



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

U.O.A. Ufficio del Sindaco

Verbale della seduta del Comitato di controllo sulla qualità dei servizi erogati n. 3/2023

Il giorno mercoledì 8 febbraio 2023 alle ore 12 si riunisce il Comitato di controllo sulla qualità dei servizi erogati. Partecipano alla seduta tutti i componenti:

- Giuseppina Salerno, Responsabile dell'Unità Organizzativa Autonoma Ufficio del Sindaco, nel ruolo di Presidente;
- Ing. 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.

Svolge le funzioni di segretario verbalizzante Silvia Niccoli, dipendente assegnata all'U.O.A. Ufficio del Sindaco.

Come deciso nella precedente seduta del 30 gennaio sono stati convocati, in presenza, i responsabili delle U.O. 2.1 e 2.3 per illustrare le versioni delle carte dei servizi denominate "Sport e tempo libero" e "Servizi al cittadino Promuovere informazione e dialogo", revisionate alla luce dei rilievi sollevati dal Comitato, al fine di chiarire alcuni aspetti di dettaglio.

Intervengono pertanto il dott. Simone Bognesi, responsabile dell'U.O. 2.1 e la dott.ssa Chiara Pollastrini, dipendente dell'U.O. 2.3 delegata dalla responsabile dell'U.O. Luisanna Galluccio.

Il dott. Bognesi illustra in modo sintetico il percorso che ha portato alla redazione della carta e le modifiche successive apportate a seguito delle osservazioni del Comitato nella seduta del 20 dicembre scorso.

In particolare fornisce i chiarimenti richiesti in merito alle tabelle inserite nella Carta.

Alla luce di quanto illustrato il Comitato si dichiara soddisfatto dei chiarimenti ottenuti, evidenziando in particolare che le tabelle, integralmente riviste e armonizzate, consentono ora di monitorare le dimensioni della qualità (accessibilità, trasparenza, efficacia e tempestività) nell'ottica di misurare il gradimento dell'utenza.

Il Comitato esprime pertanto parere favorevole alla sua presentazione al Commissario Straordinario dott.ssa La Fauci per la relativa approvazione.

A questo punto la parola passa alla dott.ssa Chiara Pollastrini, la quale a sua volta illustra sinteticamente la genesi della Carta "Servizi al cittadino Promuovere informazione e dialogo" e le sue evoluzioni successive, tenuto conto dei rilievi del Comitato.

Anche in questo caso vengono forniti i chiarimenti necessari.

Il Comitato pertanto si esprime favorevolmente riguardo all'approvazione della Carta di cui trattasi, mettendo in evidenza l'impegno che la stesura del documento ha comportato per l'U.O. 2.3, anche in considerazione della numerosità dei servizi ivi ricompresi.

In relazione alle Faq, che si trovano nell'ultima parte della Carta, il Comitato evidenzia la necessità di pubblicare le stesse sul sito istituzionale, aggiornandole periodicamente, per meglio soddisfare le tante e diverse richieste di informazioni degli utenti.

Viene inoltre fatta presente, in relazione ad entrambe le Carte, che dopo la loro approvazione dovranno essere predisposte le relative schede di customer satisfaction per la misurazione del grado di soddisfazione dei servizi da parte degli utenti.

I funzionari convocati lasciano la seduta.

Il Presidente informa gli altri componenti che in data 31 gennaio sono state approvate con deliberazione n. 8 del Commissario Straordinario le linee guida operate del Comitato, le quali saranno pubblicate sulla rete intranet e sul sito web istituzionale del Comune, oltre che inviate ai dirigenti e ai Responsabili di U.O.A..

Viene inoltre fatto presente che, a seguito di una ricognizione sulle carte dei servizi ad oggi approvate e pubblicate sul sito, non risultano ancora approvate la Carta dei Servizi per l'Edilizia Privata - SUE e la Carta dei Servizi per la Manomissione del Suolo Pubblico, sottoposte al parere del Comitato nelle sedute del 24/12/2021 e del 4/05/2022.

I relativi verbali sono stati trasmessi alla Responsabile dell'U.O. 4.1, la quale con nota n. 38050 del 21/06/2022 comunicava che le stesse sarebbero state proposte per l'approvazione nella prima seduta utile della Giunta Comunale.

Il Comitato stabilisce di chiedere le motivazioni della mancata approvazione delle Carte.

La seduta termina alle ore 13.15.

Letto, approvato e sottoscritto

Giuseppina Salerno, presidente

Domenico Ennio Maria Passaniti, membro

Lucia Fiaschi, membro



CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Sport e Tempo Libero

Introduzione	3
A. Descrizione e finalità dei servizi erogati	
1. Presentazione generale	4
2. Destinatari	4
3. Recapiti, orari e modalità di accesso	4
4. Impianti sportivi	4
5. Manifestazioni	5
B. I servizi offerti	6
C. Standard e valutazione	7
1. Adozione di standard della qualità del servizio	7
D. Rapporto con gli utenti	10
1. Rilevazione della soddisfazione dei cittadini-utenti	10
2. Suggerimenti e reclami	10

Introduzione

La Carta Europea dello Sport definisce lo sport come *qualsiasi forma di attività fisica che, attraverso una partecipazione organizzata o non, abbia come obiettivo l'espressione o il miglioramento della condizione fisica e psichica, lo sviluppo delle relazioni sociali o l'ottenimento di risultati in competizioni di tutti i livelli.*

Ai tradizionali e ormai riconosciuti diritti di cittadinanza (civile, politica, sociale), negli ultimi anni se ne sono aggiunti altri, legati ai bisogni della persona, come la qualità della vita.

Lo sviluppo della pratica sportiva rientra sicuramente in questa nuova categoria e rappresenta un nuovo bisogno sociale e un diritto per i cittadini di tutte le età, le condizioni sociali, il genere, la nazionalità di provenienza.

L'attività motoria, infatti, dilata i propri confini al di là delle attività competitive e agonistiche, per raccogliere istanze individuali e collettive di benessere, di occasione di socializzazione e di strumento di educazione.

Lo sport, quindi, in questa ottica e come indicato anche nei documenti ufficiali dell'Unione Europea, riveste cinque funzioni:

- 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 per migliorare la salute dei cittadini e 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 alcol 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.

A. Descrizione e finalità dei servizi erogati

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 le attività sportive e il benessere fisico al fine di incentivare la pratica e diffondere la cultura dello sport.

A tale scopo garantisce la funzionalità, la sicurezza e la disponibilità degli spazi sportivi.

In sintesi, il Servizio promuove l'attività fisica e sportiva come fattore di benessere garantendo:

- la messa a disposizione, la funzionalità e la sicurezza degli impianti sportivi;
- la organizzazione di eventi sportivi che promuovano il movimento e valorizzino il territorio;
- la collaborazione ed il supporto alle società sportive;
- risposte adeguate alle richieste ed esigenze in ambito sportivo dei singoli cittadini;
- la diffusione della cultura, dei valori e della formazione sportiva;
- la collaborazione con gli enti di promozione sportiva e il Coni.

2. Destinatari

I destinatari del servizio sono tutti i cittadini residenti nel territorio di riferimento ed i soggetti che svolgono attività sportive direttamente o in forma associata (quali società sportive, polisportive, palestre private, enti di promozione sportiva, federazioni sportive, ecc...).

Al Servizio Sport si rivolgono anche gli utenti delle aree sportive dei parchi.

Gli utenti possono rivolgersi al Servizio per richiedere la collaborazione all'organizzazione di manifestazioni e relativo patrocinio, per usufruire degli impianti sportivi, e per segnalare la necessità di interventi manutentivi negli spazi dedicati all'attività sportiva e per il benessere fisico.

3. 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 0558959318 e 0558959346 - mail sport@comune.campi-bisenzio.fi.it

L'indirizzo della relativa area tematica sul sito istituzionale dell'Ente è il seguente:
<https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/argomenti/sport>

4. Impianti sportivi

Tutti gli impianti sportivi comunale sono dati in gestione in convenzione a società sportive locali.

Relativamente agli impianti sportivi le funzioni principali dell'Ufficio sono:

- assegnazione degli impianti sportivi comunali alle società sportive, con relativa redazione del calendario annuale degli utilizzi;
- segnalazioni per manutenzioni ai servizi competenti;
- effettuazione dei sopralluoghi sugli impianti per verificare la corrispondenza degli spazi assegnati alle attività effettivamente svolte e per valutare lo stato degli impianti (pulizie, manutenzioni, ecc.).

5. Manifestazioni

Il Servizio Sport organizza direttamente o sostiene le realtà sportive territoriali quali le Società e le Associazioni affiliate a Federazioni Sportive o gli Enti di promozione sportiva del territorio che organizzano eventi e manifestazioni sportivi di rilievo.

Relativamente alle manifestazioni sportive le funzioni principali dell'Ufficio sono:

- istruttoria delle domande di organizzazione di iniziative ed eventi che vengono inoltrate dalle società sportive operanti sul territorio;
- realizzazione di iniziative sportive autoprodotte. Le manifestazioni curate direttamente dall'Assessorato riguardano sia la promozione della cultura del movimento sia l'organizzazione di grandi eventi sportivi con elevato richiamo di spettatori e con ampia copertura mediatica, in un'ottica di marketing territoriale;
- comunicazione del calendario sportivo annuale attraverso vari canali mediatici: stampa, web, social network;
- realizzazione di progetti di diffusione della cultura e della pratica sportiva.

B. I servizi offerti

1. Assegnazione palestre scolastiche

L'Amministrazione Comunale, allo scopo di promuovere ed incentivare la pratica dell'attività motoria e sportiva nella comunità, concede in uso annuale alle Società sportive l'utilizzo delle palestre, le aree di gioco e gli impianti sportivi scolastici di sua proprietà, compatibilmente con le esigenze dell'attività didattica e delle attività sportive della scuola.

2. Assegnazione impianti comunali

Gli impianti sportivi di proprietà dell'Amministrazione Comunale sono, nella loro quasi totalità, concessi in gestione ad Associazioni e società sportive che operano nel territorio.

Tale scelta ha permesso di aumentare l'offerta sportiva sul territorio, di potenziare ulteriormente la rete di socialità e di garantire e salvaguardare un patrimonio immobiliare pubblico di enorme valore economico.

3. Promozione di una corretta attività fisica nella comunità

Il valore e l'importanza della pratica motoria e sportiva per il benessere e la salute della cittadinanza rappresentano un primario obiettivo dell'Amministrazione Comunale.

Un obiettivo che si è tradotto nell'incoraggiare un numero sempre maggiore di persone, di tutte l'età, a praticare tali attività in modo che diventino parte integrante della loro vita quotidiana.

A tale scopo l'Ufficio Sport informa la comunità sulla possibilità di fare sport in libertà, all'aria aperta, presso palestre outdoor e lungo percorsi naturalistici situati nel territorio comunale.

4. Promozione di sani stili di vita tra i più giovani

All'interno degli Istituti Comprensivi del territorio, con particolare attenzione alle scuole primarie, viene realizzato il progetto "CAMPI SI MUOVE".

Tale percorso tende, da una parte, a promuovere l'attività motoria nella scuola e, dall'altra, a supplire alla cronica mancanza di personale qualificato all'interno di questi Istituti scolastici.

L'obiettivo didattico è quello di sviluppare un percorso motorio per i più giovani che prediliga la formazione rispetto all'addestramento, unitamente a recuperare i valori propri del gioco, come divertimento, e dello sport come momento di confronto finalizzato ad accettare l'altro nel rispetto delle regole.

5. Promozione di manifestazioni sportive di carattere nazionale

Collaborazione nell'organizzazione di manifestazioni sportive e del tempo libero.

6. Promozione e organizzazione della Festa dello Sport

La Festa dello Sport ha come finalità la promozione dell'attività consentendo a ragazzi e ragazze di sperimentare diverse discipline sportive offrendo l'opportunità, ad ogni adolescente, di scegliere in modo consapevole il proprio sport.

Le Associazioni del territorio, che collaborano all'organizzazione della manifestazione, si occupano anche di assistere i partecipanti durante le prove libere delle varie attività.

La Festa dello Sport costituisce inoltre, per centinaia di cittadini, un importante appuntamento per socializzare in spazi all'aperto.

C. Standard e valutazione

1. Adozione di standard della qualità del servizio

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati obiettivi di qualità che il Comune di Campi Bisenzio si 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.

Servizio	Fruitore del servizio	Dimensione di qualità	Descrizione indicatore di qualità	Obiettivo di qualità del servizio offerto
Assegnazione palestre scolastiche	Società o Associazioni affiliate a Federazioni Sportive o Enti di promozione che svolgono principalmente attività agonistiche, amatoriali e attività formativa o di base.	Accessibilità	Pubblicazione delle informazioni per l'accesso al servizio aggiornate sul sito istituzionale.	Aggiornamento tempestivo
		Trasparenza	Aggiornamento delle tariffe d'uso sul sito istituzionale.	Aggiornamento tempestivo
		Efficacia	Capacità di prestare il servizio come richiesto: valutazione % di risposta positiva	Domande evase con esito positivo pari almeno al 90% dei richiedenti.
		Tempestività	Valutazione delle domande pervenute e della documentazione allegata in base alle modalità di assegnazione previste dal regolamento comunale.	Entro il 31 luglio di ogni anno comunicazione ai richiedenti di accoglimento della richiesta con la relativa indicazione degli spazi assegnati.
Assegnazione impianti comunali	Associazioni e società sportive dilettantistiche, Enti di Promozione Sportiva.	Accessibilità	Pubblicazione delle informazioni per l'accesso al servizio aggiornate sul sito istituzionale.	Aggiornamento tempestivo
		Trasparenza	Espletamento di una procedura di gara ad evidenza pubblica.	Pubblicazione tempestiva della procedura e diffusione tramite i principali canali di comunicazione istituzionale
		Trasparenza	Aggiornamento delle tariffe d'uso sul sito istituzionale.	Aggiornamento tempestivo
		Efficacia	Capacità di prestare il servizio come richiesto: valutazione % di risposta su richieste di competenza	80%
		Tempestività	Rispetto dei termini regolamentari con la nomina, dopo la scadenza del bando, della Commissione giudicatrice per	Conclusione della valutazione delle offerte e aggiudicazione provvisoria entro 30 giorni dalla scadenza del bando. In presenza di un numero elevato di concorrenti il termine è di 60

			l'aggiudicazione dell'impianto.	giorni.
Promozione di una corretta attività fisica nella comunità	Associazioni e società sportive, cittadini.	Accessibilità	Pubblicazione delle informazioni sulle palestre all'aperto presenti sul territorio sul sito istituzionale.	Aggiornamento tempestivo della sezione "Sport e Tempo Libero" del sito istituzionale dell'Ente.
		Trasparenza	Informazioni per l'accesso al servizio aggiornate sul sito istituzionale	Aggiornamento tempestivo
		Efficacia	Capacità di prestare il servizio come richiesto: valutazione % di risposta su richieste di competenza	80%
		Tempestività	Capacità di prestare il servizio come richiesto: risposta conforme alle richieste di informazioni	Risposta tempestiva alle richieste di informazioni da parte dei fruitori delle palestre all'aperto.
Promozione di sani stili di vita tra i più giovani	Associazioni, società sportive ed Istituti Comprensivi del territorio.	Accessibilità	Pubblicazione delle informazioni per l'accesso al servizio aggiornate sul sito istituzionale.	Aggiornamento tempestivo della sezione "Sport e Tempo Libero" del sito istituzionale dell'Ente.
		Trasparenza	Individuazione del soggetto organizzatore.	Pubblicazione tempestiva della procedura e diffusione tramite i principali canali di comunicazione istituzionale
		Efficacia	Capacità di prestare il servizio come richiesto: valutazione % di risposta su richieste di competenza.	80%
		Tempestività	Definizione di un piano annuale per ciascuno dei 3 Istituti Comprensivi del Territorio.	Comunicazione del piano annuale delle attività a ciascuno dei 3 Istituti Comprensivi del territorio entro il 31 ottobre di ogni anno.
Promozione di manifestazioni sportive di carattere nazionale	Sostegno e collaborazione nell'attività preparatoria all'organizzazione della manifestazione	Accessibilità	Pubblicazione delle informazioni per l'accesso al servizio aggiornate sul sito istituzionale.	Aggiornamento tempestivo
		Trasparenza	Informazioni per l'accesso al servizio aggiornate sul sito istituzionale	Aggiornamento tempestivo
		Efficacia	Capacità di prestare il servizio come richiesto: valutazione % di risposta su richieste di competenza	80%
		Tempestività	Rispetto dei termini regolamentari con la nomina, dopo la scadenza del bando, della Commissione giudicatrice per l'aggiudicazione dell'organizzazione della manifestazione.	Conclusione della valutazione delle offerte e aggiudicazione dell'organizzazione entro 30 giorni dalla scadenza dell'Avviso Pubblico.

Promozione e organizzazione della Festa dello Sport	Realtà sportive interessate all'organizzazione della Festa dello Sport.	Accessibilità	Pubblicazione delle informazioni per l'accesso al servizio aggiornate sul sito istituzionale.	Aggiornamento tempestivo
		Trasparenza	Espletamento di una procedura ad evidenza pubblica	Pubblicazione tempestiva della procedura e diffusione tramite i principali canali di comunicazione istituzionale
		Efficacia	Capacità di prestare il servizio come richiesto: valutazione % di risposta su richieste di competenza	80%
		Tempestività	Rispetto dei termini regolamentari con la nomina, dopo la scadenza del bando, della Commissione giudicatrice per l'aggiudicazione dell'organizzazione della Festa dello Sport.	Conclusione della valutazione delle offerte e aggiudicazione dell'organizzazione entro 30 giorni dalla scadenza dell'Avviso Pubblico.

D. Rapporto con gli utenti

L'ufficio Sport assicura un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi, direttamente o attraverso gli altri canali disponibili e fruibili dal pubblico, compreso il sito istituzionale.

L'Ufficio, inoltre, realizza e mette a disposizione dei cittadini, sia in formato cartaceo che elettronico, i regolamenti e la modulistica di pertinenza.

1. Rilevazione della soddisfazione dei cittadini-utenti

L'ufficio Sport promuove periodicamente ricerche qualitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità del proprio servizio.

I risultati delle indagini saranno comunicati alla comunità e presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento del servizio reso.

2. Suggerimenti e Reclami

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 la presa in carico tempestiva ed una risposta entro 7 giorni, salvo la necessità di verifiche per questioni di particolare complessità, e comunque entro il termine di 15 giorni. È compito del Responsabile del Servizio mantenere aggiornato l'interessato sullo stato di risoluzione del reclamo e/o comunicarne la chiusura.

I cittadini, anche con le loro segnalazioni, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta e al miglioramento continuo dei servizi offerti.



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.

"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.



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

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 Dimensioni di qualità Indicatore Valore garantito	Le domande più frequentemente rivolte agli uffici. Le risposte.

1^ Macro Livello: L'UNITÀ 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 dovuta professionalità le istanze della cittadinanza essenziale nella loro accezione di front office.

È costituita dai seguenti Servizi:

1. **U.r.p./Sportello Polifunzionale**
2. **Protocollo**
3. **Messi Comunali e notificatori**
4. **Servizi Demografici**
5. **Portierato**
6. **Centralino**
7. **Toponomastica**

Informazioni ulteriori alla pagina:

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



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

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

**1. LE DIMENSIONI FONDAMENTALI DELLA QUALITÀ:
L' ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI:**

L'U.O. 2.3. "Servizi al Cittadino" è 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.

Ai Servizi/Uffici che fanno parte dell'U.O. 2.3 si accede secondo le seguenti modalità:

- **accesso fisico:** previo appuntamento (055/89591) nei seguenti giorni e orari
Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:00
Martedì - Giovedì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:30 alle ore 18:00

- **accesso multicanale:** da considerarsi raggiungibile senza limiti di orario, salvo eventuali malfunzionamenti di sistema

Sito istituzionale dell'ente: <https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/home>

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

Agenda digitale: <https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/servizi-online>

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

E - mail: specificate per Servizio nella dimensione "Trasparenza"

Telefono: 055/89591

L'accesso telefonico ai Servizi dell'U.O. 2.3 è limitato nei suoi contenuti in ragione dell'applicazione della normativa sul trattamento dati, pertanto non sono consentite informazioni telefoniche sui procedimenti in essere e non possono essere rese informazioni telefoniche sui dati dei cittadini.

**2. LE DIMENSIONI FONDAMENTALI DELLA QUALITÀ:
LA TEMPESTIVITÀ**

L'Unità Operativa 2.3 assicura il rispetto dei tempi normativi di conclusione dei procedimenti. La descrizione di essi, 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 QUALITÀ:
LA TRASPARENZA**

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

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

Ricevono su appuntamento.

Contatti: 055/89591

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

1. 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.

Principali attività dell'ufficio:

- attivazione SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale)
- pagamento Servizi Scolastici (mensa, trasporto e pre-post scuola)
- pagamento multe (limitatamente agli avvisi di accertamento entro 10 giorni dall'emissione)
- presentazione e verifica istanze cartacee
- servizio informazioni sui Servizi dell'Ente.

Contatti:

telefono: 055/89591 - **482 - 488 - 614**

mail: urp@comune.campi-bisenzio.fi.it

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

Costi: nessun costo (salvo commissioni in caso di pagamento tramite PagoPA)

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



COMUNE DI CAMPI BIENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

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

Contatti:

telefono: 055/89591 - **482 - 488 - 614**

mail: protocollo@comune.campi-bisenzio.fi.it

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

Costi: Il servizio di protocollazione è gratuito

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

Contatti:

telefono: 055/89591 - **485 - 487**

mail: protocollo@comune.campi-bisenzio.fi.it

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

Costi: L'attività di notificazione richiesta per la consegna di atti e documenti propri del Comune di Campi Bisenzio è gratuita in quanto rientra nell'attività ordinaria degli Uffici; se richiesta da altre Autorità pubbliche o private il servizio è a pagamento secondo tariffario ministeriale (art. 10 D.lgs 265/1999).

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>

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



COMUNE DI CAMPI BIENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

- 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

Contatti:

telefono: 055/89591 - **442 - 449 - 651 - 441 - 451**

mail: anagrafe@comune.campi-bisenzio.fi.it

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

Costi: I costi delle singole procedure sono specificate nella pagina descrittiva <https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/argomenti/anagrafe-stato-civile-elettorale>

Pagina descrittiva del Servizio e di aggiornamento delle sue attività:

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

4.2 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.

- 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

Contatti:

telefono: 055/89591 - **459 - 460 - 461**

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

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

Costi: I costi delle singole procedure (cittadinanza, separazione, divorzi, matrimoni..) sono riportati nella pagina descrittiva del Servizio.

Pagina descrittiva del Servizio e di aggiornamento delle sue attività:



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

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

4.3 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

Contatti:

telefono: 055/89591 - **457 - 470**

mail: elettorale@comune.campi-bisenzio.fi.it

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

Costi: la certificazione elettorale è essenzialmente in carta semplice (gratuita).

Pagina descrittiva del Servizio e di aggiornamento delle sue attività:

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

4.4 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.

Contatti:

telefono: 055/89591 - 459 - 460 - 461

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

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

Costi: trattandosi di procedure interne volte alla formazione della lista di leva in corso, non vi sono costi per l'inserimento o la cancellazione delle singole posizioni

Pagina descrittiva del Servizio e di aggiornamento delle sue attività:

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

4.5 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 d'Appello, secondo le norme stabilite dalla legge.



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

Contatti:

telefono: 055/89591 - **460**

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

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

Costi:

trattandosi di procedure interne volte alla formazione dell'albo dei Giudici Popolari di Assise e Assise d'Appello, non vi sono costi per l'inserimento o la cancellazione delle singole posizioni.

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.

Contatti al n. 055/89591 (orario di apertura degli uffici)

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.

Contatti:

telefono: 055/89591 - **470** (dalle ore 13:00 alle ore 14:00)

e -mail: serv.dem@comune.campi-bisenzio.fi.it

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

4. LE DIMENSIONI FONDAMENTALI DELLA QUALITÀ:

L'Efficacia:

Sono altresì garantite:

- a) conformità



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

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.

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.

2^ LIVELLO: I SERVIZI PER PROCEDIMENTI TIPICI

SERVIZI DEMOGRAFICI

LA CARTA D'IDENTITÀ 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	DIMENSIONI DI QUALITÀ	INDICATORI	VALORE GARANTITO
<p>Servizio di rilascio della CIE</p>	<p>1. Accessibilità: Per accedere al servizio è necessario prenotare un appuntamento attraverso i seguenti canali di prenotazione: 1) https://www.prenotazionicie.inter.no.gov.it/ 2) serv.dem@comune.campi-bisenzio.fi.it 3) telefono: 055/8959454 (dalle ore 9:00 alle ore 12:00) Orario del Servizio: Lunedì - Venerdì: 8:30 -13:00 Mercoledì: 8:30 -12:00 Martedì: 9:00 -13:00 / 15:30 - 18:15</p> <hr/> <p>2. Tempestività: Connessa alla disponibilità sul sistema di gestione degli appuntamenti.</p> <hr/> <p>3. Trasparenza: Descrizione completa del servizio: https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/flex/cm/pages/ServeBLQB.php/L/IT/IDPagina/10317 Costi: 1) per rinnovo, rilascio, furto € 22 2) per deterioramento o smarrimento € 27</p> <hr/> <p>4. Efficacia: organizzazione del servizio tale da soddisfare le richieste di appuntamento giornaliera.</p> <hr/> <p>5. Continuità: prestazione giornaliera del servizio (Sabato escluso)</p>	<p>Tempi di attesa: Mediamente 7 giorni lavorativi</p> <hr/> <p>Tempi di consegna: 6 giorni lavorativi</p> <hr/> <p>Numero giornaliero degli sportelli attivi: 2</p> <hr/> <p>Numero giorni settimanali di apertura: 5</p>	<p>Mantenere standard di accessibilità-multicanalità -tempestività sul degli livello degli indicatori</p>

Ogni eventuale variazione all'orario, alle modalità di erogazione del Servizio nonché



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

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.

È possibile accedere al servizio mediante SPID ed ottenere certificati propri o del proprio nucleo familiare. La richiesta dei certificati in bollo, con esenzione dell'imposta ai sensi dell'art. 62, comma 3 del CAD valida fino al 31.12.2022, è temporaneamente sospesa.



SERVIZIO EROGATO	DIMENSIONI DI QUALITÀ	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio di certificati anagrafici di residenza, stato di famiglia e certificazioni di stato civile. Altresì di ogni altra certificazione	1. Accessibilità/Multi canalità - per la certificazione rilasciata allo sportello: <ul style="list-style-type: none">• previo appuntamento attraverso i seguenti canali di prenotazione: agenda digitale al seguente indirizzo	Tempi di rilascio: <ul style="list-style-type: none">• entro 5 giorni lavorativi	Mantenere lo standard di accessibilità / multicanalità - tempestività sul livello degli indicatori



COMUNE DI CAMPI BIENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

<p>desumibile dalla banca dati anagrafica</p>	<p>https://campibisenzi.o.iswebcloud.it/area_eagenda_servizi/pag_sistema.html</p> <ul style="list-style-type: none">• acquisizione immediata per le persone in condizioni di fragilità (es. disabili - over anni 80); <p>- per la certificazione rilasciata attraverso sistema di multicanalità:</p> <ul style="list-style-type: none">• acquisizione mediante servizio Fido: https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/fido• acquisizione immediata attraverso la piattaforma ANPR: https://www.anagrafenazionale.interno.it/ <p>Per informazioni - telefono: 055/8959454 (dalle ore 9:00 alle ore 12:00) Orario del Servizio: Lunedì - Venerdì: 8:30 -13:00 Mercoledì: 8:30 -12:00 Martedì: 9:00 -13:00 / 15:30 - 18:15</p> <p>-----</p> <p>2. Tempestività:</p> <p>- per il rilascio di certificazione su appuntamento: connessa alla disponibilità sul sistema di gestione degli appuntamenti</p> <p>- per il rilascio di certificazione senza appuntamento: rilascio immediato</p> <p>- per il rilascio di certificazione tramite acquisizione su sistema ANPR: rilascio immediato</p> <p>-----</p>	<ul style="list-style-type: none">• in tempo reale • entro 3 giorni lavorativi • in tempo reale	
---	--	---	--



COMUNE DI CAMPI BIENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

	<p>3. Trasparenza:</p> <p>Descrizione completa del servizio alle seguenti pagine informative:</p> <p>Certificazione ONLINE al seguente indirizzo: https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/14137</p> <p>#Cèrtificati a casa al seguente indirizzo: https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/12887</p> <p>Costi:</p> <p>1) Certificati acquisiti direttamente da ANPR</p> <p>2) Certificati richiesti all'ufficio</p> <p>3) Certificati con ricerche d'archivio</p> <p>-----</p> <p>4. Efficacia: organizzazione del servizio tale da soddisfare le richieste di appuntamento giornaliera.</p> <p>-----</p> <p>5. Continuità: prestazione giornaliera del servizio (Sabato escluso)</p>	<p>- In bollo, salvo le eccezioni di cui alla tab b. D.P.R. 642/1972.</p> <p>- per le certificazioni con ricerche d'archivio: sono da computarsi i diritti di segreteria : 2,50 € per certificato in carta libera 5,00 € per certificazione in bollo</p> <p>-----</p> <p>Numero sportelli certificativi: 2</p> <p>-----</p> <p>Numero giorni settimanali di apertura: 5</p>	
--	--	---	--

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>



COMUNE DI CAMPI BIENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

LA RESIDENZA

SERVIZIO EROGATO	DIMENSIONI DI QUALITÀ	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Iscrizione o variazione della residenza nel Registro Anagrafico (oggi A.N.P.R. Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente)	<p>1. Accessibilità/ Multicanalità</p> <p>Iscrizione o variazione della residenza a seguito della presentazione della dichiarazione di residenza, attraverso una delle seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none">- istanza cartacea dell'interessato presentata all'ufficio protocollo- invio tramite pec- comunicazione mediante sistema A.N.P.R. <p>-----</p> <p>2. Tempestività</p> <p>Entro i 2 giorni lavorativi dalla presentazione della dichiarazione, l'Ufficio provvede a registrare le conseguenti variazioni con decorrenza dalla data di presentazione delle dichiarazioni medesime.</p> <p>Entro i successivi 45 giorni, accertamento della sussistenza dei requisiti previsti per l'iscrizione stessa.</p> <p>-----</p> <p>3. Trasparenza:</p>	<p>Conclusione dei procedimenti di variazione anagrafica nel rispetto dei termini di legge (45 giorni dalla presentazione della dichiarazione di residenza)</p> <p>-----</p> <p>-----</p>	<p>Mantenere lo standard di accessibilità / multicanalità - tempestività sul livello degli indicatori</p>



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

	<p>Descrizione completa del servizio alla seguente pagina informativa: https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/811</p> <p>Costi: -----</p> <p>4. Efficacia organizzazione del servizio tale da soddisfare il valore garantito.</p>	<p>Nessuno -----</p>	
--	--	--------------------------	--

STATO CIVILE: TRASCRIZIONE ATTI

SERVIZIO EROGATO	DIMENSIONI DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
<p>Trascrizione atti di nascita - morte - matrimonio - cittadinanza</p>	<p>1. Accessibilità / Multicanalità: Trascrizione a seguito di acquisizione degli atti mediante una delle seguenti modalità: 1) istanza dell'interessato all'ufficio protocollo 2) per pec quando provenienti da Autorità pubbliche -----</p> <p>2. Tempestività: <= 1 settimana -----</p> <p>3. Trasparenza: Descrizione completa del servizio alla seguente pagina informativa:</p>	<p>Tempi di trascrizione e n. di trascrizioni effettuate. -----</p>	<p>Mantenere lo standard di accessibilità / multicanalità - tempestività sul livello degli indicatori</p>



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

***U.R.P./SPORTELLO POLIFUNZIONALE/PROTOCOLLO:
1) IL RILASCIO DELL'IDENTITÀ DIGITALE***

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. Autonoma pre-registrazione su id.lepida.it e successivo riconoscimento allo sportello del richiedente 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	DIMENSIONI QUALITÀ	DI	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Attivazione SPID	<p>1. Accesso / Multicanalità: Autonoma pre-registrazione su id.lepida.it e successivo riconoscimento del richiedente allo sportello per attivazione identità, previo appuntamento. Lo sportello SPID del Comune di Campi Bisenzio si trova presso l'U.r.p. del Palazzo Comunale (Piazza Dante n.37). È possibile prenotare un appuntamento attraverso i seguenti canali di prenotazione: - su Agenda Digitale attraverso il seguente link: www.comune.campi-bisenzio.fi.it/servizi-online - Appuntamento telefonico - contatto con l'operatore ai numeri dell'ufficio Urp. Per info: e-mail: urp@comune.campi-bisenzio.fi.it telefono: 055-8959678</p> <hr/> <p>2. Tempestività connessa alla disponibilità sul sistema di gestione degli appuntamenti</p> <hr/> <p>3. Trasparenza: Descrizione completa del servizio alla seguente pagina informativa: https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/14807</p> <p>Costi:</p> <hr/> <p>4. Efficacia: organizzazione del servizio tale da soddisfare le richieste di appuntamento giornaliera.</p>		<p>Numero di attivazione: Mediamente 10 identità settimanali attivate (1+2) su richiesta.</p> <hr/> <p>Rilascio identità immediato</p> <hr/> <p>Nessuno</p> <hr/> <p>Numero sportelli attivi: 1</p> <hr/>	Mantenere lo standard di accessibilità/multicanalità -tempestività sul livello degli indicatori



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

	<p>-----</p> <p>5. Continuità: prestazione giornaliera del servizio (Sabato escluso)</p>	<p>Numero giorni settimanali di apertura: 5</p>	
--	---	--	--



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

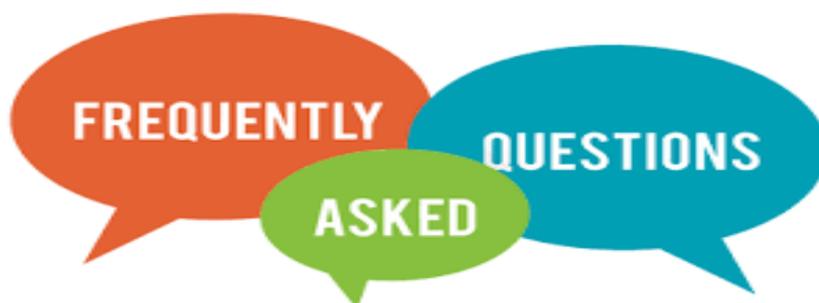
2) PAGAMENTO SERVIZI SCOLASTICI E AVVISI DI ACCERTAMENTO (CON RIDUZIONE DEI COSTI NEI 10 GIORNI):

SERVIZIO EROGATO	DIMENSIONI DI QUALITÀ	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Pagamento: 1) servizi scolastici; 2) avvisi di accertamento della Polizia Municipale per violazione al Codice della strada (con riduzione perché pagati nei 10 giorni)	1. Accesso / Multicanalità Accesso diretto allo Sportello con codice PAN (codice identificativo del bambino) e/o multa rilasciata da non più di 10 giorni.	Numero di pagamenti: - mediamente 20 richieste di pagamenti servizi scolastici alla settimana - mediamente 2 richieste di pagamenti multe di tipo A alla settimana	Mantenere lo standard di accessibilità-multicanalità -tempestività sul livello degli indicatori
	2. Tempestività	Pagamento immediato	
	3. Trasparenza Descrizione completa del servizio alla seguente pagina informativa: https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/11749	nessun costo (salvo commissioni del circuito PagoPA)	
	Costi:		
	4. Efficacia organizzazione del servizio tale da soddisfare le richieste giornaliere.	Numero sportelli attivi: 2 - Servizio di pagamento anche in contanti - Stampa nota di credito da utilizzare presso ricevitorie per il servizio Scuola	
5. Continuità prestazione giornaliera del servizio (Sabato escluso)	Numero giorni settimanali di apertura: 5		



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

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 idoneo le ragioni che giustificano l'assenza nei giorni e nelle ore di accesso e produrre quanto utile per 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.

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?



COMUNE DI CAMPI BIENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

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 al fine 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 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 presentare 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 e se la certificazione non riguarda lo stesso richiedente, vengono chiesti i motivi di acquisizione dei dati altrui.

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.

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

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

inserisci nuova domanda (la certificazione è la prima opzione)

3) CARTE D'IDENTITÀ

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



COMUNE DI CAMPI BIENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

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.

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.



COMUNE DI CAMPI BISENZIO
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

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.

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.
Occorre prenotare un appuntamento all'ufficio di stato civile per le pubblicazioni di matrimonio, effettuate le quali, decorrono 180 giorni per contrarre matrimonio.

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.