



CARTA dei SERVIZI

2022

Ufficio per le
Relazioni con il Pubblico
Comune di Calci

Presentazione

Care cittadine e cari cittadini,

un anno fa nasceva l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Calci con l'obiettivo di valorizzare e migliorare la capacità dell'Amministrazione comunale di ascoltare e di relazionarsi con la comunità del territorio. Questa "carta dei servizi" rappresenta un ulteriore passo in avanti per il nostro ente, per farvi meglio conoscere e quindi utilizzare le attività che l'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge. Essa rappresenta uno strumento nel quale sono individuati standard di qualità che l'Amministrazione, attraverso l'URP, garantisce nell'offerta dei servizi, nelle modalità di erogazione dei prodotti informativi, nell'accoglienza, nella creazione di strumenti per l'ascolto e la risposta e nel monitoraggio della loro efficacia. Vi invito quindi a prenderne visione ed anche a suggerirci stimoli per migliorare ancora. Il Comune è la "casa di tutti", aiutaci a migliorarla.

Il Sindaco di Calci

Massimiliano Ghimenti

Indice generale

Presentazione.....	2
1. La Carta dei Servizi.....	5
1.1 Che cosa è.....	5
1.2 I principi fondamentali espressi nella carta dei servizi.....	5
2. Le funzioni.....	7
2.1 Professionalità e strumenti.....	8
2.2 La sede.....	9
2.3 Attività e servizi offerti.....	9
2.4 Orari.....	10
3. Fattori, indicatori, standard di qualità e obiettivi di miglioramento	13
3.1 Fattori di qualità, indicatori di qualità, standard di qualità.....	13
3.2 Principali riferimenti normativi.....	16

1. La Carta dei Servizi

1.1 Che cosa è

La carta dei servizi è uno strumento di comunicazione con il quale l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Calci intende informare i cittadini sui servizi offerti e sulle modalità per usufruirne.

In essa sono espressi i principi a cui ci si attiene nello svolgimento del servizio. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico con essa dichiara i propri obiettivi e si impegna a monitorarne e misurarne il loro raggiungimento, a rispettare gli standard qualitativi e quantitativi espressi.

E' una guida di facile lettura per aiutare gli utenti a orientarsi tra le attività dell'ufficio ed un patto esplicito e trasparente tra il Comune e i cittadini che l'URP si impegna a osservare.

1.2 I principi fondamentali espressi nella carta dei servizi

I principi fondamentali cui l'URP si ispira nell'erogazione dei suoi servizi sono:

- **Uguaglianza e imparzialità:**

L'URP garantisce parità di trattamento a tutti i cittadini senza distinzioni di sesso, età, etnia, fede religiosa, opinione politica, condizione sociale, lingua, nazionalità, assicurando lo svolgimento

dell'attività secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- **Cortesìa e disponibilità:**

Il personale dell'URP si impegna affinché il rapporto con l'utenza sia improntato al massimo rispetto, alla cortesia e alla disponibilità.

- **Continuità nell'erogazione del servizio:**

L'URP si impegna ad offrire i propri servizi in modo continuativo e con regolarità, nei giorni e negli orari stabiliti dal Comune. In caso di eventuali interruzioni temporanee o funzionamento irregolare del servizio, l'URP adotta tutte le misure necessarie al fine di comunicare la durata delle irregolarità e arrecare il minimo disagio all'utenza.

- **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.

- **Celerità:**

ogni istanza è presa in carico e processata nel più breve tempo possibile.

- **Trasparenza:**

l'utenza ha diritto di conoscere lo stato di avanzamento della pratica, i

nomi dei responsabili del procedimento e i tempi di risposta. L'URP garantisce l'esercizio dell'accesso agli atti amministrativi da parte di tutti i soggetti che dimostrino di avere un interesse tutelato dall'ordinamento e collegato ai documenti stessi.

2. Le funzioni

Le funzioni dell'URP sono indicate nella legge 150 del 2000 che afferma nuovamente i principi generali espressi con il d.lgs. n°29/93, assegnando all'URP nuove funzioni e ampliandone il ruolo e i compiti.

All'art.8 della legge 150/2000 si assegnano all'URP le seguenti funzioni:

- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione (legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni);
- agevolare l'utilizzo dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, e sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione;
- promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica, coordinare le reti civiche, promuovere e gestire quindi la comunicazione on line;
- promuovere l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti;
- garantire lo scambio di informazioni fra i vari uffici

dell'amministrazione, promuovendo e organizzando la comunicazione interna;

- promuovere la comunicazione interistituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le Relazioni con il Pubblico delle altre amministrazioni.¹

2.1 Professionalità e strumenti

Presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, inserito nel Settore 3 Amministrativo e servizio al cittadino opera 1 unità di personale con idonea qualifica prevista dalla normativa, conseguita con master di II° livello in Comunicazione pubblica e politica presso l'Università di Pisa. Il personale dell'ufficio è continuamente aggiornato sulle norme riguardanti l'accesso agli atti amministrativi, sulle nuove metodologie di ascolto dell'utenza, sull'utilizzo delle nuove tecnologie, sulle tecniche relazionali, sulla normativa in materia di prevenzione della corruzione, di tutela dei dati personali, sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte della P.A. e sulle funzioni che l'ufficio deve svolgere. Gli strumenti utilizzati dal personale dell'ufficio sono l'interfaccia per la gestione del sito internet, google form per la rilevazione dei contatti dell'URP e per l'elaborazione di indagini di customer satisfaction (soddisfazione del cittadino), Sicra (per la consultazione del Protocollo, per la pubblicazione all'albo degli atti amministrativi, per la pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente").

¹ Cfr qualitapa.gov.it

2.2 La sede

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha sede a Calci in piazza Garibaldi n.1, in locali al piano terreno facilmente accessibili. Il Comune è accessibile all'utenza con disabilità tramite un campanello posto sul retro. Comprende uno spazio di accoglienza degli utenti per la consultazione di materiale informativo riguardante i servizi comunali e il territorio e per la compilazione della modulistica presente in appositi raccoglitori. Il personale riceve il pubblico rispettando la normativa esistente anti covid e svolge le attività di contatto sui diversi canali di comunicazione (risposta telefonica, risposta per email e *social network*) e le attività di *back office*.



2.3 Attività e servizi offerti

L'URP favorisce la comunicazione tra Il Comune e i cittadini, garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione e agevola l'utilizzo dei servizi offerti dall'Amministrazione. In particolare l'URP :

- Ascolta e fornisce un'informazione di primo livello sugli uffici, sui servizi, sui procedimenti amministrativi, sui bandi attivi;
- Accoglie reclami, segnalazioni e/o suggerimenti sull'attività ed i servizi del Comune;
- informa sull'Accesso agli atti e documenti amministrativi;
- mette a disposizione la modulistica;
- fa parte della redazione sito che in collaborazione con altre figure gestisce il sito internet dell'Ente e ne cura l'aggiornamento;
- Aggiorna il "Registro degli accessi (come da delibera dell'Autorità Nazionale Anticorruzione n. 1309 del 28/12/20216)
- Mette a disposizione la modulistica per la raccolta di firme per iniziative popolari;
- Realizza campagne di comunicazione sui servizi;
- Promuove indagini di *customer satisfaction* sui servizi comunali;
- Informa su iniziative;
- Informa su eventi, appuntamenti, iniziative, progetti mettendo a disposizione materiale illustrativo;
- Mette a disposizione moduli per la firma di referendum;
- Consegna le carte d'identità;

2.4 Orari

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico assicura ampi orari di apertura al pubblico e diversifica i propri canali di comunicazione per permettere a un pubblico più ampio di accedere ai propri servizi.

Modalità di accesso	di persona
Indirizzo	Piazza Garibaldi n.1
Orario	dal lunedì al venerdì ore 8,30-13.00; martedì e giovedì anche 15.00-17,30
	In caso di variazione degli orari di apertura al pubblico l'URP si impegna a comunicare tempestivamente le variazioni di orario attraverso gli strumenti a sua disposizione. Presenza del campanello per diversamente abili
Modalità di accesso	telefonicamente
Numero	050/939572
Orario	dal lunedì al venerdì ore 8,30-13.00; martedì e giovedì anche 15.00-17,30
Modalità di accesso	posta
Indirizzo	Piazza Garibaldi 1 - 56011 Calci (PI)
Orario di apertura	sempre attivo
Modalità di accesso	posta elettronica
Indirizzo	urp@comune.calci.pi.it
Orario	sempre attivo
Modalità di accesso	sito web
Indirizzo	https://www.comune.calci.pi.it/affari-generaliservizio-alcittadino/urp.html
Orario	sempre attivo
Modalità di accesso	posta elettronica certificata
Indirizzo	protocollo@pec.comune.calci.pi.it
Orario	Sempre attiva

Nella Tabella sono riportati i servizi offerti ai cittadini dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico con le relative modalità di accesso e i documenti necessari per usufruirne.

Attività svolte e servizi offerti	Modalità di accesso ai servizi	Documenti necessari
Informazioni su: <ul style="list-style-type: none"> • attività istituzionali • eventi • iniziative • orari e collocazione degli uffici comunali • attività, strutture dei servizi del Comune • procedimenti amministrativi 	<ul style="list-style-type: none"> • di persona • telefono • posta elettronica • sito web 	nessuno
Informazioni generali e orientamento sui servizi della Pubblica Amministrazione	<ul style="list-style-type: none"> • di persona • telefono • posta elettronica • sito web 	nessuno
Consegna modulistica per procedure del Comune e rilascio relative informazioni	<ul style="list-style-type: none"> • di persona • posta elettronica 	nessuno
Consegna/distribuzione di materiale informativo su eventi, appuntamenti, iniziative, progetti	<ul style="list-style-type: none"> • di persona • e- mail 	nessuno
Accesso agli atti amministrativi	<ul style="list-style-type: none"> • di persona • posta elettronica certificata 	<ul style="list-style-type: none"> • Richiesta scritta e documento di riconoscimento valido. • Sono disponibili presso l'URP o sul sito internet nella sezione dell' URP i moduli utilizzabili per la richiesta
Accoglienza e ascolto dei cittadini: ricevimento di segnalazioni e reclami	<ul style="list-style-type: none"> • di persona • sito web • telefono 	<ul style="list-style-type: none"> • Inviando una mail a segnalazioni@comune.calci.pi.it o a urp@comune.calci.pi.it

Raccolta firma per iniziative popolari	<ul style="list-style-type: none">• di persona	<ul style="list-style-type: none">• Documento di riconoscimento
Consegna carte d'identità elettroniche (c.i.e)	<ul style="list-style-type: none">• di persona	<ul style="list-style-type: none">• stampato consegnato dall'anagrafe al momento dell'effettuazione della c.i.e.• eventuale delega con fotocopia del documento di identità del delegante

3. Fattori, indicatori, standard di qualità e obiettivi di miglioramento

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Calci, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione con i propri cittadini e di migliorare costantemente i servizi offerti, ha individuato alcuni fattori ai quali corrispondono indicatori e standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dall'URP mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi.

3.1 Fattori di qualità, indicatori di qualità, standard di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative dei cittadini (es. la tempestività del servizio). Gli indicatori rappresentano le diverse componenti che favoriscono accesso e funzionalità dell'ambiente. Lo standard di qualità è rappresentato dal relativo livello di presenza/aggiornamento. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti possono essere aggiornati così come possono essere inserite ulteriori attività.

FATTORE DI QUALITÀ: Accessibilità e funzionalità degli ambienti per il ricevimento del pubblico	
INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ
Logistica e funzionalità degli spazi	<ul style="list-style-type: none"> • facilmente raggiungibile anche a piedi • facile riconoscibilità dell'ufficio attraverso il logo sulla porta d'ingresso dell'URP • presenza di uno spazio dove è possibile consultare il materiale informativo, accedere ai moduli in appositi raccoglitori e compilare le richieste • postazione dell'operatore che consente un rapporto diretto con il cittadino nel rispetto delle regole anti covid
Canali e modalità di accesso	<p>Il servizio è erogato tramite:</p> <ul style="list-style-type: none"> • front office • numero di telefono dedicato • posta elettronica dedicata

FATTORE DI QUALITÀ: Livello di ricettività: accesso diretto allo sportello	
INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Ampiezza dell'orario di apertura	<p>27 ore e mezzo settimanali: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13,00; martedì e giovedì anche dalle 15.00 alle 17.30. Le eventuali chiusure sono comunicate con avvisi sulla stampa locale, sul sito internet del Comune, sui social network</p>

FATTORE DI QUALITÀ: Accesso agli atti amministrativi	
INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Tempi per il rilascio di documenti	<ul style="list-style-type: none"> • entro i 30 giorni previsti dalla legge

FATTORE DI QUALITÀ: Contenuti e informazioni e loro accessibilità	
INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ
Facilità di accesso al materiale informativo e alla modulistica	<ul style="list-style-type: none"> • presenza di materiale informativo, aggiornato, nello spazio di accoglienza del pubblico e sul sito internet • accesso alla modulistica di tutti i servizi comunali
Disponibilità e facilità di accesso in autonomia alle informazioni per i cittadini che si recano in ufficio	espositori posti all'ingresso dell'ufficio con materiale in distribuzione su eventi, attività, iniziative e modulistica. Aggiornamento quotidiano. Disponibilità continuativa.
Semplificazione	<ul style="list-style-type: none"> • le informazioni vengono comunicate utilizzando un linguaggio chiaro, semplice e adeguato alle diverse tipologie di utenza e ai diversi strumenti di comunicazione
Aggiornamento	<ul style="list-style-type: none"> • le informazioni vengono raccolte, verificate e aggiornate periodicamente coordinandosi con gli uffici competenti • la modulistica viene aggiornata periodicamente

FATTORE DI QUALITÀ: Risposta	
INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ
Modalità di risposta	<ul style="list-style-type: none"> • Immediata con operatore al <i>front office</i> per informazioni di primo livello
Tempo medio di attesa allo sportello	<ul style="list-style-type: none"> • 2 minuti
Diversificazione dei canali di risposta	<ul style="list-style-type: none"> • mediante posta elettronica tramite l'indirizzo dell'URP (urp@comune.calci.pi.it) • entro le 24 ore per informazioni di secondo livello che richiedono un confronto con altri uffici comunali • tramite il numero telefonico dedicato dell'URP
Tempi di risposta alle segnalazioni relative ad altri servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Presa in carico immediata e inoltro al servizio competente entro la giornata lavorativa • richieste via email: inoltro al servizio competente entro la giornata lavorativa

FATTORE DI QUALITÀ: Monitoraggio e controllo	
INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ
Accountability (Rendicontazione)	<ul style="list-style-type: none">• monitoraggio flussi utenza (contatti utenti, tipo di utente, modalità di contatto, argomento della richiesta, tempi e modalità di risposta)• rendicontazione periodica (almeno 1 l'anno) a mezzo report
Qualità	<ul style="list-style-type: none">• <i>customer satisfaction</i> periodica (almeno ogni 2 anni) per misurazione soddisfazione utenti

3.2 Principali riferimenti normativi

Leggi, Decreti, Circolari e Direttive:

- Legge n. 142 dell'8 giugno 1990 “Ordinamento delle autonomie locali” (artt.6,7,8)
- Legge n. 241 del 7 agosto 1990 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- D.P.R. n. 352 del 27 giugno 1992 “Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi, in attuazione dell'art. 24, comma 2, della legge 241/90.
- Circolare del Ministro della Funzione Pubblica 27 aprile 1993, n.17/93 art.12 del Dlgs 3 febbraio 1993, n. 29. Istituzione dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico e disciplina delle attività di comunicazione di pubblica utilità
- Dlgs 3 febbraio 1993, n.29, Razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego, a norma dell'art. 2 della legge 23 ottobre 1992, n.421.
- DPCM 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”
- DPCM 11 ottobre 1994 “Direttiva sui principi per l'istituzione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico”
- Legge n. 273 dell'11 luglio 1995 “ Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza della P.A.”(conversione in Legge

n.163 del 12 maggio 1995).

- Legge 675 del 31 dicembre del 3 agosto 1999 “Disposizioni in materia di autonomia e ordinamento, nonché modifiche alla legge 142/90”
- DLgs 30 luglio 1999, n.286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n.59" – art.11 “Qualità dei servizi pubblici”
- DPCM Direttiva sul programma delle iniziative di informazione e comunicazione istituzionale delle amministrazioni dello Stato – (27/09/2000)
- Legge 7 giugno 2000, n. 150 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”
- Legge n.340 del 24 novembre 2000 articolo 15
- Decreto del Presidente della Repubblica del 21 settembre 2001, n.422 “Regolamento recante norme per l’individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi”.
- DLgs del 30 marzo 2001, n.165 “Norme generali sull’ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche”
- Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica 7 febbraio 2002 “Direttiva sulle attività di comunicazione della pubbliche amministrazioni”

- Presidenza del Consiglio di Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica Direttiva 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”
- Presidenza del Consiglio di Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica Direttiva 24 marzo 2004 “Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni”
- Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie Direttiva 27 luglio 2005 “Qualità dei servizi *on-line* e misurazione della soddisfazione degli utenti”
- Legge n. 15 del 2005 del 2005
- Decreto del Presidente della Repubblica 12 aprile 2006 n.184
- DLgs 27 ottobre 2009, n. 150 "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni"
- D.Lgs n. 104 del 2 luglio 2010 (nuovo codice del processo amministrativo)
- DLgs 14 marzo 2013, n. 33 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle P.A.”
- Dlgs 25 maggio 2016, n. 97 “Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n.190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'art.7 della

legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche.

Atti Comunali:

- Statuto del Comune di Calci
- Regolamenti del Comune di Calci



**Ufficio per le
Relazioni con il Pubblico
Comune di Calci**

dal lunedì al venerdì ore 8,30-13.00;
martedì e giovedì anche 15.00-17,30

Telefono 050 939 572

urp@comune.calci.pi.it

www.comune.calci.pi.it

link Ufficio Relazioni Pubblico