



COMUNE DI CASTELFIORENTINO

SERVIZIO "SERVIZI AL CITTADINO" CARTA DEI SERVIZI DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

MODALITA' DI ACCESSO

- Di persona, nell'orario di apertura al pubblico
- Per telefono, al numero 0571 686341
- Per posta elettronica, all'indirizzo urp@comune.castelfiorentino.fi.it
- Per posta elettronica certificata, all'indirizzo comune.castelfiorentino@postacert.toscana.it

ORARIO DI APERTURA

Lunedì mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00, martedì e giovedì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00.

SEDE DELL'UFFICIO

Piano terra del Palazzo Comunale - Piazza del Popolo, 2 – Castelfiorentino

PERSONALE

Alessandra Mannini

Silvia Di Napoli

Contatti: Tel. 0571 686341

e-mail: urp@comune.castelfiorentino.fi.it

Il personale dell'URP è composto da 2 persone impiegate sia sul front-office (sportelli al pubblico) che sul back-office (attività amministrativa e redazionale).

L'ufficio accoglie anche occasionalmente studenti in stage o giovani inoccupati in tirocinio.

PRINCIPI NORMATIVI

- Legge n. 150/2000
- Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica – Direttiva 7 febbraio 2002
- Direttiva Presidenza del Consiglio dei Ministri 21 settembre 2000

OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL SERVIZIO

Gli **obiettivi primari** dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico sono i seguenti:

- garantire al cittadino l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione;
- promuovere e garantire la trasparenza dell'azione amministrativa;
- attivare modalità strutturate di ascolto del cittadino, finalizzate all'individuazione dei bisogni e al miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni;
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure allo scopo di migliorare l'efficienza dei servizi;
- promuovere la comunicazione tra Amministrazione e cittadini in ogni sua forma, anche al fine di potenziare i processi di partecipazione e di cittadinanza attiva sia a livello individuale sia a livello associativo.

L'attività dell'URP è svolta attraverso le modalità tecniche ed organizzative più idonee a garantirne l'efficienza e l'efficacia, in relazione al raggiungimento degli obiettivi.

Attività di comunicazione esterna rivolta ai cittadini e agli altri soggetti che compongono la collettività:

- favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
- favorire la conoscenza delle attività delle istituzioni e il loro funzionamento;
- favorire la conoscenza e l'accesso ai servizi pubblici, affinché i cittadini possano coglierne le opportunità;
- promuovere la conoscenza diffusa e approfondita su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione e garantire la trasparenza;
- rilevare i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi pubblici erogati, anche attraverso la raccolta e la gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini.

Attività di comunicazione interna, rivolta agli organismi interni all'Amministrazione:



COMUNE DI CASTELFIORENTINO

- favorire processi interni di semplificazione delle procedure allo scopo di migliorare l'efficienza dei servizi;
- promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica per semplificare le procedure;
- attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- garantire la reciproca informazione fra l'ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni;
- promuovere le attività di comunicazione interna quale strumento di sviluppo organizzativo e semplificazione;
- ottimizzare l'efficienza e l'efficacia dei prodotti-servizi/attraverso un adeguato sistema di comunicazione interna.

INDICATORI DI QUALITA'

Nell'erogare i propri servizi, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico si ispira ai principi contenuti nella Carta Generale dei Servizi del Comune di Castelfiorentino, a cui si rimanda per maggiori dettagli, quali:

- Partecipazione e trasparenza;
- Conformità;
- Continuità,
- Uguaglianza ed imparzialità;
- Efficienza, efficacia, economicità;
- Semplificazione e chiarezza;
- Cortesia e disponibilità;
- Riservatezza;
- Informazione e comunicazione.

INDICATORI DI QUALITÀ SPECIFICI DEL SERVIZIO

1) Accessibilità

- Locali

L'URP del Comune di Castelfiorentino è posto a piano terra del Palazzo Comunale ed è accessibile a persone con mobilità ridotta; la sala di attesa è ampia e dotata di poltroncine.

- Orario

L'orario dell'URP è stato modulato per venire incontro alle diverse esigenze dei cittadini, anche di coloro che sono vincolati a orari di lavoro. E' previsto infatti un orario di apertura ampio che comprende l'apertura anche pomeridiana in 2 giorni su 5

- Linguaggio

Gli operatori dell'URP si impegnano ad utilizzare nella comunicazione con gli utenti un linguaggio semplice e chiaro e a fornire spiegazioni in caso di difficoltà di comprensione, garantendo completezza e correttezza dell'informazione.

Presso l'URP è disponibile, inoltre, un servizio di interpretariato sociale nella lingua araba per aiutare coloro che non conoscono bene la lingua italiana ad entrare in contatto con i vari uffici comunali. Il servizio è attivo per 4 ore a settimana.

2) Ascolto attivo

Gli operatori dell'URP si impegnano, nell'ambito del rapporto di comunicazione con gli utenti, all'ascolto attivo, ovvero all'adozione di una serie di strumenti e tecniche utili per creare uno scambio bidirezionale efficace tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.

L'ascolto attivo si struttura, in particolare, in queste attività:

- osservare ed ascoltare, raccogliendo tutte le informazioni necessarie;
- mettersi nei panni dell'altro, cercando di assumere il punto di vista del proprio interlocutore;
- verificare la comprensione, sia a livello dei contenuti che della relazione, riservandosi la possibilità di fare domande per agevolare l'esposizione altrui e migliorare la propria comprensione.

3) Polifunzionalità e integrazione dei servizi

- L'URP garantisce lo svolgimento di più funzioni e la risposta ad una domanda differenziata di servizi da parte del cittadino. E' in grado infatti di orientare i cittadini/utenti su vari servizi sia interni che esterni all'Amministrazione (in particolare servizi demografici, scuola, sportello sociale, sportello immigrati, Alia Servizi Ambientali, Acque Spa)



COMUNE DI CASTELFIORENTINO

- Il piano terra del Palazzo Comunale, dove è collocato l'URP, accoglie inoltre l'Ufficio Demografico, in modo tale che l'utente possa trovare risposta, in uno stesso luogo, a varie esigenze di servizio.

4) Formazione specialistica

Come previsto dalla L. 150/2000, il personale dell'URP del Comune di Castelfiorentino ha una formazione specialistica nel settore della comunicazione e delle relazioni con il pubblico.

5) Multicanalità

L'URP garantisce l'utilizzo, nella comunicazione con il cittadino, di canali molteplici e differenziati:

- contatto di persona allo sportello;
- contatto telefonico;
- contatto tramite e-mail: l'URP legge la casella di posta elettronica quotidianamente. Fornisce risposta tempestivamente e comunque non oltre il termine di tre giorni feriali dalla data di ricezione. Le richieste di informazioni indirizzate all'URP che necessitano di risposta da parte del servizio competente vengono a questo inoltrate; il Servizio può rispondere direttamente al cittadino oppure fornire la risposta all'URP che provvederà ad evadere la richiesta;
- gestionale web per segnalazioni e reclami: la segnalazione raccolta all'URP viene inserita tempestivamente nell'apposito gestionale condiviso da tutti i servizi; l'ufficio competente per l'intervento deve fornire risposta entro 20 giorni dal ricevimento della segnalazione; è cura dell'URP ricontattare il cittadino per comunicare la risposta.
- servizio informativo WhatsUp Castello;
- redazione del sito Internet del Comune di Castelfiorentino www.comune.castelfiorentino.fi.it ;
- gestione della pagina facebook ufficiale Comune di Castelfiorentino;
- gestione del profilo Instagram VisitCastelfiorentino.

SERVIZI OFFERTI

L'URP del Comune di Castelfiorentino offre i seguenti servizi:

- informa sulle modalità di accesso ai servizi degli uffici comunali e di altri enti;
- orienta i cittadini/utenti su vari servizi sia interni che esterni all'Amministrazione (in particolare servizi demografici, scuola, sportello sociale, sportello immigrati, Alia Servizi Ambientali, Acque Spa)
- accoglie le richieste di accesso agli atti e ai documenti amministrativi;
- accoglie segnalazioni, reclami e suggerimenti che gestisce attraverso un programma informatico appositamente predisposto e condiviso con gli altri uffici comunali e fornisce risposta al cittadino;
- riceve le comunicazioni di Ospitalità/Cessione di fabbricato;
- gestisce il rilascio e la riconsegna dei tesserini venatori;
- gestisce la rete civica e i canali social ufficiali;
- promuove campagne di informazione e comunicazione;
- coordina una rete di comunicazione interna;
- collabora allo sviluppo di modalità e strumenti per la comunicazione interna, la semplificazione amministrativa e la trasparenza;
- rileva e monitora i bisogni e il grado di soddisfazione degli utenti in ordine ai servizi erogati dal comune;

Costituisce parte integrante della Carta dei Servizi dell'URP del Comune di Castelfiorentino l'elenco sintetico dei servizi offerti dall'Ufficio, con le indicazioni maggiormente utili per il cittadino.

Per informazioni aggiornate sulla Carta Generale dei Servizi del Comune di Castelfiorentino e sulla Carta dei Servizi dell'URP è possibile consultare il sito web www.comune.castelfiorentino.fi.it o contattare l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Castelfiorentino**, Piazza del Popolo, 1 – Tel. 0571 686341 – email urp@comune.castelfiorentino.fi.it

Orario di apertura: lunedì/mercoledì/venerdì 9.00-13.00, martedì/giovedì 9.00-13.00 e 15.00-17.00.

Servizio	Termine massimo entro cui il servizio deve essere erogato	Come fare la richiesta	Dove rivolgersi	Costi
Informazione e orientamento alle attività e ai servizi del Comune e di altri enti	Immediato	Contattare l'URP di persona, per telefono o per e-mail	Ufficio Relazioni con il Pubblico Tel. 0571 686341 - Fax 0571 686348 e-mail: urp@comune.castelfiorentino.fi.it Orario: dal lunedì al venerdì ore 9.00-13.00; il martedì e giovedì anche ore 15.00-17.00; Responsabile Ilaria Dainelli Tel. 0571 686304 e-mail: i.dainelli@comune.castelfiorentino.fi.it	Nessun costo
Ricevimento comunicazioni di ospitalità/cessione di fabbricato	- Immediato presentandosi di persona allo sportello; - in orario di apertura al pubblico inviando la documentazione completa per PEC o email	La comunicazione può essere presentata di persona, per email o per PEC completa della documentazione necessaria (vedi scheda informativa sul sito web www.comune.castelfiorentino.fi.it/cessione-di-fabbricato-e-dichiarazione-di-ospitalita). Viene rilasciata ricevuta di presentazione della comunicazione	Ufficio Relazioni con il Pubblico Tel. 0571 686341 - Fax 0571 686348 e-mail: urp@comune.castelfiorentino.fi.it	Nessun costo
Gestione pagina Facebook istituzionale Comune di Castelfiorentino	Entro la giornata lavorativa	Scrivere a urp@comune.castelfiorentino.fi.it	Ufficio Relazioni con il Pubblico Tel. 0571 686341 - Fax 0571 686348 e-mail: urp@comune.castelfiorentino.fi.it	Nessun costo
Gestione profilo Instagram VisitCastelfiorentino	Entro la giornata lavorativa	Scrivere a urp@comune.castelfiorentino.fi.it	Ufficio Relazioni con il Pubblico Tel. 0571 686341 - Fax 0571 686348 e-mail: urp@comune.castelfiorentino.fi.it	Nessun costo
Gestione canale istituzionale YouTube Comune di Castelfiorentino	Entro 3 giorni lavorativi dalla trasmissione di dati e documenti da parte degli uffici	La comunicazione può essere presentata di persona, per email o per PEC completa della documentazione necessaria (vedi scheda informativa sul sito web www.comune.castelfiorentino.fi.it/cessione-di-fabbricato-e-dichiarazione-di-ospitalita). Viene rilasciata ricevuta di presentazione della comunicazione	Ufficio Relazioni con il Pubblico Tel. 0571 686341 - Fax 0571 686348 e-mail: urp@comune.castelfiorentino.fi.it	Nessun costo

Redazione del sito web comunale www.comune.castelfiorentino.fi.it	Entro 3 giorni lavorativi dalla trasmissione di dati e documenti da parte degli uffici	Richiesta tramite e-mail	Ufficio Relazioni con il Pubblico Tel. 0571 686341	Nessun costo
Gestione segnalazioni e reclami	L'ufficio competente per l'intervento deve fornire risposta entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione	Rivolgersi all'URP di persona, per telefono, per e-mail o tramite segnalazione scritta	Ufficio Relazioni con il Pubblico Tel. 0571 686341	Nessun costo
Ricevimento richieste di accesso agli atti	15 giorni. Il termine è aumentato di cinque giorni nel caso in cui vi sia stata comunicazione ai controinteressati	La richiesta può essere verbale o scritta. La richiesta scritta può essere fatta compilando l'apposito modulo e consegnandolo all'URP o trasmettendolo per fax o in via telematica.	Ufficio Relazioni con il Pubblico Tel. 0571 686341	La visione dei documenti è gratuita, mentre le copie vengono rilasciate dietro rimborso dei costi di riproduzione. L'imposta di bollo è dovuta soltanto quando la copia sia fatta, su richiesta dell'interessato, in forma autentica.
Rilascio tesserini venatori	Immediato, nel caso di richiesta di rilascio relativa a 1 tesserino; uno o più giorni, proporzionalmente al numero di tesserini da rilasciare, nel caso di più richieste presentate contemporaneamente (ad esempio nel caso di associazioni cacciatori)	Di persona presso l'URP	lunedì al venerdì ore 9.00-13.00, il martedì e giovedì anche ore 15.00-17.00; Responsabile Ilaria Dainelli Tel. 0571 686304 e-mail: i.dainelli@comune.castelfiorentino.fi.it Ufficio Relazioni con il Pubblico Tel. 0571 686341 - Fax 0571 686348 e-mail: urp@comune.castelfiorentino.fi.it Orario: dal lunedì al venerdì ore 9.00-13.00; il martedì e giovedì anche ore 15.00-17.00;	Nessun costo per il rilascio.
Ritiro tesserini venatori	Immediato	A mano, presso l'URP, a conclusione della stagione venatoria e in ogni caso prima di ritirare il tesserino venatorio della stagione successiva	lunedì al venerdì ore 9.00-13.00, il martedì e giovedì anche ore 15.00-17.00; Responsabile Ilaria Dainelli Tel. 0571 686304 e-mail: i.dainelli@comune.castelfiorentino.fi.it Ufficio Relazioni con il Pubblico Tel. 0571 686341 - Fax 0571 686348 e-mail: urp@comune.castelfiorentino.fi.it Orario: dal lunedì al venerdì ore 9.00-13.00; il martedì e giovedì anche ore 15.00-17.00;	
Accesso civico	30 giorni	Compilare l'apposito modulo e inviarlo preferibilmente per posta elettronica certificata a comune.castelfiorentino@postacert.toscana.it o per posta elettronica ordinaria a g.zaccara@comune.castelfiorentino.fi.it	Segretario Comunale Dott. Giuseppe Zaccara	Nessun costo