



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)
Unità Organizzativa Autonoma
Ufficio del Sindaco

Verbale della seduta del Comitato di controllo sulla Qualità dei Servizi erogati

Il giorno martedì 20 dicembre 2022 alle ore 9.20 si è riunito il Comitato di controllo sulla Qualità dei Servizi erogati.

Partecipano alla seduta:

- Giuseppina Salerno, Responsabile dell'Unità Organizzativa Autonoma Ufficio del Sindaco, nel ruolo di Presidente;
- Domenico Ennio Maria Passaniti, Dirigente del 4° Settore, con funzioni di membro;
- Lucia Fiaschi, Responsabile U.O. 3.3 Risorse Umane, con funzioni di membro;
- Silvia Niccoli dipendente assegnata all'U.O.A. Ufficio del Sindaco, con funzioni di segretario verbalizzante.

La seduta odierna è riservata all'esame delle seguenti bozze di carte dei servizi:

- Sport e tempo libero - predisposta dalla U.O. 2.1 (All.1)
- Servizi al cittadino "Promuovere informazione e dialogo" - predisposta dalla U.O. 2.3. (All. 2).

Tali bozze sono state oggetto di una prima revisione da parte del dott. Flavio Brogi, in qualità di formatore della Dedagroup S.r.l..

Preliminarmente viene esaminata la Carta dei servizi denominata **"Sport e tempo libero"**.

- **"Introduzione" e sezione A "Norme e principi"**

Si rileva che non risultano in linea con quanto già sottolineato dal dottor Brogi. Lo stesso suggerisce di inserire la premessa normativa che soggiace alla stesura delle diverse carte dei servizi solo sul sito istituzionale dell'ente, senza così appesantire il testo di ciascuna. Si ritiene pertanto che tale parte vada eliminata.

"Informazione": si ritiene che la stessa debba essere modificata in "Introduzione" e mantenuta a partire dal 3° capoverso.

- **Sezione B "Presentazione del servizio"**

La disamina di tale sezione fa emergere che la carta è stata improntata sull'elenco delle attività svolte dall'Unità Operativa 2.1, invece di focalizzare l'attenzione sui servizi erogati dal Comune nell'ambito di riferimento.

Si dà pertanto indicazione di rivedere completamente tale sezione nel senso sopra evidenziato, a partire dal titolo che potrà essere modificato in "Descrizione e finalità dei servizi erogati". Si propone inoltre di accorpare i punti 4 e 5 e di eliminare il punto 6.

Nella descrizione si dovrà dare particolare evidenza alle discipline sportive che il Comune promuove, nonché alle attività che possono essere svolte negli spazi attrezzati messi a disposizione dei cittadini.

- **Sezione C "I servizi offerti"**

Tale sezione dovrà essere rivista alla luce delle modifiche della sezione B, ovvero deve far riferimento ai servizi erogati dall'Ente e non alle attività o ai procedimenti amministrativi posti in essere ai fini della loro erogazione.

- **Sezione D "Standard e valutazione"**

Punto 1 - "Adozione di standard della qualità del servizio"

Anche in questo caso occorre rivedere la descrizione dei servizi, oltre a porre particolare attenzione alle tempistiche indicate, non sempre concordanti.

Per quanto riguarda la tabella di dettaglio (a pag.10) occorre ritornare alla precedente versione ossia riportare nella prima colonna al posto del "Servizio offerto" la "Dimensione di qualità" e sostituire la quarta casella "Empatia" con "Tempestività".

La voce "Empatia" dovrà eventualmente essere inserita, se ritenuta pertinente, nella colonna relativa alla "Sottodimensione di qualità".

Si fa presente che qualora siano previste tariffe per la fruizione dei servizi erogati, i relativi riferimenti dovranno essere riportati nella dimensione "Trasparenza".

Punto 2 - "Aggiornamento della carta"

Si propone di eliminare questo punto, in quanto sia la tempistica sia la modalità di aggiornamento della carta saranno oggetto di decisione da parte del Comitato.

- **Sezione E "Altre informazioni utili"**

- I reclami e le segnalazioni**

Per quanto riguarda i reclami e le segnalazioni si suggerisce di modificare la previsione attuale con "presa in carico tempestiva e risposta entro 7 giorni, salvo la necessità di verifiche per questioni di particolare complessità, e comunque entro il termine di 15 giorni".

Per quanto riguarda i suggerimenti/le proposte si chiede di precisare meglio la loro gestione e la relativa tempistica.

Inoltre si ritiene che possa essere eliminata la tabella a pag.12, in quanto la stessa potrebbe risultare non di facile lettura e comprensione.

- **Sezione F "Validità della Carta dei Servizi"**

Si propone di eliminare questa sezione, in quanto riguardante aspetti che saranno oggetto di decisione da parte del Comitato.

Come raccomandazione generale si invita a ricontrollare l'armonizzazione di caratteri, numerazioni e spaziature e a correggere i refusi.

Il Comitato passa quindi all'esame della Carta dei Servizi al cittadino denominata **"Promuovere informazione e dialogo"**.

- **Quadro normativo di riferimento**

Viene rilevato che la seconda versione della Carta è notevolmente più estesa della precedente, è articolata in 3 livelli e si apre con il "Quadro normativo di riferimento".

Per gli stessi motivi espressi per la Carta dei Servizi "Sport e tempo libero" si suggerisce di eliminare tale parte, mentre si ritiene congrua l'articolazione in tre livelli.

- **1° Macrolivello**

- L'Unità Operativa 2.3 Servizi al Cittadino**

Il Comitato suggerisce, per una più facile lettura, di togliere la parte introduttiva e di elencare i servizi che ne fanno parte, senza la descrizione degli stessi, che è presente in altre parti della Carta.

Si ritiene inoltre che i riferimenti a Dirigente e Responsabile vadano spostati nella sezione dedicata alla dimensione della "Trasparenza" (pag. 9) senza l'indicazione di nomi e indirizzi e-mail individuali a favore delle mail generiche (vd stato civile, anagrafe...).

- I tratti comuni e le dimensioni fondamentali di qualità**

- 1. 'Accessibilità ai servizi'**

Si suggerisce di suddividere le modalità di accesso agli uffici/servizi in:

a) Accesso fisico e b) Accesso multicanale.

Per quanto riguarda l'accesso fisico vanno espresse, in modo sintetico, le modalità di accesso fisico (giorni e orari) ai diversi uffici/servizi. Inoltre va specificato se alcuni di essi ricevono su appuntamento.

Mentre per quanto riguarda l'accesso multicanale, ovvero sito internet, servizio FIDO, pec (si ritiene di eliminare utilizzo PagoPA) lo stesso è da considerarsi H24, salvo eventuali malfunzionamenti del sistema.

Si suggerisce di togliere la parte di dettaglio delle singole modalità di accesso.

2. 'Tempestività'

Si ritiene di togliere il riferimento ai costi, che deve essere contenuto nella dimensione della "Trasparenza".

3. 'Trasparenza'

Il Comitato suggerisce di eliminare l'indicazione dei singoli referenti, riportando solo quelli del Dirigente e del Responsabile, e l'indirizzo e-mail generico riferibile a ciascun servizio.

Viene rilevato che risultano assenti le indicazioni relative ai costi per i cittadini per l'ottenimento di certificazioni, nonché per il pagamento di sanzioni amm.ve e altri servizi.

4. 'Efficacia'

Si rileva che alla dimensione Efficacia (pag 14) è associata la Compartecipazione, non prevista. Si chiede di eliminarla.

• 2° livello: I servizi per procedimenti tipici

Servizi demografici

1. La carta di identità elettronica (CIE)

Nella tabella a pag. 16 viene indicata tra i fattori di qualità la sottodimensione dell'Efficienza anziché la dimensione fondamentale dell'Efficacia. Si chiede di rettificare.

Inoltre si suggerisce di eliminare la tabella Servizio erogato / Indicatore di input / Indicatore di outcome, come peraltro già indicato dal formatore dottor Brogi.

2 e 3. Rilascio di certificazione - La residenza

Valgono gli stessi rilievi fatti per il punto precedente.

4. Stato civile: trascrizione atti

Si suggerisce di eliminare la tabella Servizio erogato / Indicatore di input / Indicatore di outcome (pag. 20).

U.R.P./Sportello Polifunzionale/Protocollo

1. Il rilascio dell'identità digitale SPID

Nella tabella a pag. 22 la dicitura 'costi' deve essere inserita sotto il fattore di qualità "trasparenza", anch'esso da inserire nella seconda colonna, mentre 'nessuno' deve essere riportato tra gli indicatori in corrispondenza dei costi.

Si suggerisce di eliminare la tabella Servizio erogato / Indicatore di input / Indicatore di outcome, presente sempre a pag. 22, nonché la frase sotto riportata.

2. Pagamento servizi scolastici e multe di tipo A

Si ritiene opportuno che venga inserita una descrizione del servizio, per rendere più leggibile il contenuto della tabella sottostante (pag. 23). Si chiede di verificare la

correttezza della dicitura 'multe di tipo A'. Si suggerisce inoltre di decriptare l'acronimo (codice PAN).

In tale tabella viene indicata tra i fattori di qualità la sottodimensione dell'Efficienza anziché la dimensione fondamentale dell'Efficacia. Si chiede di rettificare.

Inoltre la dicitura 'costi' deve essere inserita sotto il fattore di qualità 'trasparenza', anch'esso da inserire nella seconda colonna, mentre '€ 1,50 commissioni' deve essere riportato tra gli indicatori in corrispondenza dei costi.

Si suggerisce di eliminare la tabella Servizio erogato / Indicatore di input / Indicatore di outcome, presente a pag. 24, nonché la frase riportata ad inizio della pag. 25.

Messi comunali e notificatori

- La consegna degli atti giudiziari

Il Comitato ritiene che tale parte possa essere eliminata, in quanto di difficile misurazione nella fase successiva di valutazione del gradimento della qualità del servizio da parte dell'utente.

• 3° Livello: Sezione Faq

Rispetto a tale sezione, il Comitato si esprime favorevolmente sull'utilità delle Faq, suggerendone la pubblicazione sul sito a corredo delle singole sezioni ivi presenti, in quanto strumento più dinamico, anziché sulla Carta dei Servizi.

Come raccomandazione generale si invita a ricontrollare l'armonizzazione di caratteri, numerazioni e spaziature e a correggere alcuni refusi.

La seduta ha termine alle ore 13.30.

Letto, approvato e sottoscritto

Giuseppina Salerno, presidente

Domenico Ennio Maria Passaniti, membro

Lucia Fiaschi, membro

Silvia Niccoli, segretario verbalizzante



CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Sport e Tempo Libero

	Indice	Pag.
Introduzione		
Cos'è la Carta di qualità dei servizi		3
A. Norme e principi		
1. Principi fondamentali		4
B. Presentazione del servizio		
1. Presentazione generale		6
2. Obiettivi		6
3. Attività e destinatari		6
4. Recapiti, orari e modalità di accesso		6
5. Personale		6
C. I servizi offerti		7
D. Standard e valutazione		
1. Adozione di standard della qualità del servizio		9
2. Aggiornamento della Carta		10
E. Altre informazioni utili		
1. Il servizio Sport e Tempo Libero		11
2. I reclami		11
F. Validità Carta dei Servizi		12

Introduzione

Cos'è la Carta di qualità dei servizi

Le Carte dei Servizi rappresentano un importante strumento per lo sviluppo e il consolidamento di approcci di qualità all'interno della Pubblica Amministrazione. In particolare due sono gli obiettivi, come indicati dalla Direttiva della Presidenza Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 (la prima di una serie di disposizioni che nel tempo hanno disciplinato la materia) che tali strumenti si prefiggono e cioè:

- dare garanzie ai cittadini rispetto alla soddisfazione delle loro aspettative e rispetto agli standard minimi di servizio garantiti;
- monitorare e promuovere il miglioramento continuo in termini di attività e risultati raggiunti.

Realizzando le Carte dei Servizi, il Comune di Campi Bisenzio si sintonizza sulle aspettative del cittadino in termini di qualità del servizio erogato, stabilisce e formalizza lo standard qualitativo minimo sotto al quale si impegna a non scendere ed infine prevede la possibilità di reclami e segnalazioni al fine di monitorare e adattare la propria attività alle necessità concrete dei cittadini.

La presente Carta dei Servizi è stata approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. ____ del ____ 2022 ed è pubblicata sul sito web istituzionale dell'Ente nella sezione Amministrazione Trasparente / Servizi Erogati / Carte dei Servizi.

Sarà aggiornata in caso di eventuali modifiche o integrazioni relative agli aspetti trattati.

A. Norme e principi

1. Principi fondamentali

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Campi Bisenzio si conforma ai seguenti principi.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va comunque intesa come uniformità delle prestazioni, che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali.

Imparzialità

Il Comune di Campi Bisenzio eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ognifase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, nei limiti del possibile, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Diritto di scelta

Laddove non lo impedisca la normativa di settore, e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

Partecipazione

Il Comune di Campi Bisenzio s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune di Campi Bisenzio pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

Il Comune di Campi Bisenzio assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune di Campi Bisenzio considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Nel documento della Commissione Europea "EVOLUZIONE E PROSPETTIVE DELL'AZIONE COMUNITARIA NEL SETTORE DELLO SPORT" viene indicato come lo sport rivesta cinque funzioni, che costituiscono la sua specificità:

- una funzione educativa: l'attività sportiva è un ottimo strumento per equilibrare la formazione individuale e lo sviluppo umano a qualsiasi età;
- una funzione di sanità pubblica: l'attività fisica rappresenta un'occasione di migliorare la salute dei cittadini e di lottare in modo efficace contro alcune malattie, quali le affezioni cardiache o il cancro; può contribuire a preservare la salute e la qualità della vita fino ad un'età inoltrata;
- una funzione sociale: lo sport è uno strumento appropriato per promuovere una società più solidale, per lottare contro l'intolleranza e il razzismo, la violenza, l'abuso di alcool o l'assunzione di stupefacenti; lo sport può contribuire all'integrazione delle persone escluse dal mercato del lavoro;
- una funzione culturale: la pratica sportiva consente ai cittadini di radicarsi maggiormente nel rispettivo territorio, di conoscerlo più a fondo, di integrarvisi meglio, e, per quanto riguarda l'ambiente, di proteggere tale territorio in modo più efficace;
- una funzione ludica: la pratica sportiva è una componente importante del tempo libero e dei divertimenti a livello sia individuale che collettivo.

Da ciò si evince che, utilizzato in modo appropriato, lo sport costituisce un'attività particolarmente adeguata per lottare contro l'intolleranza e il razzismo, la violenza, l'abuso di alcool o l'assunzione di stupefacenti ed è un settore in cui assume una profonda importanza lo sviluppo del volontariato in quanto espressione di solidarietà sociale.

Lo sport, inoltre, svolge nella società un ruolo moralizzatore, in quanto portatore di valori, associati alla solidarietà, alla concorrenza leale, allo spirito di squadra. Sembra chiaro, da ciò, l'impegno che ogni amministrazione pubblica deve perseguire per diffondere e sostenere una cultura dello sport.

Lo sport per tutti ha molto da dare all'individuo e alla società, ma condizione prioritaria perché ciò avvenga è che si possa disporre di strutture sempre più fruibili dalla maggioranza della popolazione. Oggi c'è una domanda di sport diversa rispetto al passato. Accanto alle motivazioni tradizionali – competere, affermarsi, divertirsi - ne sono emerse altre, che vedono nella pratica sportiva un modo per esprimere bisogni sociali fondamentali, quali il bisogno di salute, di educazione, di partecipazione, di integrazione nella collettività e nell'ambiente.

Sono queste le ragioni dello sport per tutti, che si configura così come un diritto di tutti, espressione di un nuovo diritto di cittadinanza e coefficiente di un nuovo welfare.

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

L'Unità Operativa "U.O. 2.1 Servizi Educativi e Culturali" è preposta a svolgere le attività per raggiungere la finalità che il Comune di Campi Bisenzio da anni persegue sul fronte dell'attività sportiva; una finalità che può sinteticamente essere ricondotta a promuovere la più ampia partecipazione possibile da parte della popolazione alle attività sportive.

In particolare:

- coadiuva le Associazioni sportive nell'organizzazione di manifestazioni e del tempo libero in collaborazione con gli altri Enti e di altri Uffici Comunali;
- assegna impianti sportivi alle Associazioni che ne fanno richiesta;
- collabora col Settore "Programmazione e gestione del Territorio" per la concessione in gestione, tramite procedura di gara, degli impianti sportivi che non possono essere gestiti direttamente;
- concede contributi alle associazioni sportive riguardo singole manifestazioni o all'attività annuale;

2. Obiettivi

Favorire e incentivare la pratica sportiva a tutti i livelli nel territorio comunale, dando importanza a tutti gli sport e con un occhio di riguardo alle attività rivolte ai diversamente abili.

Garantire lo svolgimento di manifestazioni sportive e del tempo libero sia a livello territoriale che di importanza nazionale ed internazionale.

3. Attività e destinatari

Manifestazioni sportive e del tempo Libero: l'Unità Operativa "U.O. 2.1 Servizi Educativi e Culturali" collabora attivamente con le Associazioni per l'organizzazione delle manifestazioni sul territorio tenendo i rapporti con gli altri Uffici Comunali e gli altri Enti pubblici interessati favorendo in ogni modo possibile la realizzazione degli eventi.

Nella gestione delle strutture sportive l'Unità Operativa "U.O. 2.1 Servizi Educativi e Culturali" assicura il soddisfacimento delle richieste delle Società sportive in modo da garantire il maggior numero di attività possibili relativamente agli spazi a disposizione. Collabora con le società per un miglior coordinamento dell'utilizzo.

Le Associazioni Sportive comunali possono richiedere appositi contributi con cui l'Assessorato allo Sport partecipa alla realizzazione delle loro iniziative o semplicemente all'attività annuale.

4. Recapiti, orari e modalità di accesso

L'ufficio Sport ha sede presso Villa Montalvo in Via Limite.

Rispetta il seguente orario di apertura al pubblico:
lunedì e mercoledì 8.30 - 13; giovedì 15.30 - 18.15
Il Servizio riceve su appuntamento.

Contatti: telefono 055 8959318 - mail sport@comune.campi-bisenzio.fi.it

5. Personale

Sono, mediamente, impiegate nell'Unità Operativa "U.O. 2.1 Servizi Educativi e Culturali" per il servizio Sport n. 1 persone.

C. I servizi offerti

Nel presupposto che l'istanza presentata sia completa, e quindi non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo di attesa ha inizio il giorno in cui il cittadino si presenta per chiedere il corrispondente servizio.

Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste da questa Carta.

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati da (inserire denominazione del servizio cui si riferisce la Carta)	Termine di conclusione procedimento/standard
1. Manifestazioni	Collaborazione nell'organizzazione di corsi di attività motorie, di manifestazioni sportive e del tempo libero.	30 giorni standard
2. Contributi	Accettazione della domanda con verifica criteri di ammissione, acquisizione parere di Giunta, predisposizione determina di concessione, acquisizione e verifica dei bilanci consuntivi delle associazioni beneficiarie, liquidazione del contributo concesso	La conclusione del procedimento è subordinata alla presentazione della documentazione completa richiesta dall'avviso pubblico
3. Assegnazione impianti	Assegnazione degli impianti sportivi a seguito di espressa richiesta da parte delle associazioni sportive. Le richieste vengono evase previa disponibilità degli spazi richiesti ed in generale riguardano tutta la stagione sportiva, fatti salvi gli eventi occasionali	30 giorni

4. Procedura di gara per concessione impianti	Verifica delle scadenze delle concessioni; sopralluogo di verifica dello stato degli impianti; studio della migliore procedura di gara; quantificazione del canone a base d'asta.	da 3 a 6 mesi
---	---	---------------

4. Informazioni sugli impianti e percorsi sportivi esistenti	Informa la comunità sulla possibilità di fare sport in libertà, all'aria aperta, presso palestre outdoor e lungo percorsi naturalistici situati nel territorio comunale.	da 3 a 6 mesi
--	--	---------------

D. Standard e valutazione

1. Adozione di standard della qualità del servizio

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Campi Bisenzio s'impegna a garantire agli utenti, in riferimento agli aspetti organizzativi dei servizi. Gli standard sono derogabili soltanto se più favorevoli ai cittadini e sono soggetti a monitoraggio. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

Gli standard riferiti ai procedimenti amministrativi coincidono con i termini indicati al paragrafo C, mentre gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, sono elencati nella tabella che segue.

Allo scopo di verificare e valutare l'efficienza dei servizi offerti e di elevarne il livello qualitativo, sarà definito un quadro di Indicatori coerenti e verificabili. In relazione a tali indicatori, l'Amministrazione comunale si impegna ad effettuare, almeno una volta ogni 24 mesi, un monitoraggio sulla qualità e sul grado di soddisfacimento dei servizi erogati attraverso apposita indagine su un campione rappresentativo di portatori di interesse e cittadini.

Nel caso in cui, per realizzare il Report, l'Amministrazione si avvalga dell'uso di questionari, questi sono somministrati in forma anonima e sono diretti ad offrire la possibilità di formulare proposte costruttive volte al miglioramento del servizio stesso. I risultati di tali valutazioni sono oggetto di studio da parte del Dirigente responsabile che provvede ad utilizzare tali informazioni per migliorare il servizio.

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ore di apertura del servizio	Presenza di un operatore in sede e a uno dei riferimenti telefonici
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Il servizio è reso direttamente in sede, telefonicamente e tramite e-mail
	Informazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo: 10 giorni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% di risposta su richiesta	80% di risposta su richieste di competenza
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Conformità della risposta alla richiesta	80% di risposte completamente conformi; eventuale integrazione o correzione
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Customer Satisfaction	85%
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Customer Satisfaction	85%
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Customer Satisfaction	90%

2. Aggiornamento della Carta

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito internet del Comune di Campi Bisenzio una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed
- azioni dimiglioramento;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- i reclami presentati dagli utenti ed accolti.

E. Altre informazioni utili

1. Il servizio Sport e Tempo Libero nel sito del Comune

L'indirizzo della relativa area tematica sul sito istituzionale dell'Ente è il seguente:

<https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/argomenti/sport>

2. I reclami e le segnalazioni

Gli utenti possono effettuare reclami in presenza di disservizi, atti o comportamenti che appaiono contrastanti con i contenuti della presente Carta, o comunque possono inviare segnalazioni, rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi e le modalità di erogazione degli stessi.

Il reclami e/o le segnalazioni devono essere inviate tramite posta elettronica al seguente indirizzo:

- sport@comune.campi-bisenzio.fi.it;

È compito del reclamante fare il possibile per descrivere chiaramente tutti gli elementi utili all'individuazione del problema o della segnalazione.

L'U.O. 2.1. garantisce risposta verbale tempestiva, entro 48 ore, per le questioni semplici e risposta scritta, entro 10 giorni, per le problematiche più complesse che comportano un'indagine di merito. È compito del Responsabile del Servizio mantenere aggiornato l'interessato sullo stato di risoluzione del reclamo e/o comunicarne la chiusura.

Il Dirigente curerà la raccolta annuale di tutti i reclami e delle soluzioni adottate.

F. Validità Carta dei Servizi

La presente Carta è valida fin dal momento della sua approvazione da parte dell'Amministrazione comunale. Essa sarà affissa in appositi spazi all'interno degli uffici comunali, verrà pubblicata sul sito internet istituzionale e verrà inoltre stampato un apposito documento, reperibile da ogni cittadino presso gli Uffici della U.O. 2.1. - Servizi Educativi e Culturali" e l'ufficio relazioni con il pubblico (URP).

Infine, verrà data ampia informazione di essa a mezzo dei mezzi di comunicazione e di ogni altro canale idoneo, allo scopo di renderla nota ad ogni cittadino del territorio comunale.

La Carta deve essere considerata uno strumento e come tale è destinata ad essere periodicamente revisionata, aggiornata e modificata per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE



LA CARTA DEI SERVIZI AL CITTADINO
- U.O. 2.3 -
'PROMUOVERE INFORMAZIONE E DIALOGO'

La presente Carta dei Servizi, approvata da _____ e pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente, è messa a disposizione dei cittadini ai quali è rivolta. La revisione viene effettuata almeno una volta all'anno.

QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO:

1. Legge 7 agosto 1990 n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi" e ss. m. e i.
Il quadro normativo rivisita a più riprese l'attività amministrativa della Pubblica Amministrazione favorendo una informazione qualificata, l'accesso ai documenti amministrativi e la conoscibilità, nei limiti precisati dalla legge, dello stato dei procedimenti amministrativi che riguardano i cittadini, a cui è consentito di seguire le fasi attraverso cui l'attività amministrativa stessa si articola
2. D.P.C.M. 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
Il decreto individua i principi a cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione. Essi sono: a) eguaglianza b) imparzialità c) continuità d) partecipazione. Stabilisce inoltre per tutti i soggetti erogatori, pubblici e privati, di definire e di adottare "standard di qualità e quantità dei servizi";



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

-
3. D.L. 12 maggio 1995 n. 163, convertito in L. 11 luglio 1995 n. 273, Attraverso cui si afferma l'obbligatorietà dell'adozione, rispettivamente per ciascun soggetto erogatore, di una propria specifica Carta dei Servizi, ispirata alla direttiva del 1994 e ad essa conforme.
 4. D. Lgs. 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'articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59"; in particolare il Decreto struttura il sistema organico di controlli interni stabilendo, fra l'altro, l'obbligo per le imprese e gli enti erogatori di servizi pubblici di improntare la propria attività al rispetto dei parametri qualitativi essenzialmente determinati all'interno delle Carte dei servizi.
 5. L. 7 giugno 2000 n. 150, sulla disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
La Legge rappresenta, ad oggi, il caposaldo normativo della comunicazione pubblica ove si definiscono gli strumenti e i soggetti della comunicazione pubblica. La legge presenta la Comunicazione, o meglio l'Informazione, come una risorsa indispensabile e uno degli elementi principali dell'attività di una Pubblica Amministrazione.
 6. L. 8 novembre 2000 n. 328, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
La legge stabilisce che la programmazione e l'organizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali compete agli enti locali, alle Regioni e allo Stato secondo alcuni principi, primo tra tutti il principio di sussidiarietà. L'articolo 13 stabilisce che nella Carta sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti.
 7. Direttiva Ministero della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004, "Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni".intende sostenere la capacità delle amministrazioni pubbliche di attivarsi, oltre che per raggiungere obiettivi di efficacia e di produttività, anche per realizzare e mantenere il benessere fisico e psicologico delle persone, attraverso la costruzione di ambienti e relazioni di lavoro che contribuiscano al miglioramento della qualità della vita dei lavoratori e delle prestazioni.
 8. D. Lgs. 6 settembre 2005 n. 206 "Codice del consumo", a norma del cui art. 2, lett. G), si afferma il diritto degli utenti all'erogazione di servizi pubblici rispondenti a standard di qualità ed efficienza.
 9. D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale" (e le modifiche intervenute con il D. Lgs. 30 dicembre 2010 n. 235), all'articolo 7, comma 1, in particolare si afferma in tema di "Qualità dei servizi resi e soddisfazione dell'utenza" che "le pubbliche amministrazioni centrali provvedono alla riorganizzazione ed aggiornamento dei servizi resi; a tale fine sviluppano l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione,



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese, anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti”.

10. L. 4 marzo 2009, n. 15 “Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti”. All'articolo 4, comma 2, consente ad ogni interessato di agire in giudizio nei confronti delle amministrazioni, nonché dei concessionari di servizi pubblici, fatte salve le competenze degli organismi con funzioni di relazione e controllo istituiti con legge dello Stato e preposti ai relativi settori, se, dalla violazione di standard qualitativi ed economici o degli obblighi contenuti nelle Carte dei servizi, dall'omesso esercizio dei poteri di vigilanza, di controllo o sanzionatori, dalla violazione dei termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali derivi la lesione di interessi giuridicamente rilevanti per una pluralità di utenti o consumatori, nel rispetto di taluni criteri, fra i quali merita di essere sottolineato quello volto a consentire la proposizione dell'azione anche ad associazioni o comitati a tutela degli interessi dei propri associati, estendendo, in sostanza, il disposto dell'art. 139 e seguenti del “Codice del consumo”
11. L. 18 giugno 2009 n. 69, “Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile”, che contiene due disposizioni in materia. All'articolo 30 si stabilisce che le Carte dei servizi dei soggetti pubblici e privati erogatori di servizi pubblici o di pubblica utilità devono prevedere forme di risoluzione non giurisdizionale delle controversie, e che il tutto avvenga entro 30 giorni successivi alla richiesta (sono esclusi ovviamente i servizi locali).
12. D.lgs 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" per cui la misurazione e la valutazione della performance punta al miglioramento della qualità dei servizi (art. 3 comma 1), parimenti gli obiettivi di performance devono complessivamente determinare un miglioramento delle qualità dei Servizi (art. 5 comma 2) in virtù del fatto che la qualità dei Servizi è una componente della valutazione della performance organizzativa.
13. D.P.R. 7 settembre 2010 n. 168, “Regolamento in materia di servizi pubblici locali di rilevanza economica, a norma dell'articolo 23-bis, comma 10, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n.133”, all'articolo 11, intitolato alla tutela non giurisdizionale, stabilisce che i contratti di servizio e, se emanate, le Carte dei servizi concernenti la gestione di servizi pubblici locali prevedono la possibilità, per l'utente o per la categoria di utenti che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale delle controversie, che avviene entro trenta giorni successivi al ricevimento della richiesta. La procedura conciliativa prevista è avviata secondo lo schema-tipo di formulario di cui all'allegato A del citato D.P.R., ferme restando le norme in materia di servizi pubblici locali, nonché



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

quelle contenute nelle discipline di settore vigenti alla data di entrata in vigore del presente D.P.R. medesimo.

14. Delibera 88/2010 CIVIT che individua le dimensioni fondamentali della qualità e le relative sottodimensioni come a seguito descritte:

- ACCESSIBILITA' > Fisica e/o Multicanale
- TEMPESTIVITA' > nell'erogazione del Servizio
- TRASPARENZA > Visibilità dell'azione amm.va, dei dati e delle informazioni
- EFFICACIA > Conformità - Affidabilità - Compiutezza.

15. D.L. 24 gennaio 2012, n. 1, "Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività", convertito nella L. n. 27 del 2012, in particolare trattano di Carte dei servizi gli artt. 8 e 36 che stabiliscono che le Carte, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indichino in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura; che le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti.

16. Delibera 3/2012 CIVIT individua le dimensioni "aggiuntive" della qualità come di seguito:

- EFFICIENZA
- EQUITÀ
- FLESSIBILITÀ
- ELASTICITÀ
- CONTINUITÀ
- EMPATIA

17. D.L. 9 febbraio 2012, n. 5, «Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo», convertito in L. 4 aprile 2012, n.35, indica che le Carte dei servizi dei gestori dei servizi pubblici, devono indicare in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura.

18. D. Lgs 14 marzo 2013, n. 33 (in attuazione della cd. Legge anticorruzione n. 190/2012) Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni. La norma è stata recentemente modificata con D.Lgs n. 97/2016 "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'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche". Di particolare rilevanza è l'art 5 co. 1 e 2 D.Lgs 33/2013 come modificato dal D.Lgs 97/2016 in materia di "accesso civico" semplice e generalizzato (FOIA - Freedom of Information Act).



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

19. Delibera 6/2013 CIVIT dove si evidenzia la necessità di una sistematica mappatura dei servizi erogati

"LA CARTA DEI SERVIZI AL CITTADINO"
PROMUOVERE INFORMAZIONE E DIALOGO:

La presente Carta dei "Servizi al Cittadino" è lo strumento documentale attraverso il quale sono:

1. individuati gli standard delle prestazioni della U.O. 2.3,
2. dichiarati, aggiornati e monitorati i suoi obiettivi nel rispetto dei diritti del cittadino, utente, consumatore.

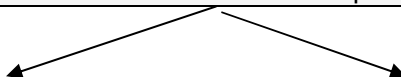
Essa è strutturata su **3 livelli**:

Il Primo livello (macro) rappresenta il complesso dei tratti propri della U.O. 2.3, nel contenuto minimo degli standard di qualità e connotazioni che contraddistinguono i Servizi ad essa afferenti.

Il Secondo Livello descrive i Servizi della U.O. 2.3 nella loro **tipicità** giuridico-amministrativa con riguardo ai fattori di qualità - agli indicatori ed al valore garantito.

Il Terzo Livello riguarda la sezione Faq, le domande e le risposte più frequentemente rivolte agli uffici.

1^ Macro Livello: L' Unità Operativa 2.3 - Servizi al Cittadino -
- L'Unità Operativa 2.3 Servizi al Cittadino (descrizione - servizi -)
- I tratti comuni e la dimensione fondamentale di qualità che si assume



2^ Livello: Servizi per procedimenti TIPICI	3^ Livello: Sezione Faq
Descrizione	Descrizione
Servizio erogato	Le domande più frequentemente rivolte agli uffici.
Fattore di qualità	Le risposte.
Indicatore	
Valore garantito	

1^ Macro Livello : L'UNITA' OPERATIVA 2.3. SERVIZI AL CITTADINO

La Carta dei Servizi della Unità Operativa 2.3 "Servizi al Cittadino" (U.O. 2.3) costituisce un programma progettuale di partecipazione e coinvolgimento, a sviluppo progressivo, volto a migliorare la qualità e la fruizione dei Servizi che vi fanno parte. Il suo fine ultimo è quello di "promuovere informazione e dialogo".

"Servizi al cittadino" è l' Unità Operativa (U.O.) 2.3 del Settore 2^ Servizi alla Persona; un tassello dell'organigramma dell'Ente costituito per attenzionare con la



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

dovuta professionalità le istanze della cittadinanza essenziale nella loro accezione di front office.

E' costituita dai seguenti Servizi:

1. **U.r.p./Sportello Polifunzionale** : L'Ufficio Relazioni con il Pubblico e lo Sportello Polifunzionale sono punti di accesso alle informazioni dei Servizi erogati dall'Ente. Presso lo Sportello Polifunzionale è presente una postazione dello Sportello Accoglienza Stranieri ed una volta alla settimana il Servizio Alia.
2. **Protocollo**: L'attività di protocollazione, tipica dell'Ufficio del Protocollo istituzionale dell'Ente, è quella fase del processo amministrativo che certifica provenienza e data di acquisizione di un documento, identificandolo in maniera univoca per mezzo dell'apposizione di informazioni numeriche e temporali.
3. **Messi Comunali e notificatori**: L'Ufficio provvede alla notifica degli atti per conto dell'Amministrazione Comunale e per le altre Amministrazioni che ne fanno richiesta. Gestisce il sistema di notifica di atti e documenti ed il rapporto con l'utenza per il ritiro presso apposito sportello. Provvede alla pubblicazione degli atti comunali mediante affissione all'Albo Pretorio elettronico dell'Ente.
4. **Servizi Demografici**: I Servizi Demografici comprendono l'ufficio Anagrafe, l'ufficio di Stato Civile, l'ufficio Elettorale, la Leva Militare, l'ufficio dei Giudici Popolari.
5. **Portierato**: è l'Ufficio di accoglienza e orientamento qualificato dell'Ente rivolto a chiunque acceda fisicamente nel Palazzo Comunale.
6. **Centralino** L'Ufficio dispone di un risponditore automatico e di personale che può intervenire in ausilio durante l'orario di apertura degli uffici.
7. **Toponomastica**: L'Ufficio Toponomastica si occupa dell'assegnazione dei numeri civici ad edifici di nuova costruzione o a quelli che ne sono sprovvisti e cura la revisione della numerazione civica, qualora ne ricorra la necessità. Ha inoltre il compito di intitolare piazze, piazzali, larghi, viali, vie, vicoli, parchi e giardini della città.

Dirigente del Settore 2^ "Servizi alla Persona" e della U.O. 2.3 " Servizi al cittadino" : *dott.ssa Gloria Giuntini*

Riceve su appuntamento.

Contatti: 055/8959498

e.mail g.giuntini@comune.campi-bisenzio.fi.it

pec: **comune.campi-bisenzio@postacert.toscana.it**



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

Responsabile P.O. della U.O. 2.3 "Servizi al cittadino" : *Luisanna Galluccio - Funzionario*

Riceve su appuntamento.

Contatti: 055/8959470

e.mail l.galluccio@comune.campi-bisenzio.fi.it

pec: comune.campi-bisenzio@postacert.toscana.it

Informazioni ulteriori alla pagina:

<https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/8483>

STANDARD DI QUALITA' DELLA U.O. 2.3. "SERVIZI AL CITTADINO" : I TRATTI COMUNI E LE DIMENSIONI FONDAMENTALI DI QUALITA'

1. LE DIMENSIONI FONDAMENTALI DELLA QUALITA': L' ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI :
--

- 1.1 L' U.O. 2.3. "Servizi al Cittadino" e' posta nello storico Palazzo Benini di Piazza Dante n. 36 e n. 37. I servizi e gli uffici che la costituiscono sono collocati al pian terreno. La porta a vetri, lato Piazza Giorgio La Pira, è priva di barriere architettoniche e permette l'accesso diretto ai vari Servizi dell'U.O. Nella corte interna è stato recentemente realizzato l'infopoint, area di informazione ed orientamento dell'utenza, presidiata da personale qualificato e preparato all'accoglienza.
- 1.2 I Servizi che fanno parte dell'U.O. 2.3 ricevono essenzialmente previo appuntamento; l' accoglienza è tuttavia garantita nei casi di necessità ed urgenza. Particolare attenzione è riservata alle situazioni di fragilità e disabilità. L' uso della informatizzazione e della tecnologia consente di raggiungere un più alto grado di fruibilità dei servizi attraverso:
- 1.2.1 Sito istituzionale dell'ente raggiungibile digitando <https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/home>
- 1.2.2 Servizio Fido: <https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/fido>
- 1.2.3 Agenda digitale: <https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/servizi-online>
- 1.2.4 Utilizzo del Pago Pa
- 1.2.5 Pec: comune.campi-bisenzio@postacert.toscana.it
- 1.2.6 E. mail: a seguito riportate per ufficio e singolarmente per operatore
- 1.2.7 Telefono: 055/89591
- 1.3 Le istanze sono presentabili on line attraverso il Servizio Fido.
F.I.D.O. **Formazione Interattiva Domande Online**" consente, in qualsiasi momento ed in qualunque luogo, di presentare istanze al Comune di Campi



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

Bisenzio, di ricevere comunicazioni dal Comune e di pagare con pagoPA, laddove dovuto.

Il cittadino viene guidato nella compilazione della domanda e aiutato a correggere o limitare gli errori di inserimento; si richiede di accettare e confermare la domanda, per passare alle successive fasi di protocollazione automatica o di pagamento sul canale PagoPA: in questo caso, il sistema rimane in attesa della ricevuta telematica di pagamento PagoPA andato a buon fine per inviare automaticamente la domanda al protocollo generale del Comune.

Attraverso lo stesso canale F.I.D.O. la certificazione anagrafica è acquisibile in cassette virtuali previa autenticazione.

1.4 Disponibilità dell'ufficio del Responsabile P.O. e del Dirigente per le pratiche più complesse (facilitazione del dialogo a più livelli).

1.5 L'Unità ospita il servizio accoglienza stranieri: il Servizio è altamente qualificato e dispone di traduttori ed interpreti di varie lingue. La modulistica di maggiore utilizzo prevede versioni in lingua. I colloqui sono effettuati anche in lingua inglese.

1.6 Presso l'Ufficio relazioni al Pubblico è presente una postazione pc ad uso pubblico per accedere all'Amministrazione digitale anche in assenza di propria dotazione tecnologica.

1.7 L'accesso telefonico ai Servizi dell'U.O. 2.3 è limitato nei suoi contenuti in ragione dell'applicazione della normativa sul trattamento dati:

Regolamento (UE) n. 2016/679

Decreto Legislativo 196/2003

Il personale addetto risponde dopo l'attività di sportello, dalle ore 13:00 alle ore 14:00

1.8 L'Infopoint è l'ufficio a vetri recentemente realizzato al pian terreno del Palazzo Benini. Si tratta di un ufficio di accoglienza e orientamento professionale posto come primo ausilio all'utenza che accede al Palazzo e necessita di informazioni per usufruire dei Servizi.

Orario di apertura degli Uffici:

- Lunedì - Mercoledì - Venerdì : 8:30 - 13:00

- Martedì e Giovedì: 15:30 - 18.00

2. LE DIMENSIONI FONDAMENTALI DELLA QUALITA':
LA TEMPESTIVITÀ

L'Unità Operativa 2.3 assicura il rispetto dei tempi normativi di conclusione dei procedimenti. La descrizione di essi, i costi e la tempistica utili per l'adozione dei provvedimenti finali sono descritti anche con riferimento ai links riportati nelle varie pagine del sito istituzionale dell'Ente.



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

3. LE DIMENSIONI FONDAMENTALI DELLA QUALITA': LA TRASPARENZA

1. L' U.r.p/Sportello Polifunzionale:

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P. è uno sportello polifunzionale di supporto alle attività ed ai servizi erogati dall'Amministrazione. Esso costituisce, inoltre, un punto d'incontro, dialogo e confronto con la cittadinanza, con le imprese e le istituzioni al fine di attuare i principi di trasparenza, di partecipazione e il diritto di accesso propri del miglior funzionamento degli enti pubblici. Di seguito i principali Servizi.

Principali attività dell'ufficio:

- attivazione SPID;
- pagamento mensa e servizi scolastici di trasporto;
- pagamento multe;
- presentazione e verifica istanze cartacee;
- servizio informazioni sui servizi dell'Ente.

1.1 Referenti:

- *Brandolone Veronica*: 055/8959488 (orario 9:00 - 12:00)

e.mail v.brandolone@comune.campi-bisenzio. fi.it

- *Ricci Ernesto*: 055/8959482 (orario 9:00 - 12:00)

e.mail e.ricci@comune.campi-bisenzio.fi.it

- *Votta Manuela*: 055/8959614 (orario 9:00 - 12:00)

e.mail m.votta@comune.campi-bisenzio.fi.it

1.2 Pagina descrittiva del Servizio e di aggiornamento delle sue attività:

<https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/8945>

2. Protocollo:

In considerazione dello sviluppo del digitale e della trasmissione telematica dei documenti, l'attività è essenzialmente rivolta alla massa documentale che il server acquisisce in entrata ed uscita attraverso il canale pec:

comune.campi-bisenzio@postacert.toscana.it

- protocollazione pec
- protocollazione documenti cartacei



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

- protocollazione atti cartacei
- protocollazione elaborati, anche grafici, cartacei

2.1 Referenti:

- *Iacomoni Ilaria*: 0558959487 (orario 9:00 - 12:00)

i.iacomoni@comune.campi-bisenzio.fi.it

- *Brandolone Veronica*: 055/8959488 (orario 9:00 - 12:00)

e.mail v.brandolone@comune.campi-bisenzio. fi.it

- *Ricci Ernesto*: 055/8959482 (orario 9:00 - 12:00)

e.mail e.ricci@comune.campi-bisenzio.fi.it

- *Votta Manuela*: 055/8959614 (orario 9:00 - 12:00)

e.mail m.votta@comune.campi-bisenzio.fi.it

2.2 Pagina descrittiva del Servizio e di aggiornamento delle sue attività:

<https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/1330>

3. Messi Comunali e notificatori:

Gli addetti esercitano le funzioni sotto indicate in virtù di corsi di formazione abilitanti e corsi di aggiornamento:

- notifica di atti dell'Agenzia delle Entrate
- notifica di atti giudiziari e amministrativi
- pubblicazioni all'albo pretorio

3.1 Referenti:

- *Conti Fulvio*: 055/8959485 (orario 9:00 - 12:00)

e mail f.conti@comune.campi-bisenzio.fi.it

- *Votta Manuela* : 055/8959614 (orario 9:00 - 12:00)

e.mail m.votta@comune.campi-bisenzio.fi.it

- *Ricci Ernesto*: 055/8959482 (orario 9:00 - 12:00)

e.mail e.ricci@comune.campi-bisenzio.fi.it

- *Brandolone Veronica*: 055/8959488 (orario 9:00 - 12:00)

e.mail v.brandolone@comune.campi-bisenzio. fi.it

- *Iacomoni Ilaria*: 055/8959487 (orario 9:00 - 12:00)

i.iacomoni@comune.campi-bisenzio.fi.it

3.2 Pagina descrittiva del Servizio e di aggiornamento delle sue attività:

<https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/1332>



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

**4. Servizi Demografici (ufficio Anagrafe – Stato Civile – Elettorale –
Leva Militare – Giudici Popolari)**

4.1 Ufficio Anagrafe: L'anagrafe è la banca dati ove sono registrate le posizioni relative alle singole persone, alle famiglie ed alle convivenze, che hanno fissato nel Comune di Campi Bisenzio la residenza, nonché le posizioni relative alle persone senza fissa dimora che hanno stabilito qui il proprio domicilio, le posizioni degli Italiani residenti all'Estero e le procedure di cancellazione.

- iscrizioni e cancellazioni di residenza, compresi i senza fissa dimora
- iscrizioni e cancellazioni A.I.R.E (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero)
- rilascio attestazioni di regolarità di soggiorno per i cittadini comunitari
- rilascio certificazioni
- rilascio Carte d'identità
- variazioni di stato civile
- controlli sul reddito di cittadinanza
- procedure relative alla costituzione di famiglie di fatto

4.2 Referenti:

- *Baroncelli Beatrice*: 055/8959442 (ore 13:00 - 14:00)

b.baroncelli@comune.campi-bisenzio.fi.it

- *Breschi Monica*: 055/8959449 (ore 13:00 - 14:00)

m.breschi@comune.campi-bisenzio.fi.it

- *Cintelli Ilaria*: 055/8959651 (ore 13:00 - 14:00)

i.cintelli@comune.campi-bisenzio.fi.it

- *Pinzauti Susanna*: 055/8959451 (ore 13:00 - 14:00)

s.pinzauti@comune.campi-bisenzio.fi.it

- *Pollastrini Chiara*: 055/8959441 (ore 13:00 - 14:00)

c.pollastrini@comune.campi-bisenzio.fi.it

4.3 Pagina descrittiva del Servizio e di aggiornamento delle sue attività:

<https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/anagrafe>

4.4 Ufficio Stato Civile: L'ufficiale di Stato Civile forma, archivia, conserva ed aggiorna tutti gli atti che riguardano la nascita, il matrimonio, l'unione civile, il divorzio, la cittadinanza ed il decesso di una persona



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

-
- iscrizioni e trascrizioni di atti di nascita - morte - matrimonio - unione civile - cittadinanza
 - pubblicazioni di matrimonio
 - divorzi
 - pratiche di polizia mortuaria
 - annotazioni
 - riconoscimenti di minori
 - riconciliazioni

4.5 Referenti:

- *Carovani Marco*: 055/8959460

m.carovani@comune.campi-bisenzio.fi.it

- *Pireddu Elisa*: 055/8959461

e.pireddu@comune.campi-bisenzio.fi.it

- *Pozzi Melissa*: 055/8959459

m.pozzi@comune.campi-bisenzio.fi.it

4.6 Pagina descrittiva del Servizio e di aggiornamento delle sue attività:

<https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/806>

4.7 Ufficio Elettorale: L'Ufficio Elettorale provvede alla tenuta e all'aggiornamento delle liste elettorali. Compila ed aggiorna gli albi dei presidenti di seggio e degli scrutatori. Provvede alle revisioni ordinarie e straordinarie del corpo elettorale. Dispone gli adempimenti utili all'esercizio del voto durante le consultazioni elettorali. Le istanze di iscrizione all'albo dei Presidenti e degli Scrutatori sono presentabili on line attraverso il servizio FIDO.

- Tenuta (iscrizioni e cancellazioni) albo Presidenti di Seggio
- Tenuta (Iscrizioni e cancellazioni) albo scrutatori
- Rilascio tessere elettorali
- Procedure inerenti la propaganda elettorale

4.8 Referenti:

- *Galluccio Luisanna*: 055/8959470 (dalle ore 13:00 alle ore 14:00)

e.mail l.galluccio@comune.campi-bisenzio.fi.it

- *Pezzella Leonardo*: 055/8959457 (dalle ore 13:00 alle ore 14:00)

e.mail l.pezzella@comune.campi-bisenzio.fi.it

4.9 Pagina descrittiva del Servizio e di aggiornamento delle sue attività:

<https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/ufficio-elettorale>



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

4.10 Ufficio Leva Militare: L'Ufficio Leva Militare è chiamato alla formazione, alla tenuta e all'aggiornamento delle liste di leva. Provvede inoltre alla tenuta e all'aggiornamento dei ruoli matricolari.

4.11 Referente:

- *Carovani Marco*: 055/8959460 (dalle ore 13:00 alle ore 14:00)

e.mail m.carovani@comune.campi-bisenzio.fi.it

4.12 Pagina descrittiva del Servizio e di aggiornamento delle sue attività:

<https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/ufficio-elettorale>

4.13 Ufficio Giudici Popolari: L'Ufficio si occupa della formazione e dell'aggiornamento degli albi dei Giudici Popolari di Corte di Assise e di Corte di Assise, secondo le norme stabilite dalla legge.

4.14 Referente:

- *Carovani Marco*: 055/8959460 (dalle ore 13:00 alle ore 14:00)

e.mail: m.carovani@comune.campi-bisenzio.fi.it

4.15 Pagina descrittiva del Servizio e di aggiornamento delle sue attività:

<https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/6952>

5. **Portierato:** collocato nella nuova area dell'infopoint in piazza Dante n. 36 - pian terreno - fornisce primo supporto ed orientamento all'utenza. Può prendere appuntamenti in caso di estrema necessità con i servizi dell'U.O. 2.3. Consegna le certificazioni cartacee e le Carte d'identità Elettroniche.

Referenti al n. 055/8959448 (orario di apertura degli uffici)

- *Buonopane Lucia*

e.mail l.buonopane@comune.campi-bisenzio.fi.it

- *Di Dio Cafiso Francesco*

e.mail f.didiocafiso@comune.campi-bisenzio.fi.it

- *Pacini Marco*

e.mail m.pacini@comune.campi-bisenzio.fi.it

- *Polvani Silvia*

e.mail s.polvani@comune.campi-bisenzio.fi.it

- *Russo Luisa*

e.mail l.russo@comune.campi-bisenzio.fi.it



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

6. Centralino al n. 055/89591

L'Ufficio si occupa di orientare l'utenza verso il Settore o il Servizio di competenza ovvero a fornire le primissime informazioni utili per accedere al servizio.

7. Toponomastica

L'attività dell'ufficio è necessariamente condivisa con gli uffici dell'area urbanistica ed edilizia i quali intervengono in prima competenza e successivo coordinamento con l'ufficio toponomastica.

Referenti:

Luisanna Galluccio: 055/8959470 (dalle ore 13:00 alle ore 14:00)

e.mail l.galluccio@comune.campi-bisenzio.fi.it

4. LE DIMENSIONI FONDAMENTALI DELLA QUALITA':

<i>L' Efficacia e la Compartecipazione :</i>
--

Sono altresì garantite:

- a) conformità
- b) affidabilità
- c) completezza

di ogni Servizio, dove per **conformità** è da intendersi conformità alle fonti normative sovra nazionali, nazionali primarie e secondarie; per **affidabilità**, tipicità e legittimità dei provvedimenti adottati; per **completezza** la completezza dei procedimenti.

In ambito di **compartecipazione** i Servizi afferenti alla U.O. 2.3 si contraddistinguono per riservare particolare riguardo al dialogo con l'utenza perché fattivamente partecipi ai procedimenti amministrativi di proprio interesse.

L'Unità Operativa 2.3 investe sull'**interscambio** del personale assegnato alla medesima, inteso come risorsa e fonte di professionalità movimentabile a servizio del cittadino.

Particolare riguardo è posto al **trattamento dati** ed al complesso di informazioni che compongono le varie banche dati dell'Unità.

A tal riguardo è stata rivista la logistica degli spazi dell' Ufficio relazioni al Pubblico con una progettualità a box semichiusi ed accessi cadenzati.



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

2^ LIVELLO: I SERVIZI PER PROCEDIMENTI

TIPICI

SERVIZI DEMOGRAFICI

LA CARTA D'IDENTITA' ELETTRONICA (C.I.E)

La **Carta di Identità Elettronica (CIE)** è il documento d'identità dei cittadini emesso dal Ministero dell'Interno e prodotto dal Poligrafico e Zecca dello Stato che, grazie a sofisticati elementi di sicurezza e anticontraffazione, permette l'accertamento dell'identità del possessore e l'accesso ai servizi online delle Pubbliche Amministrazioni sia in Italia che in diversi Paesi dell'Unione Europea.





COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

SERVIZIO EROGATO	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	VALORE GARANTITO
Servizio di rilascio della CIE Descrizione completa: https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/10317	Accessibilità/Multicanalità - Tempestività: <i>Canali di prenotazione</i> 1) https://www.prenotazionicie.interno.gov.it/ 2) serv.dem@comune.campi-bisenzio.fi.it 3) telefono: 055/8959454 (dalle ore 9:00 alle ore 12:00) ----- Efficienza: organizzazione del servizio. ----- Continuità: prestazione giornaliera del servizio (Sabato escluso)	Tempi di attesa: Mediamente 7 giorni lavorativi ----- Numero giornaliero degli sportelli attivi: 2 ----- Numero giorni settimanali di apertura: 5	Mantenere lo standard di accessibilità-multicanalità - tempestività sul livello degli indicatori
	Orario del Servizio: Lunedì - Venerdì: 8:30 -12:30 Mercoledì: 8:30 -12:00 Martedì: 9:00 -12:30 / 15:30 - 17:30		

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE DI INPUT	INDICATORE DI OUTCOME
Servizio di rilascio della CIE Descrizione: https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/10317	Numero di prenotazioni mensili presentate "alla data".	Tempo di attesa = oppure < di 7 giorni lavorativi (da conteggiarsi con riferimento "alla data" della richiesta)



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

Ogni eventuale variazione all'orario, alle modalità di erogazione del Servizio nonché gli esiti delle verifiche in relazione agli indicatori assunti, saranno resi pubblici non appena disponibili alla pagina:

<https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/10317>

RILASCIO DI CERTIFICAZIONE:

Consente di ottenere la certificazione di cui si necessita attraverso una produzione multicanale. La certificazione è sottoposta al regime fiscale del bollo in relazione all'uso.

Il Ministero dell'Interno all'indirizzo <https://www.interno.gov.it/it/notizie/anpr-certificati-anagrafici-online-e-gratuiti-i-cittadini>

ha reso disponibile il Servizio gratuito di acquisizione certificativa.

E' possibile accedere al servizio mediante SPID ed ottenere certificati propri o del proprio nucleo familiare. Solo in questo caso la certificazione è gratuita.





COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

SERVIZIO EROGATO	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio di certificati anagrafici di residenza, stato di famiglia e certificazioni di stato civile. Altresì di ogni altra certificazione desumibile dalla banca dati anagrafica	Accessibilità, Multicanalità, Tempestività: 1) acquisizione mediante servizio Fido: https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/fido 2) prenotazione mediante agenda digitale https://campibisenzio.iswebcloud.it/area_agenda_servizi/pagsistema.html 3) acquisizione immediata per le persone in condizioni di fragilità (es. disabili - over anni 80) Per informazioni - telefono: 055/8959454 (dalle ore 9:00 alle ore 12:00) ----- Efficienza: organizzazione del servizio ----- Continuità: prestazione giornaliera del servizio (Sabato escluso)	Tempi di rilascio: 1) entro 3 giorni lavorativi 2) entro 5 giorni lavorativi 3) in tempo reale 4) in tempo reale ----- Numero sportelli certificativi: 2 ----- Numero giorni settimanali di apertura: 5	Mantenere lo standard di accessibilità-multicanalità - tempestività sul livello degli indicatori

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE DI INPUT	INDICATORE DI OUTCOME
Rilascio di certificati anagrafici di residenza, stato di famiglia e certificazioni di stato civile.	Numero di richieste mensili presentate "alla data"	Tempo di rilascio > oppure = a 5 giorni lavorativi (da conteggiarsi con riferimento "alla data" della richiesta)



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

Ogni eventuale variazione all'orario, alle modalità di erogazione del Servizio nonché gli esiti delle verifiche in relazione agli indicatori assunti, saranno resi pubblici non appena disponibili alla pagina:

<https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/14137>

LA RESIDENZA

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Iscrizione o variazione della residenza nel Registro Anagrafico (oggi A.N.P.R. Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente)	Accessibilità, Multicanalità, Partecipazione: 1) istanza cartacea dell'interessato all'ufficio protocollo 2) per pec 3) comunicazione variazione mediante sistema A.N.P.R	Pratiche concluse positivamente: Numero dichiarazioni di stabilità residenza presentate annualmente e numero dichiarazioni accolte	> = al 70%

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE DI INPUT	INDICATORE DI OUTCOME
Iscrizione o variazione della residenza	Numero di dichiarazioni annuali pervenute nell'anno	Numero di dichiarazioni accolte nell'anno
-----	-----	-----
Efficienza:		Numero di pratiche in cui è stato coinvolto il cittadino ai fini compartecipativi



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

STATO CIVILE: TRASCRIZIONE ATTI

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Trascrizione atti di nascita - morte - matrimonio - cittadinanza	Accessibilità, Multicanalità, Tempestività: 1)istanza dell'interessato all'ufficio protocollo 2) per pec quando provenienti da Autorità pubbliche 3) comunicazione variazione mediante sistema A.N.P.R(Anagrafe, Nazionale della Popolazione)	Tempi di trascrizione e n. di trascrizioni effettuate	<= 1 settimana

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE DI INPUT	INDICATORE DI OUTCOME
Trascrizione atti di nascita - morte - matrimonio - cittadinanza Efficienza:	Numero di trascrizioni mensili pervenute.	Numero di trascrizioni mensili effettuate Tempi effettivi di trascrizione dall'istanza



**COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE**

U.R.P./SPORTELLO POLIFUNZIONALE/PROTOCOLLO:

IL RILASCIO DELL'IDENTITA' DIGITALE

1) **SPID**: Il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) è un'identità digitale composta da una coppia di credenziali (username e password), strettamente personali, con le quali è possibile accedere ai servizi online della pubblica amministrazione e dei privati aderenti.

Le fasi di attivazione:

1-Pre-registrazione su id.lepida.it e successivo riconoscimento allo sportello per attivazione identità;

2.Registrazione in modalità completamente assistita presso lo Sportello.

3 Attivazione della identità digitale





COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Attivazione SPID	Accesso, Multicanalità, Tempestività 1) Appuntamento per attivazione su Agenda Digitale attraverso www.comune.campi-bisenzio.fi.it/servizi-online 2) Appuntamento telefonico - contatto con l'operatore ai numeri dell'ufficio Urp. 3) Sito istituzionale: https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/14807 - mail: urp@comune.campi-bisenzio.fi.it	Numero di attivazione: Mediamente 10 identità settimanali attivate (1+2) su richiesta. Rilascio identità immediato	Mantenere lo standard di accessibilità-multicanalità - tempestività sul livello degli indicatori
Costi	Nessuno		

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE DI INPUT	INDICATORE DI OUTCOME
Attivazione SPID	Numero totale di richieste annuali presentate	Numero di richieste evase in pre registrazione Numero di richieste evase in assistenza completa

Gli esiti delle verifiche in relazione agli indicatori saranno resi pubblici non appena disponibili alla pagina:

<https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/14807>



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

2) PAGAMENTO SERVIZI SCOLASTICI E MULTE DI TIPO A (CON RIDUZIONE NEI 5 GIORNI):

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Pagamento servizi scolastici e multe di tipo A	Accesso, Multicanalità Tempestività: - accesso diretto allo Sportello con codice PAN e/o multa rilasciata da non più di 10 giorni Appuntamento: - tel: 0558959678 - mail: urp@comune.campi-bisenzio.fi.it <u>Richiesta telematica:</u> https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/appuntamenti-cittadino <u>- Sito istituzionale:</u> https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/11749 Continuità: ----- Efficienza:	Numero di pagamenti: - mediamente 20 richieste di pagamenti servizi scolastici alla settimana - mediamente 2 richieste di pagamenti multe di tipo A alla settimana Pagamento immediato Organizzazione Servizio: Prestazione giornaliera ----- 1) Servizio di pagamento anche in contanti 2) Stampa nota di credito da utilizzare presso ricevitorie per il servizio Scuola	Mantenere lo standard di accessibilità- multicanalità - tempestività sul livello degli indicatori
Costi	€ 1,50 commissioni		



LA CONSEGNA DEGLI ATTI GIUDIZIARI

24



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE DI INPUT	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Notifiche e atti consegna giudiziari	Accesso, Tempestività, Multicanalità	Tempi di conclusione della procedura:	Rispetto dei tempi normativamente previsti
L'atto giudiziale è l'atto che notifica l'ufficiale giudiziario. In caso di mancata notifica, l'atto è depositato presso la Casa Comunale (Messi) dove potrà essere ritirato.	1) previo appuntamento: e.mail urp@comune.campi-bisenzio.fi.it 2) telefono: 055/89591 3) consentibile senza appuntamento in caso di comprovata necessità ed urgenza ----- Efficienza:	Dalla fase di notifica da parte dell'ufficiale giudiziario, alla fase di registrazione e consegna da parte del messo: mediamente 30 giorni. ----- Consegna a richiesta da parte del messo	Mantenere lo standard di accessibilità-multicanalità - tempestività sul livello degli indicatori

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE DI INPUT	INDICATORE DI OUTCOME
Notifiche e atti consegna giudiziari	Numero richieste di consegna atti alla data	Numero consegna dell'atto effettuate in tempo reale da parte del messo.



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

Gli esiti delle verifiche in relazione agli indicatori saranno resi pubblici non appena disponibili alla pagina:

<https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/1332>

TERZO LIVELLO: SEZIONE FAQ



SPAZIO FAQ

PER UNA COMUNICAZIONE SEMPLICE - COLLOQUIALE.

LE DOMANDE PIU' FREQUENTI

1) PRATICA DI RESIDENZA.

D. Posso inoltrare la dichiarazione di residenza al nuovo indirizzo e andare ad abitarci fra un pò di tempo?

R. La dichiarazione di residenza deve essere resa **nel termine di 20 giorni** dalla data in cui si è verificato effettivamente il trasferimento al nuovo indirizzo. Si ricorda che la dichiarazione è sottoposta alla verifica da parte della Polizia Municipale.

D. E' passata la Municipale e non mi ha trovato in casa. Cosa fare ?

R. Quando l'esito degli accertamenti è negativo, l'ufficio anagrafe invia un preavviso di rigetto (ex art. 10bis della l. 241/1990). L'interessato è invitato a dimostrare in ogni modo ritenuto opportuno le ragioni che giustificano l'assenza nei giorni e nelle ore di accesso e quanto possa dimostrare la sua dimora abituale all'indirizzo (es contratto utenze, bollettini pagati con consumi effettivi e congrui ..)

D. Posso scindere il mio nucleo familiare ?

R. Le persone legate da vincoli di matrimonio , unione civile, parentela, affinità, adozione, tutela o da vincoli affettivi, che siano coabitanti, costituiscono un' unica famiglia anagrafica e non possono essere scissi (art. 4 D.p.r. 223/1989). La separazione non costituisce di per sè una causa di scioglimento affettivo fra le parti che possono continuare la reciproca assistenza e cura pur non essendo più legati da vincolo coniugale.



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

D. Il proprietario dell'abitazione non mi consente di prendere la residenza presso l'appartamento.

R. Posto che è vietato occupare abusivamente un immobile, in presenza di un regolare contratto di locazione (affitto) se l'affittuario (conduttore) vi ha stabilito la dimora abituale, la contrarietà del proprietario non rileva ai fini anagrafici.

D. Posso prendere la residenza in Comune?

R. In genere il richiedente si riferisce alle ipotesi di iscrizione presso la Casa Comunale all'indirizzo fittizio di via Giorgio La Pira. Le ipotesi si riferiscono ai senza tetto e ai senza fissa dimora. Si tratta perlopiù di condizioni di fragilità che devono essere accertate.

D. Vorrei costituire una famiglia di fatto. Serve la coabitazione?

R. La coabitazione è elemento dal quale, allo stato della vigente normativa, non si può prescindere. La coppia deve essere iscritta nel medesimo nucleo familiare. Mentre non è obbligatorio il contratto di convivenza che può sempre essere fatto davanti ad un notaio.

2) CERTIFICAZIONE

D. Come posso ottenere la certificazione di altra persona?

R. La certificazione è pubblica ma se il richiedente non è il soggetto certificato, occorre che sia chiarita la motivazione della richiesta per la necessità di tutelare i dati del cittadino certificato. A parità di interessi da tutelare il certificato potrà essere rilasciato.

D. Mi serve il certificato senza bollo perché al destinatario non serve averlo in carta bollata.

R. La certificazione nasce tutta in bollo ai sensi del d.P.R. 642/1972. I casi di esenzione sono espressamente previsti e non sono nella discrezionalità dell'ufficio o del soggetto destinatario della certificazione medesima.

D. Posso rinnovare la Carta d'Identità prima della scadenza?

R. La carta di Identità può essere rinnovata fino a 6 mesi prima della scadenza. La carta d'identità cartacea può essere altresì rinnovata per disporre della Carta d'Identità Elettronica e della sua funzione di identità digitale.

D. Prima di inoltrare richiesta posso avere le informazioni su questo cittadino per telefono così da fare una istanza più precisa?

R. No. L'anagrafe tratta i dati personali attraverso il rilascio di certificazioni rese in presenza del richiedente ovvero on line mediante identità digitale. In entrambi i casi il richiedente è identificato con certezza.

D. Sono dello studio legale "X" . Come posso ottenere la certificazione che mi occorre per "Y"?

R. Gli studi legali possono ottenere la certificazione utilizzando Spid ed il canale Fido, indicando nello spazio note il nominativo della persona da certificare.



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

<https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/fido>

clickare sul canino in alto a sx (accedi al servizio Fido)

inserisci nuova domanda (la certificazione è la prima opzione)

3) CARTE D'IDENTITA'

D. Devo fare la carta d'identità a mio figlio minore. Serve anche il bambino?

R. Assolutamente sì. Non sono sufficienti i dati del minore già in possesso dell'anagrafe. Il minore va visto; la foto da apporre sul documento deve rappresentare il bambino presente allo sportello.

D. Serve la carta d'identità per un mio familiare. Ma non può venire in ufficio.

R. E' sufficiente che sia presentata richiesta allo sportello con una fototessera recente e il vecchio documento. L'ufficiale di anagrafe prepara il documento e viene ad acquisirne la firma a casa.

D. Ma il mio familiare è ricoverato/si trova in altro Comune.

R. In tal caso la richiesta va presentata al Comune dove si trova fisicamente il familiare, il quale provvederà nello stesso modo.

D. Posso avere la Carta d'Identità cartacea?

R. No. Non è una scelta. Si rilasciano le Carte d'Identità Elettroniche (C.I.E.). Le cartacee possono essere rilasciate in casi eccezionali previsti espressamente dalla vigente normativa (es. persona che, a causa di impedimento fisico, non può raggiungere l'ufficio)

4) SCRUTATORI

D. Quando posso fare la domanda ?

R. le istanze sono presentabili on line attraverso il servizio FIDO nel mese di Ottobre e Novembre. Una volta iscritti nel relativo Albo non occorre rinnovare annualmente la richiesta.

[https://www.comune.campi-](https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/1466)

[bisenzio.fi.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/1466](https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/1466)

D. Come posso essere scelto per far parte del seggio?

R. A tal riguardo si rappresenta che in base alla vigente normativa gli scrutatori sono nominati dalla Commissione Elettorale Comunale e non dall'Ufficio. Occorre far presente la propria disponibilità alla Commissione stessa.



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

5) NASCITE

D. E' nato mio figlio/a cosa devo fare?

R. La dichiarazione di nascita deve essere fatta presso la struttura Ospedaliera dove è avvenuto il parto entro 3 giorni dallo stesso.

Oppure entro i successivi 7 presso l'ufficio di stato civile del Comune di residenza della mamma. Residualmente, e previo accordo fra i genitori, presso il Comune paterno.

D. Mi serve il codice fiscale del/la bambino/a per il pediatra. Dove lo chiedo?

R. L'agenzia delle Entrate lo attribuisce al minore - automaticamente - non appena trascritta la nascita. Se tutto è andato a buon fine, l'Asl trova già il codice fiscale del minore nelle banche dati e consente la scelta del medico.

Rivolgersi al Comune di residenza della mamma nel caso in cui il codice fiscale non sia presente.

6) CITTADINANZA

D. Sono in attesa del Decreto di conferimento della cittadinanza, cosa devo fare una volta ottenuto?

R. Entro 6 mesi dalla notifica del decreto occorre prestare giuramento di fedeltà alla Repubblica. Per tale adempimento è necessario prendere contatto con l'ufficiale di stato civile per fissare un appuntamento.

stato.civile@comune.campi-bisenzio.fi.it

D. Ho acquistato la cittadinanza italiana, come posso passarla ai miei figli?

R. I figli minori di chi ha acquistato o riacquisito la cittadinanza italiana, se convivono con il genitore, acquistano la cittadinanza italiana automaticamente ma possono rinunciarvi divenuti maggiorenni se sono in possesso di altra cittadinanza.

DECESSO

D. E' deceduto un mio familiare. Devo sbloccare alcuni conti a lui intestati. Cosa devo fare?

R. Occorre compilare una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà e presentarla all'Istituto/Ente o chi ne fa richiesta. La dichiarazione è un prestampato scaricabile o compilabile alla seguente pagina:

<https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/919>

MATRIMONIO

D. Quanto tempo prima devo attivare le procedure per sposarmi?

R. Mediamente è sufficiente 2 mesi prima.



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

Occorre prenotare un appuntamento all'ufficio di stato civile per le pubblicazioni di matrimonio, effettuate le quali, decorrono 180 giorni per contrarre matrimonio.
stato.civile@comune.campi-bisenzio.fi.it

D. Il/La mio/a futuro/a coniuge è straniero/a, cosa serve per lui/lei?

R. Il coniuge straniero deve produrre il nulla osta al matrimonio rilasciato dal Consolato estero in Italia, opportunamente legalizzato in Prefettura.

CONCLUSIONI

Questa Carta vuole essere uno strumento di impegno condiviso con la cittadinanza nella corretta erogazione dei Servizi ed uno strumento di trasparenza di gestione.

La sua spinta dinamica al miglioramento dei Servizi è costruito nella misura di un dialogo continuo, costruttivo e sereno con l'utenza.