



Comune di Lastra a Signa

CARTA DEI SERVIZI SPORTELLLO UNICO AL CITTADINO

INTRODUZIONE

“La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore” (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”).

Il Comune di Lastra a Signa, attraverso la Carta dei Servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo ai servizi, alle modalità di erogazione di questi servizi e agli standard di qualità, sulla base dei principi che ne ispirano l'operato.

PRESENTAZIONE DELLO SPORTELLLO UNICO AL CITTADINO

L'Ufficio per le relazioni con il pubblico (URP) è il servizio nato per semplificare e agevolare i rapporti tra il cittadino e il Comune, permettendo un dialogo costante con l'Ente.

La riorganizzazione del 2016 ha portato alla costituzione dello Sportello Unico al Cittadino, il nuovo sportello polifunzionale dove i cittadini possono rivolgersi per ricevere informazioni, usufruire di servizi e svolgere pratiche amministrative.

Si tratta di un nuovo modello di concepire i servizi di front-office e l'intero rapporto con i cittadini attraverso la realizzazione di un unico punto di contatto dove trovare tutte le informazioni e le risposte e completare le pratiche in modo semplice e veloce davanti ad interlocutori preparati su tutta l'attività comunale.

Lo sportello unico è situato al piano terra del palazzo comunale in un ambiente completamente ristrutturato, accogliente e confortevole, rispettoso della privacy e facilmente accessibile.

I locali prevedono un'accoglienza qualificata con una piccola sala di attesa e con un sistema elimina-code informatizzato per regolamentare lo smistamento degli utenti ai vari sportelli dedicati. Nella sala d'attesa è presente una postazione con computer a disposizione dei cittadini per navigare gratuitamente in internet durante l'orario di apertura dello sportello.

Altra novità rilevante dello sportello è l'installazione all'uscita del locale di un sistema di misurazione della qualità dei servizi erogati e la soddisfazione degli utenti.

Le postazioni dello sportello unico al cittadino sono dotate di dispositivi POS per i pagamenti tramite carta di credito e bancomat.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

- Eguaglianza

Lo Sportello Unico al Cittadino organizza ed eroga i propri servizi in modo da garantire pienamente l'uguaglianza per tutti i Cittadini senza distinzioni di sesso, età, etnia, fede religiosa, opinione politica, condizione sociale, lingua, nazionalità.

Gli operatori dello sportello si impegnano a prestare particolare attenzione nei confronti dei cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli.

- Legalità

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

- Imparzialità

Gli operatori dello Sportello si impegnano a svolgere l'attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. E' assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Lo Sportello Unico al Cittadino si impegna ad offrire i propri servizi in maniera continuativa e con regolarità nei giorni e negli orari stabiliti dall'Ente.

In caso di eventuali interruzioni temporanee o funzionamento irregolare del servizio lo Sportello adotta tutte le misure necessarie al fine di ridurre la durata delle irregolarità ed arrecare il minimo disagio all'utenza e le comunica tempestivamente, unitamente alla motivazione dell'interruzione, nei seguenti modi:

1. con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
2. con pubblicazione sul sito Internet del Comune e su Facebook.

- Partecipazione

Lo Sportello Unico al Cittadino rappresenta il primo punto di contatto tra il cittadino e l'Amministrazione Comunale e, come tale, semplifica il rapporto tra cittadini, territorio e istituzioni, mettendo a disposizione informazioni e modulistica per l'accesso ai servizi e garantendo la partecipazione alla prestazione sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso che per instaurare un rapporto di collaborazione.

Il cittadino può esercitare il proprio diritto a partecipare:

1. all'erogazione del servizio confrontandosi con il personale dello Sportello sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio;
2. al miglioramento del servizio o dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficacia ed efficienza presentando memorie o note scritte alle quali si dà riscontro, oppure fornendo suggerimenti verbali agli operatori o al responsabile dello sportello;
3. all'espressione del livello di soddisfazione e di qualità del servizio reso, votando tramite il sistema "Emoticons". Gli esiti delle valutazioni verranno esaminati al fine del miglioramento della qualità.

- Efficacia ed Efficienza

Lo Sportello Unico al Cittadino impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

1. per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzioni dei costi;
2. per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze del cittadino per perseguire la massima soddisfazione. In quest'ottica si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere corretto e conforme alle regole, favorevole al cittadino nel rispetto degli interessi della collettività, tempestivo.

Lo Sportello Unico al Cittadino garantisce al cittadino risposta su eventuali azioni correttive intraprese e sui tempi di attuazione delle stesse.

- Chiarezza e Cortesia

Gli operatori dello Sportello si impegnano a garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e ad utilizzare, nei rapporti con il cittadino, in ogni occasione di comunicazione sia verbale che scritta, un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare attenzione alle spiegazioni dei termini tecnici. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci. Gli stessi operatori, durante il servizio, garantiscono la propria agevole identificazione attraverso l'esposizione del cartellino indicante, con caratteri ben leggibili, il proprio nome e cognome e numero di matricola.

- Informazione

Il Comune di Lastra a Signa 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 alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente è 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.

- Tutela

In caso di violazione da parte dello Sportello dei principi descritti, nonché di mancato rispetto degli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi, il cittadino può presentare un reclamo al Responsabile dello Sportello il quale avrà cura di avviare la procedura per l'attivazione di azioni correttive.

OBIETTIVI E AZIONI PREVISTE

Mission dello Sportello Unico al Cittadino è quella di affermare l'identità e l'immagine dell'Amministrazione come guida per una strategia orientata ai servizi improntati alla qualità e alla soddisfazione dei bisogni del cittadino. A tal fine lo Sportello si impegna a svolgere attività di informazione e di comunicazione che pone al centro dell'interesse il cittadino, singolo o associato:

1. garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione;
2. agevola l'utilizzo dei servizi offerti al cittadino, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative e sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione;
3. attua, mediante l'ascolto del cittadino e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
4. garantisce lo scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'Amministrazione.

Lo Sportello Unico al Cittadino ha quindi l'obiettivo primario di garantire la piena attuazione dei diritti d'informazione, di accesso e di partecipazione del cittadino, attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, l'informazione sulle strutture e sui compiti del Comune, fornendo risposte sulle modalità di utilizzo dei servizi, al fine di assicurare il pieno utilizzo degli stessi.

Nel rispetto di questo principio sono avviate le seguenti azioni di miglioramento:

- 1) Ampliare le azioni di comunicazione e promozione attraverso diversi canali (sportello, social network)
- 2) Rafforzare l'aggiornamento professionale degli operatori attraverso corsi di formazione specifici
- 3) Ottimizzare le procedure di redazione delle informazioni
- 4) Avvio portale per erogare direttamente i servizi on line direttamente da casa senza doversi recare allo Sportello Unico al Cittadino;
- 5) Avvio portale per prendere appuntamenti on line

AMBITI DI INTERVENTO

I principali servizi offerti dallo sportello unico sono i seguenti:

A) Urp/Protocollo

- Rilascio informazioni di primo livello su tutte le attività, iniziative ed i servizi erogati dal Comune;
- Rilascio modulistica di tutti i servizi;
- Ricezione domande, istanze, comunicazioni e protocollazione atti;
- Ricezione segnalazioni, reclami e suggerimenti;
- Gestione pratiche di agevolazioni tariffarie (bonus gas, bonus luce, agevolazioni tariffarie acqua);
- Richieste di accesso agli atti amministrativi;
- Rilascio e successiva riconsegna dei tesserini venatori ;
- Consultazione visure catastali;
- Rilascio atti giudiziari e atti equitalia depositati alla casa comunale;
- Raccolta firme per leggi di iniziativa popolare e referendum;

B) Anagrafe, Stato Civile, Elettorale

- Rilascio carte identità (su appuntamento);
- Rilascio certificati di stato civile, anagrafici ed elettorali;
- Ricezione istanze di cambio di residenza e variazione di indirizzo;
- Autentica di copia, firma e foto;
- Autocertificazioni e dichiarazione sostitutiva di atto notorio;
- Pubblicazioni di matrimonio e prenotazione locali per celebrazione matrimoni con rito civile;
- Rilascio e rinnovo della tessere elettorale;
- Iscrizioni/cancellazioni albo presidenti di seggio e scrutatori;
- Iscrizioni albo giudici popolari;

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Lastra a Signa, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra lo Sportello Unico al Cittadino e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dallo sportello mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi.

La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Accessibilità al cittadino	Tempo medio di attesa	Miglioramento dei tempi di attesa: 8 minuti
Rilascio carta d'identità	Tempo necessario per il rilascio	Immediato al momento della presentazione della richiesta
Rilascio di certificazioni anagrafiche/stato civile	Tempo necessario per il rilascio	Immediato al momento della presentazione della richiesta
Trasferimento di residenza	Tempo necessario per il rilascio	Risposta entro 2 giorni lavorativi
Informazioni su attività e servizi dell'Amministrazione	Tempi di risposta per informazioni telefoniche o di persona	Risposta immediata o entro la giornata. Per richieste più complesse, inoltre immediato ai competenti uffici
Reclami e segnalazioni relativi ai servizi offerti dal Comune	Riposta al cittadino	Entro 5 giorni lavorativi

Informazioni all'utenza	Facilità di accesso al materiale informativo	Massima visibilità e aggiornamento costante
-------------------------	--	---

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

Lunedì: dalle 8:40 alle 13:40
Martedì: dalle 8:40 alle 13:40 e dalle 15:00 alle 17:40
Mercoledì: dalle 8:40 alle 13:40
Giovedì: dalle 8:40 alle 13:40 e dalle 15:00 alle 17:40
Venerdì: dalle 8:40 alle 13:40
Sabato: dalle 8:40 alle 13:40

CONTATTI E SEDE

Sportello Unico al Cittadino
Piazza del Comune 17 (piano terra) - Lastra a Signa (FI), 50055
Numero verde: 800 882299
E-mail: urp@comune.lastra-a-signa.fi.it
Pec: comune.lastra-a-signa@pec.it

DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini hanno diritto a formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente.

Il Servizio ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 30 giorni.

Le segnalazioni potranno essere inoltrate al responsabile dello Sportello Unico al Cittadino:

- tramite posta elettronica all'indirizzo email: urp@comune.lastra-a-signa.fi.it
- per telefono al n. 800 882299
- di persona nei giorni di apertura al pubblico sopra indicati

DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, entro 15 giorni dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

CONCILIAZIONE NON GIUDIZIALE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può rivolgersi, direttamente o tramite le Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori.

E' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.