



Carta dei servizi dell'Ufficio Relazioni con il  
Pubblico - URP



Comune di  
Campi Bisenzio

# sportello polifunzionale

---

**comune informa**

**Carta dei servizi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del  
Comune di Campi Bisenzio**

*Approvata con Delibera G.C. n. \_\_\_ del \_\_\_*

	<p>Carta dei servizi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP</p>	
--	---	--

La Carta dei Servizi è lo strumento con il quale qualsiasi soggetto erogatore di un servizio pubblico mette il cittadino/utente in condizione di conoscere ed accedere agevolmente a tale servizio, che deve essere erogato secondo principi di trasparenza, imparzialità ed uguaglianza.

La Carta dei Servizi, pubblicata sul sito istituzionale, è messa a disposizione, in questo modo, dei cittadini/utenti ai quali è rivolta. La revisione viene effettuata periodicamente.

La Carta dei Servizi è quindi un documento con il quale un determinato ufficio operante in una pubblica amministrazione assume per iscritto una serie di impegni nei confronti della cittadinanza. In particolare, dichiara quali servizi eroga, le modalità e gli standard qualitativi e quantitativi che garantisce e si impegna a rispettare, effettuando su di essi un monitoraggio costante della qualità anche con l'aiuto degli stessi cittadini/utenti ai quali si rivolge.

Con la presente Carta dei Servizi il Comune di Campi Bisenzio si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini/utenti, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i cittadini/utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

Con essa si introduce il concetto di "livello standard di qualità del servizio" cui il cittadino/utente ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un "contratto" tra Amministrazione comunale e cittadini/utenti, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza.

## **Ufficio Relazioni con il Pubblico, cosa fa?**

L'ufficio relazioni con il pubblico (URP) è stato inaugurato il 4 dicembre 2014 come Sportello Polifunzionale "Comune Informa" ed è ubicato al piano terra del palazzo comunale della centrale Piazza Dante in posizione chiaramente identificabile e fornisce il punto di accesso principale ai servizi del Comune.

I servizi offerti dall'URP possono essere raggruppati nelle seguenti aree:

- Area di accesso, accoglienza e partecipazione;
- Area di ricezione pratiche;
- Area di monitoraggio e miglioramento della qualità.



## Attività dell'URP suddivise per area

### Area di accesso, accoglienza e partecipazione

L'ufficio relazioni con il pubblico (URP), ubicato in posizione strategica e facilmente riconoscibile, è il punto d'accesso privilegiato per i servizi di sportello erogati dal Comune. E' composto da una sala di attesa dotata di sedute e da una sala di front-office a cui si accede previa chiamata da parte dell'operatore. Nella sala di attesa è presente un erogatore di ticket cartacei (elimina code) ed un monitor su cui compare il numero di chiamata. E' inoltre disponibile un PC che permette la navigazione del sito istituzionale del Comune e la presentazione di istanze tramite il portale FIDO. Nella sala di attesa sono presenti moduli di uso comune, un bancone, sul quale poter compilare la documentazione da trasmettere al Comune ed alcuni opuscoli informativi.

I servizi erogati sono

<b>Ricezione utenti (informazioni/consegna moduli, ...)</b>	
Cosa garantiamo	Prima informazione ai cittadini/utenti sulla modulistica necessaria per un determinato procedimento, sull'ufficio competente cui chiedere ulteriori informazioni oppure su iniziative ed attività promosse dal Comune di Campi Bisenzio
<i>Performance</i>	
Indicatore di riferimento	Tempo di attesa in coda
Standard atteso	Attualmente non misurabile in quanto non è presente un sistema di "elimina code" informatico o simile

<b>Attivazione tessere sanitarie</b>	
Cosa garantiamo	Attivazione tessere sanitarie con chip rilasciate da Regione Toscana ed in corso di validità
Modalità operative	L'operatore una volta identificato il cittadino/utente, attiva la tessera ed invia i codici con la modalità indicata (mail o sms). In caso di attivazione tessera per minore acquisisce dichiarazione sostitutiva relativa alla qualifica di genitore/tutore. In caso di soggetto terzo acquisisce delega all'attivazione tessera. L'operatore acquisisce il consenso verbale all'utilizzo del fascicolo sanitario elettronico ed alle relative modalità di accesso.
<i>Performance</i>	
Indicatore di riferimento	Tempo per attivazione tessera
Standard atteso	Immediato

<b>Ristampa codici per tessere sanitarie</b>	
Cosa garantiamo	Rilascio duplicato codici per tessere sanitarie già attivate, rilasciate da Regione Toscana ed in corso di validità
Modalità operative	L'operatore una volta identificato il cittadino/utente provvede alla trasmissione dei codici con le modalità indicata (mail o sms)



Carta dei servizi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP



<i>Performance</i>	
Indicatore di riferimento	Tempo per rilascio codici
Standard atteso	Immediato

<b>Consegna tesserini venatori</b>	
Cosa garantiamo	Consegna tesserino venatorio della stagione corrente e conseguente trasmissione alla ATC (Ambito Territoriale di Caccia) di competenza
Modalità operative	<p>L'operatore verifica la presenza della seguente documentazione:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• vecchio tesserino, se non già riconsegnato;</li><li>• pagamenti a favore delle ATC (a meno che non siano già pre-stampate sul tesserino venatorio);</li><li>• porto d'armi in corso di validità;</li><li>• allegato alla licenza di caccia (tesserino di colore giallo).</li></ul> <p>In caso di esito positivo rilascia il nuovo tesserino acquisendo il vecchio se non già riconsegnato; in tal caso l'operatore rilascia una ricevuta di avvenuta consegna tesserino. L'operatore avvisa il cacciatore della necessità di essere in regola con i pagamenti della polizza assicurativa, della tassa di concessione governativa e della tassa annuale di concessione regionale.</p> <p>Sul nuovo tesserino vengono annotate tutte le ATC per le quali risulta un versamento in corso di validità. Successivamente registra l'avvenuto ritiro e trasmette i dati dei tesserini rilasciati alle ATC di competenza. Nel caso di tesserino "bianco" l'operatore verifica la documentazione di cui sopra e trascrive sul tesserino i dati del cacciatore.</p> <p>In caso di variazioni di residenza o di decesso del cacciatore, l'operatore aggiorna il Sistema Informativo Faunistico Venatorio.</p>
<i>Performance</i>	
Indicatore di riferimento	Tempo per il rilascio tesserino
Standard atteso	Immediato

<b>Prenotazione appuntamenti per Carte di Identità Elettroniche - CIE</b>	
Cosa garantiamo	Prenotazione appuntamento per rilascio carta di identità elettronica
Modalità operative	L'operatore, una volta verificati nome, cognome e codice fiscale del cittadino/utente esegue la prenotazione in base alle disponibilità dei servizi demografici e del richiedente. A seguito della prenotazione l'operatore rilascia all'utente un promemoria
<i>Performance</i>	
Indicatore di riferimento	Tempo per registrazione prenotazione
Standard atteso	Immediato



Carta dei servizi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP



**Pagamenti POS per servizi a domanda individuale (nido, mensa e trasporto scolastico) e sanzioni per violazione codice della strada verbale tipo A**

Cosa garantiamo	Ricezione pagamento di servizi comunali e sanzioni tramite POS dall'inglese Point Of Sale ovvero i dispositivi per pagamenti elettronici con carte di credito o di debito)
Modalità operative	In caso di pagamento servizio scolastico l'operatore richiede al cittadino/utente il codice PAN (dall'inglese Personal Account Number, ovvero 'codice di identificazione personale'), il servizio da pagare o ricaricare e l'ammontare della somma, successivamente tramite POS (avviene il pagamento della somma e l'operatore rilascia una ricevuta. Nel caso di pagamento sanzioni l'operatore tramite POS acquisisce il pagamento e rilascia ricevuta all'utente
<i>Performance</i>	
Indicatore di riferimento	Tempo per erogazione servizio
Standard atteso	Immediato

**Ricezione esposti e segnalazioni**

Cosa garantiamo	Trasmissione all'ufficio o uffici competenti e successiva comunicazione al cittadino/utente
Modalità operative	L'operatore invita il cittadino/utente a presentare la segnalazione tramite "La fabbrica del cittadino" (ovvero a contattare il numero verde specifico in caso di guasti al sistema elettrico), nel caso in cui il cittadino/utente non intenda avvalersi di tale portale consegna il modulo apposito o un foglio di carta bianca per le segnalazioni generiche.
<i>Performance</i>	
Indicatore di riferimento	Numero di giorni necessari per una prima risposta al cittadino/utente
Standard atteso	Entro 48 ore

**Consegna atti depositati presso la casa comunale e presenti in ufficio**

Cosa garantiamo	Consegna di atti depositati al destinatario o a soggetto terzo munito di delega
Modalità operative	L'operatore, una volta verificata la presenza della busta da notificare, consegna la busta direttamente al destinatario previa identificazione. Nel caso in cui l'atto venga ritirato da un soggetto terzo, l'operatore identifica il soggetto terzo ed acquisisce copia della delega e del documento di riconoscimento del delegante. Viene infine fatta firmare la prova di avvenuta consegna della busta. Nel caso di busta indirizzata a persona giuridica viene richiesto al cittadino/utente di fornire dichiarazione sostitutiva di certificazione indicante la qualità di titolare, legale rappresentante o similari. Nel caso di atto indirizzato a società è possibile anche presentare una visura camerale recente (non più di un mese dalla data di rilascio)
<i>Performance</i>	
Indicatore di riferimento	Tempo di attesa per la consegna dell'atto



Carta dei servizi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP



Standard atteso	Immediato
-----------------	-----------

**Autentica della firma relativa al passaggio di proprietà di beni mobili registrati (auto/moto/rimorchi/barche)**

Cosa garantiamo	Autentica della firma del venditore su certificato di proprietà materializzato
Modalità operative	L'operatore identifica il venditore, verifica l'apposizione di una marca da bollo da euro 16 ed il pagamento dei diritti di segreteria (0,52 euro), invita il venditore ad apporre la propria firma sul certificato di proprietà materializzato, autentica la sua firma ed annota l'operazione su di un registro. A questo punto rilascia il certificato di proprietà con la firma autenticata.
<i>Performance</i>	
Indicatore di riferimento	Numero di giorni che trascorrono tra la richiesta di appuntamento ed il primo appuntamento libero
Standard atteso	Entro 7 giorni

**Risposta ed e-mail e telefonate**

Cosa garantiamo	Prima risposta al cittadino con eventuali riferimenti all'ufficio competente
Modalità operative	L'operatore individua l'ufficio o gli uffici competenti ed inoltra loro la segnalazione. Invia successivamente una prima risposta al cittadino avvisandolo della presa in carico della segnalazione. Avvisa inoltre, se del caso, l'utente della presenza del portale "La Fabbrica del Cittadino" tramite il quale inviare segnalazioni all'Amministrazione Comunale
<i>Performance</i>	
Indicatore di riferimento	Numero di giorni necessari per una prima risposta al cittadino/utente
Standard atteso	Entro 48 ore per e-mail, immediato per telefonate salvo necessità di approfondimenti

**Indicazione numeri di protocollo in casa di trasmissione per PEC**

Cosa garantiamo	Comunicazione estremi numeri di protocollo per documentazione non presentata personalmente
Modalità operative	L'operatore ricerca la documentazione richiesta, tramite il protocollo informatico e ne comunica gli estremi della registrazione al cittadino/utente. In caso di ricerche multiple, o complesse, invita il cittadino/utente a rivolgere la richiesta per mail all'indirizzo <a href="mailto:urp@comune.campi-bisenzio.fi.it">urp@comune.campi-bisenzio.fi.it</a>
<i>Performance</i>	
Indicatore di riferimento	Numero di giorni che trascorrono tra la richiesta e l'indicazione del numero di protocollo
Standard atteso	Entro 48 ore

**Consegna moduli per modello 730, modello unico fascicoli 1 e 2**

Cosa garantiamo	Consegna modulo cartaceo per dichiarazione dei redditi
-----------------	--



Carta dei servizi dell'Ufficio Relazioni con il  
Pubblico - URP



Modalità operative	L'operatore consegna direttamente al cittadino/utente il modello richiesto
<i>Performance</i>	
Indicatore di riferimento	Tempo di attesa per la consegna
Standard atteso	Immediato (salvo mancata disponibilità)

<b>Avvisi di chiusura anche parziale</b>	
Cosa garantiamo	Preavviso di chiusura ufficio, anche parziale, o possibili ritardi nell'erogazione dei servizi
Modalità operative	In caso di totale o parziale chiusura dell'ufficio o possibili ritardi nell'erogazione dei servizi dovuti a corsi di formazione, scioperi, assemblee del personale ed altre tipologie similari, l'operatore inserisce una apposita notizia sul sito web dell'Ente (sezione URP) ed appone un cartello all'ingresso del Municipio
<i>Performance</i>	
Indicatore di riferimento	Tempo necessario per apporre il preavviso di chiusura
Standard atteso	Almeno 48 ore prima della chiusura qualora la causa della chiusura sia nota in tempo utile



Carta dei servizi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP



## Area di ricezione pratiche

L'URP svolge anche funzioni di ufficio protocollo di cui all'articolo 35 del vigente Manuale di Gestione del Protocollo Informatico (MdG), e gestisce inoltre l'accettazione di istanze per concessione bonus per compensazione della spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica, gas naturale ed acqua.

Nel dettaglio i servizi erogati sono i seguenti

<b>Protocollo comunicazioni pervenute per PEC, FAX o cartaceo</b>	
Cosa garantiamo	Tempestiva registrazione di protocollo
Modalità operative	L'operatore, salvo comprovata necessità, protocolla le comunicazioni in ordine cronologico di arrivo (per le PEC) e di consegna (per la posta cartacea ed i fax). Nel caso in cui la comunicazione non sia destinata al Comune di Campi Bisenzio ne viene data notizia al mittente; sono fatte salve le disposizioni contenute nel Manuale di Gestione del Protocollo Informatico
<i>Performance</i>	
Indicatore di riferimento	Numero di giorni necessari per la registrazione
Standard atteso	Entro il primo giorno lavorativo successivo alla ricezione. Tempo massimo tre giorni lavorativi

<b>Protocollo comunicazioni consegnate personalmente</b>	
Cosa garantiamo	Primo controllo formale: <ul style="list-style-type: none"><li>• documento indirizzato al Comune di Campi Bisenzio;</li><li>• presenza elementi minimi (firma e copia documenti di riconoscimento nonché una compilazione di base).</li></ul>
Modalità operative	L'operatore verifica che il documento presentato sia di competenza del Comune di Campi Bisenzio, in caso non lo sia lo rifiuta. Successivamente verifica la presenza della firma autografa del richiedente, qualora il dichiarante non abbia firmato la documentazione lo invita a firmare; nel caso in cui la documentazione sia stata portata da un soggetto terzo, l'operatore invita il soggetto terzo a far firmare la documentazione al richiedente. Nel caso in cui la documentazione sia stata consegnata senza copia di documento di riconoscimento del richiedente l'operatore avverte l'utente che la pratica potrebbe non essere accolta o che potrebbero essere necessarie integrazioni. L'operatore verifica, per quanto di propria competenza, la presenza degli eventuali allegati indicati nella modulistica presentati come "obbligatori" senza tuttavia fornire indicazioni sulla conformità; in caso di assenza di allegati indicati come obbligatori avvisa l'utente. L'operatore avvisa l'utente in caso di istanza presentate fuori dai termini previsti, ovvero nel caso in cui l'importo indicato



Carta dei servizi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP



	sull'attestazione ISEE non sia in linea non quanto indicato per ottenere l'agevolazione richiesta.
<i>Performance</i>	
Indicatore di riferimento	Numero di giorni necessari per la registrazione
Standard atteso	Immediato

<b>Bonus energia elettrica, gas naturale e acqua</b>	
Cosa garantiamo	Primo controllo formale: <ul style="list-style-type: none"><li>• compilazione campi obbligatori;</li><li>• verifica documenti.</li></ul>
Modalità operative	L'operatore verifica <ul style="list-style-type: none"><li>• l'avvenuta compilazione dei campi obbligatori;</li><li>• la copia di un documento di riconoscimento del richiedente salvo che questi abbia firmato di fronte all'operatore;</li><li>• la presenza della prima pagina dell'isee (o di analoga dichiarazione sostitutiva di certificazione contenente anche l'indicazione del nucleo familiare).</li></ul> <p>Superata questa fase l'operatore verifica la consistenza anagrafica della famiglia tramite accesso alla banca dati anagrafica. In caso di esito positivo assegna un numero di protocollo all'istanza e ne rilascia ricevuta al cittadino.</p>
<i>Performance</i>	
Indicatore di riferimento	Numero di giorni necessari per l'inserimento nel gestionale SGATE
Standard atteso	Entro 7 giorni lavorativi e comunque entro la fine del mese di presentazione

<b>Agevolazioni della Regione Toscana per famiglie con minori con disabilità ex art. 3 c. 3 L. 104/1992</b>	
Cosa garantiamo	Primo controllo formale
Modalità operative	L'operatore verifica <ul style="list-style-type: none"><li>• l'avvenuta compilazione dei campi obbligatori;</li><li>• la copia di un documento di riconoscimento del richiedente salvo che questi abbia firmato di fronte all'operatore;</li><li>• la presenza della prima pagina dell'isee;</li><li>• attestazione ASL disabilità.</li></ul> <p>In caso di esito positivo assegna un numero di protocollo all'istanza e ne rilascia ricevuta al cittadino. Successivamente l'operatore inserisce sull'apposita piattaforma della Regione Toscana i dati riportati nell'istanza</p>
<i>Performance</i>	
Indicatore di riferimento	Numero di giorni necessari per l'inserimento nel gestionale Regione Toscana
Standard atteso	Immediato rilascio della ricevuta e inserimento sulla piattaforma della Regione Toscana entro 48 ore



Carta dei servizi dell'Ufficio Relazioni con il  
Pubblico - URP



<b>Richiesta numero di protocollo dal luglio 1995</b>	
Cosa garantiamo	Riscontro a richiesta di numeri di protocollo
Modalità operative	L'operatore richiede al cittadino/utente le informazioni utili alla identificazione del protocollo da ricercare tra le quali periodo (di norma non superiore al mese), mittente ed oggetto della comunicazione. Nel caso in cui le informazioni siano sufficienti alla individuazione della registrazione di protocollo, l'operatore fornisce numero e data di protocollo, oggetto ed eventuale ufficio destinatario. Sono fatte salve le disposizioni relative all'accesso agli atti di cui alla L. 241/1990.
<i>Performance</i>	
Indicatore di riferimento	Numero di giorni necessari per risposta
Standard atteso	Entro 7 giorni lavorativi

<b>Richiesta numero di protocollo per documentazione precedente il giugno 1995</b>	
Cosa garantiamo	Riscontro a richiesta di numeri di protocollo
Modalità operative	L'operatore richiede al cittadino/utente le informazioni utili alla identificazione del protocollo da ricercare tra le quali periodo (di norma non superiore al mese), mittente ed oggetto della comunicazione. Nel caso in cui le informazioni siano sufficienti alla individuazione della registrazione di protocollo, l'operatore fornisce numero e data di protocollo, oggetto ed eventuale ufficio destinatario. Sono fatte salve le disposizioni relative all'accesso agli atti di cui alla L. 241/1990.
<i>Performance</i>	
Indicatore di riferimento	Numero di giorni necessari per risposta
Standard atteso	Entro 30 giorni



Carta dei servizi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP



## **Area di monitoraggio e miglioramento della qualità**

L'URP esegue un monitoraggio in maniera continua e sistematica, della qualità dei servizi erogati mediante la misurazione, l'analisi e la valutazione delle performance, anche al fine di ottenere un feedback sulla qualità dei servizi forniti, rendendo i risultati disponibili per il pubblico, con l'obiettivo di definire azioni di miglioramento.

Nel dettaglio i servizi erogati sono i seguenti

<b>Rilevazione qualità percepita tramite questionario</b>	
Cosa garantiamo	Presso l'URP sono presenti dei questionari che possono essere compilati in forma anonima dai cittadini/utenti ed inseriti nell'apposita urna.
Modalità operative	L'operatore informa il cittadino/utente della presenza del questionario sulla qualità percepita dei servizi svolti dallo sportello e con cadenza periodica annota i risultati del questionario su supporto informatico.
<i>Performance</i>	
Indicatore di riferimento	Tempo necessario per l'inserimento dati del questionario
Standard atteso	Entro 7 giorni dalla fine del mese di compilazione del questionario

<b>Monitoraggio qualità dei servizi</b>	
Cosa garantiamo	Analisi periodica dei questionari
Modalità operative	L'operatore predispone un report sintetico indirizzato al Gabinetto del Sindaco sui risultati dell'indagine sulla qualità percepita
<i>Performance</i>	
Indicatore di riferimento	Numero di report redatti ogni anno
Standard atteso	4 report trimestrali



## Carta dei servizi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP



### Cosa non fa l'URP?

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico non eroga prestazioni o servizi di competenza di altre amministrazioni o altri uffici, cui eventualmente rimanda per approfondimenti.

Di conseguenza l'URP non è ufficio responsabile del procedimento ai sensi della normativa vigente ed il personale dell'URP non ricopre il ruolo di Responsabile del Procedimento.

In particolare l'URP non esegue le seguenti prestazioni:

Prestazione	Note
Aiuto alla compilazione istanze, comunicazioni e segnalazioni per conto del cittadino/utente	<i>Nel caso in cui esista un ufficio competente all'assistenza alla compilazione di istanze, comunicazioni e segnalazioni l'URP informa il cittadino/utente di tale servizio</i>
Pre-istruttoria	<i>L'operatore informa il cittadino/utente sull'ufficio competente all'istruttoria cui rivolgersi per ulteriori informazioni indicando numeri di telefono, orari di apertura al pubblico e nome del responsabile dell'ufficio</i>
Informazioni immediate sullo stato di avanzamento di una pratica (ad eccezione di pratiche di competenza dell'URP)	<i>L'operatore URP non dispone di un accesso alla gestione dei procedimenti dell'Ente, di conseguenza l'operatore</i> <ul style="list-style-type: none"><li><i>• indica al cittadino/utente i riferimenti dell'ufficio competente;</i></li><li><i>• su richiesta del cittadino/utente contatta l'ufficio competente per un riscontro sullo stato di avanzamento della pratica.</i></li></ul>
Adozione atti o provvedimenti di diniego a seguito di presentazione di istanze, comunicazioni e segnalazioni	<i>L'operatore assegna l'istanza, comunicazione o segnalazione all'ufficio responsabile del procedimento ed agli altri uffici coinvolti, i quali adotteranno gli eventuali provvedimenti di competenza</i>