



Comune di Lastra a Signa

**CARTA DEI SERVIZI  
SPORTELLO UNICO AL CITTADINO  
2025**



## **INTRODUZIONE: CHE COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI**

La carta dei servizi è uno strumento mediante il quale il Comune di Lastra a Signa, in ottemperanza alla normativa vigente in materia, fornisce in modo accessibile, diretto e trasparente ai propri utenti informazioni di vario tipo sui servizi erogati, allo scopo di facilitare la fruizione degli stessi.

Essa permette la conoscenza organizzativa dell'Ente, delle modalità di accesso e di contatto e dei livelli di qualità prefissati.

Per tali ragioni, la carta dei servizi è documento in perenne evoluzione, aggiornandone all'occorrenza i riferimenti, verificando periodicamente il raggiungimento degli obiettivi e monitorando il rispetto dei livelli e standard qualitativi indicati, altresì mediante la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti, nel caso arrivando a proporre azioni correttive, aggiornamenti e miglioramenti per rispondere in modo adeguato alle necessità dei soggetti interessati.

Lo scopo di questo documento è, pertanto, quello di favorire il rapporto diretto con l'utenza, per informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e il loro utilizzo. In tal senso, la carta dei servizi regola i rapporti fra la Pubblica Amministrazione e i suoi utenti, in un'ottica di trasparenza e di rispetto dei reciproci diritti e doveri.

La carta dei servizi oltre ad essere una "guida" è quindi anche un "patto", attraverso il quale si pongano le basi per un nuovo rapporto tra l'Ente pubblico e i cittadini. Essa, infatti, stimola il confronto tra le parti in vista del miglioramento dei servizi, in linea con le esigenze e le aspettative dei cittadini.

Con la redazione della carta dei servizi il Comune di Lastra a Signa intende rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e impegnarsi a rispettare quanto di seguito esposto.

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito del Comune di Lastra a Signa.

## **VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La carta dei servizi ha validità pluriennale ed è aggiornata periodicamente sulla base di significative variazioni.

La precedente carta dei servizi era stata approvata con deliberazione di giunta comunale n. 66 del 24/07/2020.

## **LO SPORTELLO UNICO AL CITTADINO – PRESENTAZIONE, OBIETTIVI ED AMBITO DI INTERVENTO**

Dal 2016 l'Ufficio per le relazioni con il pubblico (URP) è stato riorganizzato come parte dello Sportello Unico al Cittadino, il nuovo sportello polifunzionale dove i cittadini possono rivolgersi per ricevere informazioni, usufruire di servizi e svolgere pratiche amministrative.

Si tratta di un nuovo modello di concepire i servizi di front-office e l'intero rapporto con i cittadini attraverso la realizzazione di un unico punto di contatto dove trovare tutte le informazioni e le risposte e completare le pratiche in modo semplice e veloce davanti ad interlocutori preparati su tutta l'attività comunale.

Lo sportello unico è situato al piano terra del palazzo comunale in un ambiente completamente ristrutturato, accogliente e confortevole, rispettoso della privacy e facilmente accessibile.

I locali prevedono un'accoglienza qualificata con una piccola sala di attesa e con un sistema elimina-code informatizzato per regolamentare lo smistamento degli utenti ai vari sportelli dedicati.

Le postazioni dello sportello unico al cittadino sono dotate di dispositivi POS per i pagamenti tramite carta di credito e bancomat.

Il servizio è attualmente collocato sotto la direzione del Servizio 10 "Servizi al Cittadino".

Mission dello Sportello Unico al Cittadino è quella di affermare l'identità e l'immagine dell'Amministrazione come guida per una strategia orientata ai servizi improntati alla qualità e alla soddisfazione dei bisogni del cittadino. A tal fine lo Sportello si impegna a svolgere attività di informazione e di comunicazione che pone al centro dell'interesse il cittadino, singolo o associato:

1. garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione;

2. agevola l'utilizzo dei servizi offerti al cittadino, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative e sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione;
3. attua, mediante l'ascolto del cittadino e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
4. garantisce lo scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'Amministrazione.

Lo Sportello Unico al Cittadino ha quindi l'obiettivo primario di garantire la piena attuazione dei diritti d'informazione, di accesso e di partecipazione del cittadino, attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, l'informazione sulle strutture e sui compiti del Comune, fornendo risposte sulle modalità di utilizzo dei servizi, al fine di assicurare il pieno utilizzo degli stessi.

Nel rispetto di questo principio sono avviate le seguenti azioni di miglioramento:

- 1) Rafforzare l'aggiornamento professionale degli operatori attraverso corsi di formazione specifici;
- 2) Ottimizzare le procedure di redazione delle informazioni.

I principali servizi offerti dallo sportello unico sono i seguenti:

**A) Urp/Protocollo**

- Rilascio informazioni di primo livello su tutte le attività, iniziative ed i servizi erogati dal Comune;
- Rilascio modulistica di tutti i servizi;
- Ricezione domande, istanze, comunicazioni e protocollazione atti;
- Ricezione segnalazioni, reclami e suggerimenti;
- Gestione pratiche di agevolazioni tariffarie (bonus gas, bonus luce, agevolazioni tariffarie acqua);
- Richieste di accesso agli atti amministrativi;
- Rilascio e successiva riconsegna dei tesserini venatori ;
- Consultazione visure catastali;
- Rilascio atti giudiziari e atti equitalia depositati alla casa comunale;
- Raccolta firme per leggi di iniziativa popolare e referendum;

**B) Anagrafe, Stato Civile, Elettorale**

- Rilascio carte identità (su appuntamento);
- Rilascio certificati di stato civile, anagrafici ed elettorali;
- Ricezione istanze di cambio di residenza e variazione di indirizzo;
- Autentica di copia, firma e foto;
- Autocertificazioni e dichiarazione sostitutiva di atto notorio;
- Pubblicazioni di matrimonio e prenotazione locali per celebrazione matrimoni con rito civile;
- Rilascio e rinnovo della tessere elettorale;
- Iscrizioni/cancellazioni albo presidenti di seggio e scrutatori;
- Iscrizioni albo giudici popolari;

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

I principi della carta dei servizi si ispirano ai principi fondamentali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

- Eguaglianza dei diritti degli utenti

Lo Sportello Unico al Cittadino organizza ed eroga i propri servizi in modo da garantire pienamente l'uguaglianza per tutti i cittadini senza distinzioni di sesso, età, etnia, fede religiosa, opinione politica, condizione sociale, lingua, nazionalità.

Gli operatori dello sportello si impegnano a prestare particolare attenzione nei confronti dei cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli.

- Legalità

L'erogazione dei servizi da parte dello Sportello Unico al Cittadino e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

#### - Imparzialità

Gli operatori dello Sportello si impegnano a svolgere l'attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. E' assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Lo Sportello Unico al Cittadino si impegna ad offrire i propri servizi in maniera continuativa e con regolarità nei giorni e negli orari stabiliti dall'Ente.

In caso di eventuali interruzioni temporanee o funzionamento irregolare del servizio lo Sportello adotta tutte le misure necessarie al fine di ridurre la durata delle irregolarità ed arrecare il minimo disagio all'utenza e le comunica tempestivamente, unitamente alla motivazione dell'interruzione, nei seguenti modi:

1. con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
2. con pubblicazione sul sito Internet del Comune e su Facebook.

#### - Partecipazione

Lo Sportello Unico al Cittadino rappresenta il primo punto di contatto tra il cittadino e l'Amministrazione Comunale e, come tale, semplifica il rapporto tra cittadini, territorio e istituzioni, mettendo a disposizione informazioni e modulistica per l'accesso ai servizi e garantendo la partecipazione alla prestazione sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso che per instaurare un rapporto di collaborazione.

Il cittadino può esercitare il proprio diritto a partecipare:

1. all'erogazione del servizio confrontandosi con il personale dello Sportello Unico al Cittadino sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio;
2. al miglioramento del servizio o dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficacia ed efficienza presentando memorie o note scritte alle quali si dà riscontro, oppure fornendo suggerimenti verbali agli operatori o al responsabile dello sportello;
3. all'espressione del livello di soddisfazione e di qualità del servizio reso, votando tramite il sistema "Emoticons". Gli esiti delle valutazioni verranno esaminati al fine del miglioramento della qualità.

#### - Efficacia ed Efficienza

Lo Sportello Unico al Cittadino impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

1. per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzioni dei costi;
2. per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze del cittadino per perseguire la massima soddisfazione. In quest'ottica si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere corretto e conforme alle regole, favorevole al cittadino nel rispetto degli interessi della collettività, tempestivo.

Lo Sportello Unico al Cittadino garantisce al cittadino risposta su eventuali azioni correttive intraprese e sui tempi di attuazione delle stesse.

#### - Chiarezza e Cortesia

Gli operatori dello Sportello Unico al Cittadino si impegnano a garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e ad utilizzare, nei rapporti con il cittadino, in ogni occasione di comunicazione sia verbale che scritta, un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare attenzione alle spiegazioni dei termini tecnici. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci. Gli stessi operatori,

durante il servizio, garantiscono la propria agevole identificazione attraverso l'esposizione del cartellino indicante, con caratteri ben leggibili, il proprio nome e cognome e numero di matricola.

#### - Informazione

Il Comune di Lastra a Signa considera l'informazione tempestiva ed efficace fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

In tal senso l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente è garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

#### - Tutela

In caso di violazione da parte dello Sportello Unico al Cittadino dei principi descritti, nonché di mancato rispetto degli impegni assunti con la presente carta dei servizi, il cittadino può presentare un reclamo al Responsabile, il quale avrà cura di avviare la procedura per l'attivazione di azioni correttive.

#### - Privacy

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 5 2016. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune la corretta erogazione del servizio, in collaborazione anche con soggetti terzi.

Per l'erogazione dei servizi, le necessarie operazioni effettuate sui dati sono le seguenti: raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune la corretta erogazione del servizio, in collaborazione anche con soggetti terzi.

Per l'erogazione dei servizi, le necessarie operazioni effettuate sui dati sono le seguenti: raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

### **INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION**

Lo Sportello Unico al Cittadino acquisisce giornalmente le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, attraverso un sistema di misurazione della qualità dei servizi "mettiamoci la faccia" installato all'entrata/uscita dello Sportello.

Il modello è intuitivo e immediato, e si basa sul sistema "mettiamoci la faccia". Ogni utente, attraverso l'apparecchio di rilevazione ha la possibilità di esprimere un giudizio sul servizio ricevuto attraverso tre emoticon o "faccine". Alla "faccina" verde corrisponde un giudizio positivo, a quella gialla la sufficienza, mentre la rossa rappresenta una valutazione negativa. In quest'ultimo caso, l'utente avrà la possibilità di approfondire i motivi della sua insoddisfazione.

esprimi il tuo giudizio sul servizio ricevuto  
premendo su uno dei simboli colorati



**POSITIVO**



**SUFFICIENTE**



**NEGATIVO**

I risultati della rilevazione sono pubblicati annualmente sul sito internet del Comune al seguente link: <https://www.comune.lastra-a-signa.fi.it/it/page/145437>

## **STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI**

Il Comune di Lastra a Signa, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra lo Sportello Unico al Cittadino e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dallo sportello mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi.

La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative dei cittadini (es. la tempestività del servizio). Il fattore di qualità costituisce dunque un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio, da parte di chi ne usufruisce.

I fattori di qualità individuati in questa carta e sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente sono i seguenti:

### **A. Dimensione fisica - strumentale:**

- accessibilità e funzionalità degli ambienti per il ricevimento del pubblico
- livello di ricettività
- tempi di erogazione dei servizi

### **B. Dimensione tecnica – relazionale:**

- riconoscibilità del personale
- capacità di risposta
- affidabilità
- competenza tecnica
- capacità di ascolto e di rassicurazione

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è lo strumento che serve per rilevare un determinato fattore di qualità mentre lo standard di qualità è il valore atteso che lo Sportello Unico si impegna a garantire per ciascun indicatore.

## A. DIMENSIONE FISICA – STRUMENTALE

### A.1 Accessibilità e funzionalità degli ambienti per il ricevimento del pubblico

ACCESSIBILITA' E RICETTIVITA'		
Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico	Segnaletica informatica interna ed esterna	Presente e regolarmente aggiornata
	Assenza barriere architettoniche	Nessuna barriera
	Ascensore	Presente e regolarmente funzionante
	Scale	Presenti e in ottimo stato di manutenzione
	Sala d'attesa	Presente e in ottimo stato di pulizia e ordine
	Sicurezza	A norma di legge
	Disponibilità e facilità di accesso in autonomia alle informazioni per i cittadini che si recano in ufficio	Strumenti ed espositori posti all'ingresso, nella sala d'attesa è in distribuzione il materiale relativo ad eventi, attività e iniziative

## A.2 Livello di ricettività

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico dello sportello e degli altri canali di contatto;  
lo standard di qualità è rappresentato dal numero di ore minimo garantito su ogni canale.

LIVELLO DI RICETTIVITA'		
Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Livello di ricettività: accesso diretto allo sportello	Ampiezza orario di ricevimento al pubblico	Orario di apertura settimanale: dal lunedì al sabato
Livello di ricettività: accesso multicanale allo sportello	Risposta telefonica – Tempo medio di attesa	Risposta entro 1 minuto
	Risposta posta elettronica – Tempo medio di gestione della pratica	Entro la giornata (risposte dirette al cittadino o smistamento all'ufficio competente a secondo del caso)



### A.3 Tempi di erogazione dei servizi

Il tempo di erogazione del servizio principale dello Sportello Unico, ovvero la risposta al cittadino, è l'indicatore di qualità individuato.

In riferimento a questo indicatore, la Carta indica uno standard generico.

Lo standard generico misura il tempo medio necessario per concludere le pratiche appartenenti ad una particolare tipologia e il tempo massimo di conclusione della singola pratica o prestazione.

In tabella sono elencati tutti i principali servizi erogati dallo Sportello Unico. Per ciascuno sono dettagliati gli standard di riferimento che consentono ai cittadini di controllare l'attività del servizio e che sono il riferimento per il monitoraggio periodico da parte dell'Amministrazione.

TEMPO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI		
Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Servizi relativi al rilascio di informazioni di primo livello su eventi, iniziative, uffici, attività, procedimenti, servizi	Tempo di risposta	Immediato durante gli orari di apertura dello Sportello Unico
Rilascio tesserini ventatori	Tempo di risposta	Immediato durante gli orari di apertura dello Sportello Unico
Rilascio certificati anagrafici, stato civile ed elettorale	Tempo di risposta	Immediato durante gli orari di apertura dello Sportello Unico
Rilascio carta di identità elettronica	Durata del servizio	Rilascio entro 15 minuti
Trasferimenti di residenza	Durata del servizio	Ricezione entro 15 minuti
Reclami e segnalazione da parte dei cittadini	Tempo di risposta	Immediato durante gli orari di apertura dello Sportello Unico
Ritiro atti alla casa comunale	Tempo di risposta	Immediato durante gli orari di apertura dello Sportello Unico

**B) DIMENSIONE TECNICA E RELAZIONALE**

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Riconoscibilità del personale	Presenza di supporti o ausili per permettere al pubblico di conoscere con quale ufficio e con quale persona si entra in contatto	Il personale allo sportello è identificato mediante apposito cartellino presente sulla scrivania
		Il personale che risponde al telefono fornisce il proprio nome , il nome dell'ente
		Il personale che risponde alla posta elettronica utilizza una firma completa (ente, ufficio, nome e cognome, contatti)
Capacità di risposta	Rilascio di informazioni e servizi su tutti i canali di contatto	Capacità di risposta esaustiva
Affidabilità	Informazioni chiare, aggiornate e complete	Tutti i canali di contatto vengono mantenuti monitorati ed aggiornati. Il personale è regolarmente aggiornato sulle attività e le procedure dell'ente
Competenze tecniche del personale	Aggiornamento del personale	Il personale è adeguatamente formato tramite appositi corsi di formazione e incontri con il responsabile
Capacità di ascolto e capacità di entrate in contatto con il pubblico	Capacità di comprendere le esigenze: sapere informare, orientare e dare risposte coerenti ed efficaci.	Il personale possiede competenze relazionali

## **ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO**

Lunedì: dalle 8:40 alle 13:40

Martedì: dalle 8:40 alle 13:40 e dalle 15:00 alle 17:40

Mercoledì: dalle 8:40 alle 13:40

Giovedì: dalle 8:40 alle 13:40 e dalle 15:00 alle 17:40

Venerdì: dalle 8:40 alle 13:40

Sabato: dalle 8:40 alle 13:40

## **CONTATTI E SEDE**

Sportello Unico al Cittadino

Piazza del Comune 17 (piano terra) - Lastra a Signa (FI), 50055

Numero verde: 800 882299

E-mail: [urp@comune.lastra-a-signa.fi.it](mailto:urp@comune.lastra-a-signa.fi.it)

Pec: [comune.lastra-a-signa@pec.it](mailto:comune.lastra-a-signa@pec.it)

## **DIRITTI DEGLI UTENTI**

I cittadini hanno diritto a formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente.

Il Servizio ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 30 giorni.

Le segnalazioni potranno essere inoltrate al responsabile dello Sportello Unico al Cittadino:

- tramite posta elettronica all'indirizzo email: [urp@comune.lastra-a-signa.fi.it](mailto:urp@comune.lastra-a-signa.fi.it)
- per telefono al n. 800 882299
- di persona nei giorni di apertura al pubblico sopra indicati.

## **DOVERI DEGLI UTENTI**

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, entro 15 giorni dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

## **CONCILIAZIONE NON GIUDIZIALE**

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può rivolgersi, direttamente o tramite le Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori.

E' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.