



COMUNE di CAMPI BISENZIO
Città Metropolitana di Firenze

SETTORE/U.O.A.
U.O.....

SCHEMA TIPO
CARTA DEI SERVIZI



Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso cui l'Amministrazione pubblica individua gli standard qualitativi e quantitativi dei servizi che intende garantire, anche al fine di poterne effettuare il monitoraggio e porre in essere azioni di miglioramento.

La Carta dei Servizi è altresì uno strumento di comunicazione atto ad implementare la qualità dei servizi pubblici erogati, anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari dei servizi medesimi.

Art. 1 - Principali caratteristiche del servizio / dei servizi - descrizione

In questa sezione si richiede una descrizione sintetica del servizio/dei servizi e si dichiara l'impegno assunto nei confronti dei cittadini.

Gli standard di qualità possono riguardare l'insieme delle prestazioni afferenti al servizio in un dato intervallo di tempo assunto come riferimento, ovvero le singole prestazioni direttamente esigibili dall'utente in termini quantitativi, qualitativi e temporali.

In linea generale, poiché la Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale si forniscono ai portatori di interesse informazioni immediate, trasparenti e complete, in questo articolo dovrà essere riportata una descrizione dettagliata degli standard previsti, da riprendere poi per punti sinteticamente nella tabella, ed indicare eventualmente se gli stessi sono stati definiti tenendo conto dell'analisi del contesto territoriale e del confronto con gli stakeholder.

Art. 2 - A chi è rivolto il servizio/servizi

Esplicitare a chi è rivolto il servizio

Valutare se prevedere la distinzione tra target interno ed esterno.

Art. 3 - Finalità del servizio

Esplicitare l'obiettivo finale dell'erogazione del servizio rispetto al pubblico/target di riferimento, garantendo uno standard soddisfacente nel breve e lungo termine, anche attraverso specifiche azioni di miglioramento.

Art. 4 - Contatti *

Ufficio: ... - ... -

tel. 055 8959 ...

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

Orario di apertura:

esempio lunedì, mercoledì e venerdì 8.30-13; martedì e giovedì 9-13 e 15.30-18

Responsabile/referente:

tel. 055 8959 ..., email ...@comune.campi-bisenzio.fi.it

**in caso di più servizi in tabella dettagliare i contatti di ogni servizio*

Si chiede di indicare contatti abbinati a più soggetti per garantire risposte tempestive

Art. 5 - TABELLA DI DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Predisporre una tabella per ogni servizio

In **rosso** vengono indicate le dimensioni della qualità obbligatorie da prevedere per ogni servizio.

In **verde** vengono suggerite le dimensioni della qualità ulteriori, che possono andare a specificare ed arricchire di dettagli la prestazione del singolo servizio.

SEZIONE OBBLIGATORIA

DIMENSIONE DELLA QUALITÀ	SOTTODIMENSIONE DELLA QUALITÀ	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Es. accessibilità in presenza (con/senza appuntamento) - telefono / mail per appuntamento, giorni/orari di apertura, luogo Accessibilità rispetto agli handicap fisici Particolari indicazioni - es. chiedere di ...		
	Accessibilità multicanale	Es. accessibilità tramite piattaforma specifica / web / mail Modalità di diffusione delle informazioni (informativa, spazi web, modulistica, messaggistica, canali social, altro)		
Tempestività	//	Es. frequenza servizio, tempi di risposta massimi		
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul web dei nominativi / contatti dei responsabili Modalità/tempistica in relazione ai reclami		
	Aggiornamento web	Tempi di aggiornamento delle informazioni sul web		
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul web delle eventuali spese (link alla pagina di riferimento)		
Efficacia	Conformità / Affidabilità / Compiutezza	Esplicitare metodi / tempi/percentuali delle verifiche sul rispetto degli adempimenti/procedure Dati statistici sui risultati storici del servizio Esplicitare conformità in base alle misure previste dall'Agenda Semplificazione e dall'Agenda Digitale, secondo gli obiettivi di digitalizzazione	Es. n. di controlli a campione Adeguamento alle misure	

SEZIONE FACOLTATIVA

DIMENSIONE DELLA QUALITÀ	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse Risparmio e riduzione degli sprechi di carta e energia Monitoraggio passaggi intermedi nella realizzazione/erogazione del bene/servizio. Abbattimento passaggi ridondanti Implementazione di tecnologie informatiche (e-government) Tempi di risposta/adequamento rispetto a una segnalazione di inefficienza (non reclamo)		
Equità	Attivazione di servizi di mediazione linguistica / superamento <i>digital divide</i> - Servizi di facilitazione digitale Accessibilità rispetto ad handicap fisici non motori	Es. n. e tipologia servizi attivati	
Flessibilità e Elasticità	Adeguamento del servizio al variare del volume e delle necessità. Es. Consegna tesserini venatori - maggiore apertura al pubblico	n. di ore aggiuntive rispetto allo standard	
Continuità	Specificare l'impegno a garantire la fruibilità del servizio con la massima copertura possibile e le misure volte a ridurre il disagio derivante dai casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio	un numero minimo di giorni dell'anno, ore del giorno o periodi dell'anno di copertura del servizio	
Empatia	Capacità dell'Amministrazione, e, specificamente, dell'interfaccia con cui interagisce l'utente, di fornire un servizio personalizzato capace di andare incontro ai reali bisogni del singolo, nella sua specificità e individualità. Impegno a curare in modo particolare la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni	Es. n. azioni formative in materia per il personale dipendente	

Art. 6 - Modalità di reclamo

Descrivere le modalità di presentazione dei reclami (contatti, tempi, modalità, etc.).

Può essere prevista apposita modulistica, da allegare alla carta dei servizi oppure da rendere disponibile sul sito web istituzionale.

Art. 7 - Procedura e tempi di aggiornamento

La Carta dei Servizi è soggetta a revisione biennale o qualora ritenuto necessario per intervenute modifiche riguardanti l'erogazione del servizio.

Art. 8 - Approvazione e pubblicazione della Carta dei Servizi

Si devono dichiarare gli estremi della deliberazione della Giunta Comunale con la quale è stata approvata la Carta dei Servizi e la sua pubblicazione sul sito istituzionale nella sezione Amministrazione trasparente / Servizi erogati / Carta dei servizi e standard di qualità.