



**COMUNE DI  
CAMPI BISENZIO**

**Carta dei Servizi  
per la comunicazione istituzionale**

**Anno 2020**

## Indice

### *Premessa*

Finalità della comunicazione istituzionale	pag. 4
Come il Comune comunica con i cittadini	pag. 5
• Pubblicazione sul sito web istituzionale	
• Pubblicazione sui profili social istituzionale (Facebook, Twitter)	
• Canale WhatsApp "WhatsCampi"	
Come i cittadini comunicano con il Comune	pag. 8
• Fabbrica del cittadino	
• Email	
• Commenti su post pubblicati sui social network	
• Front office	
• Appuntamento con il Sindaco	
Reclami e segnalazioni	pag. 10
Indagini sulla soddisfazione degli utenti	pag. 11
Questionario di gradimento del sito web comunale	pag. 12

## **Premessa**

La Carta dei Servizi sulla comunicazione istituzionale è uno strumento che il Comune di Campi Bisenzio mette a disposizione dei cittadini per rendere più semplice l'accesso e la fruizione dei servizi di informazione e comunicazione.

È un documento dedicato alla tutela dei diritti dei cittadini-utenti; con la Carta dei Servizi sulla comunicazione istituzionale, il Comune di Campi Bisenzio:

- dichiara ai cittadini gli impegni che assume per migliorare la qualità del servizio offerto;
- individua gli standard di qualità che si impegna a rispettare;
- informa sulle prestazioni erogate, sulle modalità per ottenerle e sui tempi del servizio;
- dà la possibilità di reclami e segnalazioni da parte degli utenti.

Un modo semplice, chiaro e trasparente per far conoscere ciò che l'Ente sta facendo e per dare a tutti i cittadini una possibilità di controllo sull'efficienza dei servizi in un'ottica di continuo miglioramento.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso il monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

## Finalità della comunicazione istituzionale

Con la comunicazione istituzionale, l'Ente intende promuovere e diffondere la conoscenza dell'attività istituzionale, delle disposizioni normative, amministrative e delle strutture, favorendo l'accesso e la fruizione dei servizi.

Le funzioni inerenti l'attività di comunicazione istituzionale hanno le seguenti finalità:

- garantire al cittadino l'esercizio dei diritti di informazione, accesso e partecipazione attraverso la diffusione delle disposizioni normative e amministrative, l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'Ente, fornendo così risposte chiare sulle modalità di utilizzo dei vari servizi, al fine di assicurare la loro piena utilizzazione;
- consentire di lavorare a stretto contatto con gli altri uffici dell'Ente, ricevere e coordinare le informazioni provenienti dai diversi settori attraverso la Rete dei Referenti, mettendole quindi a disposizione dei cittadini ed assicurando il loro diritto ad essere informati in modo chiaro, tempestivo ed accessibile. Nello svolgimento di tali attività vengono privilegiati gli strumenti interattivi della comunicazione digitale, quali la posta elettronica, la rete internet e intranet, per favorire la semplificazione e la progressiva digitalizzazione dell'attività amministrativa;
- promuovere la trasparenza dei procedimenti e delle attività dell'Ente e, grazie all'ascolto e alla raccolta di segnalazioni e reclami degli utenti, contribuire al miglioramento dei servizi.

L'attività di comunicazione istituzionale si uniforma ai principi sanciti dalla Costituzione Italiana e dalle normative in vigore:

- Eguaglianza: di trattamento dei singoli cittadini senza nessuna distinzione, adeguando il trattamento stesso ai bisogni espressi da ogni singolo cittadino;
- Imparzialità: erogazione del servizio tenendo un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale.
- Continuità: l'erogazione del servizio è garantita di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni.
- Partecipazione: periodicamente l'ufficio conduce attività partecipate intese come perno del senso di comunità.
- Efficienza ed efficacia: ispira i propri comportamenti a criteri di efficienza e di efficacia, mediante l'adozione delle soluzioni più funzionali all'attività svolta.
- Semplificazione: ispira i propri comportamenti a criteri di semplificazione, mediante l'adozione delle soluzioni più funzionali all'attività svolta.
- Cortesia e comprensione: in un'ottica di comunicazione tesa realmente a rispondere sempre ai bisogni dei cittadini con l'utilizzo di un linguaggio chiaro e semplice.

Missione, attività e strumenti della comunicazione istituzionale sono stati individuati dal Comune di Campi Bisenzio nel "Piano della comunicazione istituzionale" approvato annualmente e consultabile sul sito istituzionale dell'Ente.

Da un punto di vista organizzativo, il sistema della comunicazione dell'Ente si esplicita attraverso la collaborazione di vari soggetti: l'Unità Organizzativa Autonoma (UOA) "Ufficio del Sindaco", gli sportelli di front office e i referenti della comunicazione dei vari uffici. Il coordinamento delle attività di comunicazione istituzionale dell'Ente è di competenza dell'UOA "Ufficio del Sindaco". L'ufficio è contattabile ai seguenti recapiti:

Tel. 055 8959497 / 8959655

Mail: [stampa@comune.campi-bisenzio.fi.it](mailto:stampa@comune.campi-bisenzio.fi.it)

## Come il Comune comunica con i cittadini

### Pubblicazione sul sito web istituzionale

*Principali caratteristiche del servizio erogato:* l'Amministrazione comunale pubblica informazioni di carattere istituzionale e di servizio relative alle attività svolte dall'Ente, ottemperando gli obblighi di pubblicazione ai sensi della normativa vigente.

*Modalità di erogazione:* il sito web istituzionale <https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it>

Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Completezza delle informazioni sulle modalità di accesso e fruizione dei servizi	Numero informazioni fornite / numero informazioni obbligatorie	100%
Numero di informazioni aggiornate rispetto al numero di informazioni presenti	Numero riscontri negativi da parte dell'utenza / numero di informazioni presenti	<10%
Tempi di aggiornamento delle informazioni pubblicate rispetto alle modifiche intervenute	Numero giorni lavorativi	10 giorni

### Pubblicazione sui profili social istituzionali (Facebook, Twitter)

*Principali caratteristiche del servizio erogato:* la comunicazione istituzionale tramite canali social rappresenta uno strumento strategico per il miglioramento della relazione tra amministrazione e cittadino grazie alle sue essenziali caratteristiche di velocità, connettività universale, bassi costi ed interattività.

Il Comune di Campi Bisenzio pubblica post sui social per informare i cittadini sulle attività dell'amministrazione comunale, scadenze, eventi istituzionali e/o in collaborazione con altri enti o associazioni del territorio, Protezione Civile, disservizi improvvisi e temporanei. Il Comune può condividere e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da soggetti terzi (altri enti, soggetti o cittadini della comunità).

*Modalità di erogazione:* il Comune di Campi Bisenzio ha attivato un profilo ufficiale su Facebook e Twitter:

- <https://www.facebook.com/comune.campibisenzio.3>
- <https://twitter.com/ComuneCampiB>

Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Tempistica post su eventi/iniziative	Data evento / Data post sui social	Almeno 3 giorni prima dell'evento/iniziativa
Tempistica post su allerta di Protezione civile	Data evento / Data post sui social	Entro 3 ore dalla data di pubblicazione del bollettino di Protezione civile di allerta arancione/rossa
Tempistica post di pubblica utilità	Data evento / Data post sui social	Entro 2 giorni
Tempistica post su disservizi improvvisi e temporanei	Data evento / Data post sui social	Tempestivo
Tempistica post su viabilità e lavori	Data evento / Data post sui social	Almeno 2 giorni prima dall'inizio dei lavori

### 3. "WhatsCampi"

*Principali caratteristiche del servizio erogato:* "WhatsCampi" è un servizio gratuito di messaggistica tramite l'applicazione WhatsApp. Le notizie diffuse attraverso questo canale sono quelle di interesse pubblico, scadenze, eventi istituzionali e/o in collaborazione con altri enti o associazioni del territorio, Protezione Civile, disservizi improvvisi e temporanei.

*Modalità di erogazione:* i messaggi sono inviati in modalità broadcast tramite un gruppo WhatsApp in cui nessun utente può vedere i contatti altrui.

<b>Descrizione dell'indicatore</b>	<b>Formula dell'indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
Tempistica messaggio su eventi/iniziative	Data evento / Data invio messaggio whatsapp	Almeno 3 giorni prima dell'evento/iniziativa
Tempistica messaggio su allerta di Protezione civile	Data evento / Data invio messaggio whatsapp	Entro 3 ore dalla data di pubblicazione del bollettino di Protezione civile di allerta arancione/rossa
Tempistica messaggio di pubblica utilità	Data evento / Data invio messaggio whatsapp	Entro 2 giorni
Tempistica messaggio su disservizi improvvisi e temporanei	Data evento / Data invio messaggio whatsapp	Tempestivo
Tempistica messaggio su viabilità e lavori	Data evento / Data invio messaggio whatsapp	Almeno 2 giorni prima dall'inizio dei lavori

## Come i cittadini comunicano con il Comune

### La fabbrica del cittadino

*Principali caratteristiche del servizio erogato:* portale web con il quale i cittadini possono presentare reclami e segnalazioni di problemi o disservizi relativi a verde pubblico, strade, edifici pubblici, segnaletica stradale, malfunzionamento di uffici e servizi, oltre a presentare proposte e suggerimenti relativamente alle scelte politiche dell'amministrazione.

*Modalità di erogazione:* portale web <http://www.fabbricadelcittadino.it/campibisenzio>.

L'accesso al portale è molto semplice. Basta iscriversi gratuitamente lasciando i propri dati e generando una password: in questo modo sarà possibile scrivere la propria idea, proposta o segnalazione, posizionandola sulla mappa per localizzarla così da renderla rintracciabile e visualizzabile. È inoltre possibile commentare e votare ogni idea/proposta/segnalazione, consentendo di farla avanzare tra le più popolari.

Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Giorni necessari per una risposta al cittadino	Scostamento in giorni lavorativi rispetto alla data di ricevimento dell'informazione	Entro 3 giorni

### Email

*Principali caratteristiche del servizio erogato:* è possibile richiedere informazioni, inviare segnalazioni o avanzare proposte tramite email.

*Modalità di erogazione:* è attivo un indirizzo di posta elettronica per rivolgersi all'UOA Ufficio del Sindaco:

- segnalazioni@comune.campi-bisenzio.fi.it

Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Giorni necessari per una risposta al cittadino	Scostamento in giorni lavorativi rispetto alla data di ricevimento della email	Entro 7 giorni

### Commenti su post pubblicati sui social network

*Principali caratteristiche del servizio erogato:* i cittadini possono interagire con l'Amministrazione utilizzando la funzione di commento ai post pubblicati nei profili social del Comune. I commenti ritenuti fuori argomento, discriminatori o offensivi o che presentano dati sensibili vengono rimossi.

*Modalità di erogazione:* commento di risposta ad un post pubblicato sui profili social del Comune.

Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Giorni necessari per una risposta al cittadino	Scostamento in giorni lavorativi rispetto alla data di ricevimento del commento	Entro 1 giorno

## Attività di front office

*Principali caratteristiche del servizio erogato:* il front office è il luogo fisico dove il cittadino entra in contatto con la pubblica amministrazione.

In prima linea con gli utenti è lo Sportello Polifunzionale (URP), che ha il compito di offrire informazioni su procedimenti e servizi dell'Ente, fornire la relativa modulistica, orientare il cittadino verso le attività del Comune, favorendo quindi l'accesso ai servizi e l'attivazione di pratiche. Lo Sportello Polifunzionale ha adottato una propria Carta dei Servizi pubblicata sul sito web istituzionale nella sezione Amministrazione trasparente / Servizi erogati / Carta dei servizi e standard di qualità.

L'utente che si rivolge di persona all'UOA Ufficio del Sindaco è il cittadino che richiama l'attenzione dell'amministrazione per la risoluzione di problemi/disagi a cui non ha trovato finora soluzione. Compito dell'ufficio è quindi ascoltare il cittadino, indirizzarlo all'ufficio e/o all'assessore competente e, in ultimo passaggio, prendergli un appuntamento con il Sindaco.

*Modalità di erogazione:* accesso diretto all'ufficio previa prenotazione telefonica al 055 8959574.

Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Tempo necessario per una risposta al cittadino	Scostamento in giorni lavorativi rispetto alla data di ricevimento del cittadino	Immediato

## Appuntamento con il Sindaco

*Principali caratteristiche del servizio erogato:* l'UOA Ufficio del Sindaco cura l'agenda del Sindaco. L'operatore, prima di fissare un appuntamento con il Sindaco, invita il cittadino a rivolgersi all'ufficio competente, se la questione da trattare lo consente.

Il Sindaco riceve un giorno a settimana, generalmente il martedì, attraverso un appuntamento telefonico o in presenza.

*Modalità di erogazione:* è possibile richiedere un appuntamento con il Sindaco chiamando telefonicamente l'UOA Ufficio del Sindaco o tramite modalità online:

- 055 8959574
- al link <https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/appuntamentisindaco>

Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Tempo necessario per prendere appuntamento con il Sindaco	Scostamento in giorni lavorativi rispetto alla data di richiesta del cittadino	Immediato



## Reclami e segnalazioni

In caso di mancato rispetto degli impegni individuati nella Carta dei Servizi, gli utenti possono avanzare reclami puntuali o presentare una segnalazione con le seguenti modalità:

- email: [stampa@comune.campi-bisenzio.fi.it](mailto:stampa@comune.campi-bisenzio.fi.it);
- on line: <https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/questionario>;
- di persona, attraverso la compilazione di apposito modulo allo Sportello Polifunzionale.

## **Indagini sulla soddisfazione degli utenti**

Con il termine customer satisfaction, si indica un processo volto a rilevare il grado di soddisfazione del cittadino nell'ottica del miglioramento del servizio offerto. Le indagini di customer satisfaction implicano una raccolta di opinioni, considerazioni e riflessioni del pubblico della comunicazione sulla qualità dei servizi erogati.

L'UOA Ufficio del Sindaco esegue un monitoraggio sulla qualità del sito web istituzionale mediante l'analisi del questionario di valutazione presente al link: <https://www.comune.campibisenzio.fi.it/questionario>.

Il questionario online misura la soddisfazione dell'utente, andando ad analizzare la qualità effettiva del servizio in termini di: accessibilità delle informazioni, tempestività dell'erogazione, correttezza con l'utenza, affidabilità del servizio, completezza del servizio, conformazione agli standard di qualità, reclami e segnalazioni di disservizi.

Gli indicatori adottati soddisfano i requisiti di appropriatezza e rappresentano compiutamente le dimensioni effettive della qualità del servizio erogato.

Il link al questionario è presente in tutte le pagine del sito web; i risultati delle indagini sono pubblicati in un report di monitoraggio con cadenza semestrale, disponibile sul sito internet dell'Ente.

## Questionario di gradimento del sito web comunale

Di seguito il testo del questionario online presente al link:

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

Gentile utente, chiediamo la Sua disponibilità a compilare il seguente breve questionario. Potrà indicare, per le informazioni contenute sul sito web del Comune di Campi Bisenzio, il Suo livello di soddisfazione in merito all'accessibilità e alla trasparenza dei dati ed eventuali suggerimenti che possano aiutarci a comprendere maggiormente le Sue esigenze.

(\*) campi obbligatori

### **Come è venuto a conoscenza del sito internet? (\*)**

(menu a tendina)

- motore di ricerca
- social network
- link in un altro sito
- stampa
- passaparola
- messaggio whatsapp
- altro

### **Per quale tipo di servizio consulta il sito? (\*)**

(menu a tendina)

- informazioni relative ai servizi
- accesso ai documenti amministrativi
- informazioni su manifestazioni culturali e sportive
- altro

### **altro**

(casella di testo)

### **VALUTAZIONE:**

#### **Accessibilità: le pagine del sito sono ben organizzate? (\*)**

(menu a tendina)

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

#### **Accessibilità: il sito è semplice da navigare? (\*)**

(menu a tendina)

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

#### **Completezza/aggiornamento delle informazioni (\*)**

(menu a tendina)

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

#### **Chiarezza e disponibilità della modulistica (\*)**

(menu a tendina)

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

**Ha trovato le informazioni che cercava in maniera rapida (\*)**

(menu a tendina)

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

**Quale informazione stava cercando? (\*)**

(casella di testo)

**Suggerimenti / Ha suggerimenti per migliorare la qualità del sito?**

(casella di testo)

**Quali sono a suo avviso gli argomenti mancanti sul sito?**

(casella di testo)

**DATI ANAGRAFICI:**

**Fascia d'età (\*)**

(menu a tendina)

- 18-30
- 31-45
- 46-60
- >60

**Sesso (\*)**

(menu a tendina)

- Maschio
- Femmina

**Tipologia (\*)**

(menu a tendina)

- Operaio/a
- Impiegato/a
- Dirigente
- Casalingo/a
- Studente
- Disoccupato/a

**Residenza (\*)**

(menu a tendina)

- Residente
- Non residente

**Altro**

(casella di testo)

**Email (\*)**

(casella di testo)