, agevolazioni, eventi, spettacoli, attività del Comune e di altri Enti e Istituzioni pubbliche e private esistenti sul territorio;	di persona	si	immediato	nessuno
	tel. e nr. verde	si	immediato	
	e mail	si	3 gg. Lavorativi	
	BariUnica	no		
	social media	si	1 gg	
moduli e facsimili di istanza	di persona	si	immediato	nessuno
	tel. e nr. verde	no		
	e mail	si	3 gg. Lavorativi	
	BariUnica	no		
	social media	si	1 gg	
accogliamento di istanze, domande e reclami;	di persona	si	immediato	nessuno
	tel. e nr. verde	si	immediato	
	e mail	si	3 gg. Lavorativi	
	BariUnica	si	immediato	
	social media	si	immediato	
esercitare il diritto di accesso agli atti;	di persona	si	immediato	ricevuta pagamento delle copie
	tel. e nr. verde	no		
	e mail	si	3 gg. Lavorativi	
	BariUnica	no		
	social media	no		
copia di delibere, bandi di gara, atti, ordinanze, accordo territoriale per i contratti di locazione ad uso abitativo, regolamenti, normative, Bollettino Ufficiale della Regione Puglia, ecc.;	di persona	si	immediato	nessuno
	tel. e nr. verde	no		
	e mail	si	3 gg lavorativi	
	BariUnica	no		
	social media	si	immediato	
segnalazioni problemi o situazioni di pericolo	di persona	si	immediato	nessuno
	tel. e nr. verde	si	immediato	
	e mail	si	3 gg. Lavorativi	
	BariUnica	si	immediato	
	social media	si	immediato	
esporre casi e problematiche individuali	di persona	si	immediato	nessuno
	tel. e nr. verde	si	immediato	
	e mail	si	3 gg lavorativi	
	BariUnica	no		
	social media	si		
raccolta dei suggerimenti utili al miglioramento dei servizi offerti dal comune per favorire la partecipazione attiva dei cittadini	di persona	si	immediato	nessuno
	tel. e nr. verde	si	immediato	
	e mail	si	immediato	
	BariUnica	si	immediato	
	social media	si	immediato	
facilitazione digitale con il supporto degli operatori.	di persona	si	immediato	documento di identità valido
	tel. e nr. verde	no		
	e mail	no		
	BariUnica	no		
	social media	no		



LA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA DELL' URP

L'affermarsi delle tecnologie digitali, mobile e social media in particolare, ha accelerato il trasferimento del potere decisionale dalla Pubblica Amministrazione alle persone, quali clienti che fruiscono dei servizi, e protagonisti dell'indirizzo delle scelte legate al futuro della città.

Quindi l'URP, in linea con quanto previsto dalla Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica sulla rilevazione della qualità percepita dall'utenza², svolge periodiche rilevazioni della qualità percepita e, ove rilevi delle criticità, coinvolge i diversi livelli decisionali, nonché gli operatori dei servizi, per la soluzione del problema riscontrato a vantaggio della qualità.

Seguendo questo concetto, l'URP fa un uso costante della *customer satisfaction*, somministrata in varie modalità: interviste in presenza e telefoniche, *qr code* scaricabili, questionari in autocompilazione *on line*, cartacei e in modalità *touch screen* su totem per le persone meno capaci nell'utilizzo delle tecnologie. Il confronto dei dati, le analisi quali-quantitative dei singoli servizi, orientano l'URP nella direzione di accogliere suggerimenti e proposte migliorative dei cittadini e delle cittadine per tarare sempre più precisamente i servizi sui reali bisogni di chi ne deve fruire.



L'URP accoglie anche segnalazioni e reclami sui propri servizi informativi e consulenziali, nonché sulla cortesia, competenza e capacità relazionale del personale di front office. A tal fine, per chi volesse inviare segnalazioni o esprimere il proprio dissenso è disponibile anche la mail dedicata qualitaurp@comune.bari.it, a cui la Direzione dei Servizi risponde entro 2/5 giorni lavorativi.

Le indagini così svolte registrano non solo la percezione reale della qualità e della completezza delle informazioni fornite dall'URP, ma anche eventuali aree di criticità o di snellimento delle fasi interne propedeutiche all'erogazione dei servizi veri e propri.

Ecco un esempio pratico di analisi e miglioramento: analizzando i dati su un periodo

² Direttiva 27 luglio 2005 - Qualità dei servizi on line e misurazione della soddisfazione degli utenti



di 12 mesi, è emerso che i cittadini preferiscono, come primo contatto con l'URP, accedere in presenza presso gli sportelli presenti sul territorio. Le tabelle che seguono dimostrano che il 2024 ha registrato 89.523 presenze presso i punti informativi URP, contro 30.670 richieste telefoniche.

Accessi in presenza presso front office per sede 2024	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Totale
URP Centrale	803	669	479	558	626	634	431	375	913	712	1090	502	7792
URP Carbonara	574	503	403	409	480	447	472	325	469	424	427	308	5241
URP Japigia	703	720	802	663	612	679	511	466	594	618	401	255	7024
URP Libertà	84	99	90	83	31	53	70	39	97	123	63	59	891
URP Palese	80	92	93	91	100	162	77	71	115	125	86	53	1145
URP San Paolo	458	567	443	365	500	413	342	321	489	422	339	282	4941
Informagiovani	66	132	117	126	128	78	76	84	150	140	101	43	1241
Punto accoglienza Servizi Demografici – sede centrale	2686	2421	2249	2224	2323	1842	2515	2267	2304	2390	2008	1859	27.088
Punto accoglienza Servizi Demografici – Carrassi	1262	1243	1112	1282	1384	1139	1229	883	1264	1198	1126	840	13.962
Punto accoglienza Servizi Demografici – Santo Spirito	545	474	497	457	466	366	417	326	418	400	356	243	4965
Punto accoglienza Ripartizione Patrimonio	189	170	110	135	193	145	171	139	139	186	108	72	1757
Punto accoglienza Ripartizione Tributi	780	506	485	409	420	348	523	550	808	1300	2730	2067	10.926
Punto accoglienza Ripartizione PEG	62	25	19	28	27	33	24	37	145	136	81	39	656
Punto accoglienza Ripartizione Servizi alla Persona	219	173	132	83	139	187	175	132	185	229	125	115	1894
Totale	8511	7794	7031	6913	7429	6526	7033	6015	8090	8403	9041	6737	89.523

30

Richieste call center per linea telefonica 2024	Verde	URP - 2390	Informagiovani – 2390*	Linea interna - 2274	Totale
Gennaio	83	2535	115	2	2735
Febbraio	51	2531	117	0	2699
Marzo	0	2324	161	0	2485
Aprile	7	2050	116	0	2173
Maggio	51	2561	151	3	2766
Giugno	121	2314	127	0	2562
Luglio	120	2089	142	1	2352
Agosto	19	1425	85	0	1529
Settembre	79	2839	164	0	3082
Ottobre	154	3062	240	0	3456
Novembre	115	2597	112	0	2824
Dicembre	97	1890	19	1	2007
Totale	897	28.217	1549	7	30.670

Di qui l'idea di lanciare una campagna pubblicitaria radiofonica per promuovere la conoscenza del call center dell'URP, evidenziando che è un servizio attivo anche di pomeriggio in tutti i giorni feriali. La campagna ha coinvolto due radio locali, tra



quelle maggiormente ascoltate sul territorio, e la radio *in-store* di tre ipermercati cittadini.

Anche gli ambiti più richiesti sono costantemente monitorati, per dettagliare quali sono gli argomenti di maggiore interesse, o su cui si registra un maggior bisogno di informazione, come si evince dalla seguente tabella divisa per macrocategorie :

Macrocategoria richieste Urp in presenza 2024	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Totale
Ambiente, verde	9	8	9	5	6	0	1	2	2	4	3	5	54
Bari Digitale	7	20	24	4	20	12	29	2	62	51	11	18	260
Casa e Patrimonio	126	194	52	39	24	15	16	37	98	39	79	75	794
Edilizia e Territorio	2	1	6	4	1	7	1	3	1	3	2	0	31
Commercio, Impresa	19	15	10	10	8	10	3	1	11	6	10	7	110
Cultura, Turismo, Sport, Tempo libero	12	4	6	16	18	14	5	16	11	13	0	5	120
Info e Recapiti altri enti	353	416	485	333	318	333	294	314	295	318	120	90	3669
Asili, Scuole, Politiche Giovanili	16	7	2	2	6	59	25	19	78	60	9	4	287
Polizia Municipale	3	1	7	15	7	4	6	3	4	28	6	2	86
Servizi Demografici	1889	1790	1537	1578	1775	1800	1396	1088	1671	1711	1428	1062	18.725
Servizi alla persona	128	85	72	52	72	58	63	47	332	79	46	28	1062
Tributi	48	36	28	33	26	26	24	23	31	53	643	122	1093
Trasporti e Viabilità	26	12	5	22	14	9	4	7	11	11	5	5	131
Passaporti Questura	22	16	17	12	4	3	0	0	1	3	1	1	80
Altre info Comune di bari	29	32	27	21	30	16	20	12	40	17	29	16	289
Segnalazioni	13	13	23	23	20	22	16	23	29	28	14	19	243*
Totale	2702	2650	2310	2169	2349	2388	1903	1597	2677	2424	2406	1459	27.034

Il ciclo della qualità si completa, quindi, con la condivisione delle indagini svolte con la direzione Generale dell'Ente evidenziando punti di forza, di debolezza e aree di miglioramento dei servizi di competenza di ciascuna struttura comunale.

I contenuti di questa Carta dei Servizi vengono aggiornati ogni qual volta sopraggiungono nuove modalità operative e/o gestionali che impattano significativamente sulla fruibilità dei servizi di informazione, orientamento e consulenza.

Le successive modifiche e implementazioni sono divulgate attraverso gli uffici al pubblico e il portale istituzionale. Il link all'ultima versione aggiornata della Carta dei Servizi è riportato in calce a tutte le mail inviate all'utenza dalla casella di posta urp@comune.bari.it.

