

# UFFICIO UNICO



## "CARTA CANTA"

Carta dei servizi  
di comunicazione del comune  
di Montelupo Fiorentino



# Indice

- 3 **Introduzione.** Perché una carta dei servizi
- 4 **I principi:** Le fondamenta del nostro lavoro
- 6 **Ci presentiamo.** Chi siamo
- 8 **I nostri interlocutori.** A chi ci rivolgiamo e chi si rivolge a noi
- 9 **Funzioni e obiettivi.** A cosa serviamo
- 11 **Le attività.** Cosa facciamo
- 12 **Gli strumenti.** In che modo lavoriamo
- 15 **Misuriamo la qualità.** Il nostro impegno per migliorare



*"Cerco sempre di fare ciò che non sono  
capace di fare, per imparare come farlo"*

**Pablo Picasso**



**Dr. Marinella Chiti**  
assessore alle politiche  
sociali del comune  
di Montelupo Fiorentino

# Introduzione

## Perché una carta dei servizi

**I**l documento che state leggendo è frutto di un lungo processo; rappresenta la tappa finale di un viaggio iniziato qualche mese fa, che ha spinto gli uffici che hanno maggiori interazioni con i cittadini a interrogarsi sul loro ruolo e anche sul loro modo di agire, a definire obiettivi e standard di qualità.

Perché è stato fatto tutto ciò? La risposta è nel contempo semplice e complicata: **per migliorarsi e soprattutto per offrire al cittadino servizi rispondenti alle sue esigenze.**

Il nostro Ufficio Unico è stato attivato da tanti anni e il comune di Montelupo, seppur piccolo, è stato uno dei primi a dotarsi di un ufficio stampa e comunicazione.

**In oltre 10 anni il mondo è cambiato. L'introduzione delle nuove tecnologie e anche i cambiamenti della normativa hanno rivoluzionato la comunicazione pubblica.**

Non si tratta di mutamenti teorici, ma di cambiamenti concreti: dieci anni fa era impensabile segnalare un disagio su Facebook e ricevere una risposta in pochi giorni; così come pareva fantascienza iscrivere i propri figli al nido da casa con un form online.

Oggi tutto questo è realtà. Le nuove tecnologie hanno mutato radicalmente la relazione fra cittadino e pubblica amministrazione, con effetti positivi in termini di semplificazione e rapidità di risposta, ma anche con il grande rischio di sottrarre importanza alle relazioni umane nello svolgimento dei servizi.

La relazione, infatti, è un aspetto cruciale del rapporto fra ente pubblico e cittadino. Coloro che lavorano negli uffici ci "mettono la faccia", le loro competenze e anche la loro esperienza. I cittadini portano i loro bisogni, le loro richieste, ma anche le loro emozioni.

Un patrimonio di cui la relazione deve tenere conto.

La carta dei servizi disegna il ruolo dei servizi al cittadino e di comunicazione, ne definisce chiaramente modi, tempi e obiettivi. Rappresenta una sorta di lente di ingrandimento, uno strumento a disposizione della popolazione per misurare e valutare la qualità e anche per sapere che cosa aspettarsi e cosa no. Insomma, definisce il canovaccio delle relazioni future.

Grazie a questo documento che, per quanto un po' lungo, vi invito a leggere, abbiamo messo nero su bianco quelli che sono i cardini dell'agire della Pubblica Amministrazione: imparzialità e uguaglianza prima di tutto; ma anche correttezza e professionalità.

Il cittadino cessa così di essere mero fruitore di servizi, ma diviene parte attiva di una relazione; ciò contiene un invito, neppure troppo implicito, ai nostri cittadini a partecipare di più e a scoprire il valore del contributo al benessere della loro comunità.

La relazione è un aspetto cruciale del rapporto fra ente pubblico e cittadino. Coloro che lavorano negli uffici ci "mettono la faccia", le loro competenze e anche la loro esperienza

Il cittadino cessa di essere mero fruitore di servizi, ma diviene parte attiva di una relazione

### Obiettivo della Carta dei servizi

Il comune di Montelupo Fiorentino, con il presente documento, definisce le attività di informazione e comunicazione pubblica rivolte ai cittadini, singoli o associati, alle imprese e ai soggetti pubblici e privati, al fine di promuovere e garantire la trasparenza dell'azione amministrativa, attivare forme di ascolto permanenti finalizzate all'individuazione dei bisogni e al miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni, promuovere le attività di comunicazione interna quale strumento di sviluppo organizzativo.

# I Principi

## Le fondamenta del nostro lavoro

### Eguaglianza e imparzialità

I servizi informativi e di comunicazione sono erogati in modo imparziale.

Gli operatori si impegnano ad assicurare **parità di trattamento a tutti i cittadini e pari condizioni di servizio prestato**, a prescindere dalla zona di residenza del cittadino, dalla sua opinione politica o religione, o dalle sue condizioni fisiche o socio-economiche.

In particolare l'Amministrazione si impegna a:

- eliminare gli ostacoli e le barriere che possono limitare l'accesso dei cittadini agli spazi di erogazione del servizio e agli strumenti informativi;
- comunicare le proprie attività e iniziative in modo capillare e differenziato, attraverso una molteplicità di canali, tradizionali e legati alle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione, cercando di raggiungere tutti gli utenti potenzialmente interessati;
- supportare i cittadini nella compilazione delle domande, nella comprensione e nell'orientamento ai servizi;
- implementare gli strumenti attraverso i quali i cittadini possono accedere ai servizi e interagire con il Comune anche da casa.

### Chiarezza e disponibilità

Il personale si impegna affinché il rapporto con il cittadino sia improntato alla **correttezza** e al massimo rispetto, alla **cortesìa**, alla disponibilità all'ascolto e alla risoluzione dei problemi. Allo stesso modo, gli operatori cercheranno di usare, in ogni contesto comunicativo, un linguaggio **chiaro e comprensibile** ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Sul fronte interno, il servizio supporta i colleghi nella comunicazione al cittadino e nella predisposizione della modulistica, in modo da renderla semplice e immediatamente comprensibile a tutti.

Per realizzare questi obiettivi, l'Amministrazione intraprende, periodicamente, adeguate attività formative, in modo da favorire atteggiamenti relazionali positivi.

### Continuità

Il Comune si impegna a garantire la massima **continuità e regolarità nell'erogazione del servizio**, tenendo conto, nella definizione degli orari, anche delle necessità dei cittadini, compatibilmente con le disponibilità di personale.

Agli orari e modalità di accesso al servizio viene data ampia visibilità, con una comunicazione sia cartacea che digitale. In caso di eventuali interruzioni temporanee o funzionamento irregolare del servizio (dovute a guasti, assemblee del personale o cause di forza maggiore) il servizio adotta tutte le misure necessarie al fine di ridurre la durata dell'irregolarità e arrecare il minimo disagio all'utenza, anche comunicandolo in anticipo laddove possibile e usando tutti gli strumenti di comunicazione disponibili ed efficaci nell'immediato (sito internet, newsletter, social media).

Gli operatori si impegnano ad assicurare parità di trattamento a tutti i cittadini e pari condizioni di servizio prestato, a prescindere dalla zona di residenza del cittadino, dalla sua opinione politica o religione, o dalle sue condizioni fisiche o socio-economiche

Il Comune si impegna a garantire la massima continuità e regolarità nell'erogazione del servizio, tenendo conto anche delle necessità dei cittadini

## Partecipazione

Il servizio garantisce ampie forme di partecipazione al cittadino e, con questo obiettivo, predispone un'informazione chiara e completa sugli strumenti a disposizione dello stesso per:

- esercitare il proprio diritto di accesso alle informazioni e agli atti, agevolando quando possibile l'accesso informale, e riducendo in ogni caso al massimo i tempi di attesa per l'ottenimento della documentazione richiesta;
- verificare la corretta erogazione del servizio fornito e partecipare al processo di miglioramento dello stesso;
- controllare l'operato dell'Amministrazione;
- partecipare a bandi e avvisi pubblici;
- conoscere i cambiamenti in atto in merito a pratiche, servizi, modalità di partecipazione;
- presentare istanze, formulare proposte e prendere parte ai procedimenti amministrativi;
- partecipare attivamente a processi decisionali di particolare interesse per la comunità, individuati e promossi dall'Amministrazione;
- presentare segnalazioni, reclami, suggerimenti sull'erogazione dei servizi comunali.

In particolare, in merito a quest'ultimo punto, gli operatori raccolgono in modo sistematico e continuo segnalazioni e suggerimenti dei cittadini, attraverso molteplici strumenti: programmi specifici per la gestione dei reclami, indagini periodiche sulla soddisfazione dell'utenza, social media, processi partecipativi strutturati.

## Efficienza ed efficacia

L'Amministrazione comunale mira ad un **continuo miglioramento** dei servizi di comunicazione, attraverso una gestione razionale e sempre più ottimale delle risorse umane ed economiche disponibili. Altrettanta attenzione viene posta al raggiungimento degli obiettivi, alla risoluzione dei problemi, alla verifica dei risultati raggiunti, anche per apportare in modo sistematico gli opportuni correttivi delle strategie messe in campo. Il fine ultimo è sempre quello di raggiungere il miglior servizio offerto al cittadino, nel più breve tempo possibile e con l'impiego del minor numero possibile di risorse umane ed economiche.

Il personale perciò sperimenta soluzioni tecnologiche ed organizzative sempre nuove, oltre ad adottare strategie orientate alla flessibilità e alla semplificazione della propria attività lavorativa. Tra queste, la dematerializzazione del cartaceo, la progettazione di programmi informatici per risparmiare tempo, il raccordo con tutti i colleghi per poter offrire all'utente le risposte che cerca in un solo luogo e in tempo reale.

Il principale strumento usato per monitorare l'efficienza dell'attività dell'Ufficio Unico è il programma di monitoraggio dell'utenza, che consente di conoscere non solo il numero di utenti serviti in un certo periodo, ma anche la loro distribuzione per fasce orarie, giorni della settimana e mesi dell'anno. Lo strumento consente inoltre di capire quali sono i servizi maggiormente richiesti e attraverso quali canali, oltre all'andamento degli accessi allo sportello nel corso degli anni. Tutte queste informazioni vengono annualmente rielaborate per capire come razionalizzare al massimo le risorse e offrire il maggior numero di servizi ai cittadini nei momenti e nelle modalità da loro maggiormente richiesti. L'efficacia dell'azione comunicativa viene invece periodicamente testata attraverso dei questionari rivolti in modo specifico agli utilizzatori dei vari servizi. Il risultato dei questionari diventa così un nuovo punto di partenza per la progettazione del ciclo di servizi successivo.

Il servizio garantisce ampie forme di partecipazione al cittadino e, con questo obiettivo, predispone un'informazione chiara e completa sugli strumenti a disposizione dello stesso

Il fine ultimo è quello di raggiungere il miglior servizio offerto al cittadino, nel più breve tempo possibile e con l'impiego del minor numero possibile di risorse umane ed economiche

# Ci presentiamo

## Chi siamo



Diversi uffici, che hanno tutti come principale funzione quella di relazionarsi con i cittadini, favorire il passaggio di informazioni, garantire l'accesso alle informazioni e incentivare i processi di partecipazione

## Tanti servizi diversi, una sola funzione

Il servizio, nel suo insieme, costituisce una realtà composta, formata da diversi uffici, che hanno tutti come principale funzione quella di **relazionarsi con i cittadini, favorire il passaggio di informazioni**, garantire l'**accesso** alle informazioni e incentivare i **processi di partecipazione**.

Le diverse componenti che costituiscono il servizio rappresentano, in ambiti di intervento diversi, una sorta di "ponte" fra la cittadinanza e l'Amministrazione comunale e favoriscono il flusso e lo scambio di idee e informazioni.

Ma quali sono le varie **anime** del Servizio?



**L'Ufficio Unico** è composto da 7 persone: sei operatori e una responsabile.

Gli operatori sono dipendenti qualificati e formati appositamente per svolgere attività di comunicazione e di relazione con il pubblico. Il personale dell'ufficio è intercambiabile e svolge molteplici funzioni compresa quella di anagrafe, elettorale e stato civile, secondo una specifica turnazione che prevede un alternarsi di presenza allo sportello e di attività di back-office.

Il back-office è l'attività d'ufficio che si svolge in assenza del cittadino e si concentra sulle procedure e sugli atti amministrativi, sull'aggiornamento del sito internet, la predisposizione di modulistica e materiale informativo, la ricerca e l'aggiornamento di banche dati, il contatto e raccordo con altri uffici e Enti esterni (Provincia, Regione, Questura, Asl...).

Gli operatori sono dipendenti qualificati e formati appositamente per svolgere attività di comunicazione e di relazione con il pubblico

### **L'Ufficio Unico è aperto nei seguenti orari:**

lunedì, mercoledì, venerdì, sabato – dalle **8.00** alle **13.00**

martedì e giovedì – dalle **8.00** alle **18.00**

Potete contattare l'ufficio per mail scrivendo a [urp@comune.montelupo-fiorentino.fi.it](mailto:urp@comune.montelupo-fiorentino.fi.it), oppure per telefono al numero verde

**800 219 760**

**La segreteria del sindaco** è composta da due operatori, oltre che dalla responsabile dell'Ufficio. Il personale è qualificato e preposto ad assolvere le differenti funzioni attribuite all'ufficio, fra le quali anche il fund rising e il supporto per uffici e amministratori. Potete contattare la segreteria del sindaco per mail scrivendo a: [sindaco@comune.montelupo-fiorentino.fi.it](mailto:sindaco@comune.montelupo-fiorentino.fi.it) oppure per telefono ai numeri **0571/917516-547-530**

**L'ufficio stampa** opera a stretto contatto sia con la segreteria del sindaco sia con l'Ufficio unico e si relaziona quotidianamente con gli altri uffici comunali, con gli amministratori, con le associazioni del territorio, oltre che con i cittadini.

Il ruolo di ufficio stampa è ricoperto, come previsto dalla normativa, da una giornalista iscritta all'Ordine.

Potete contattare l'Ufficio stampa per mail scrivendo a [ufficiostampa@comune.montelupo-fiorentino.fi.it](mailto:ufficiostampa@comune.montelupo-fiorentino.fi.it) oppure per telefono al numero **0571/917524**

**Il centralino**, oltre all'accoglienza dei cittadini, si occupa anche della protocollazione dei documenti. Tale ruolo è rivestito da un solo addetto.

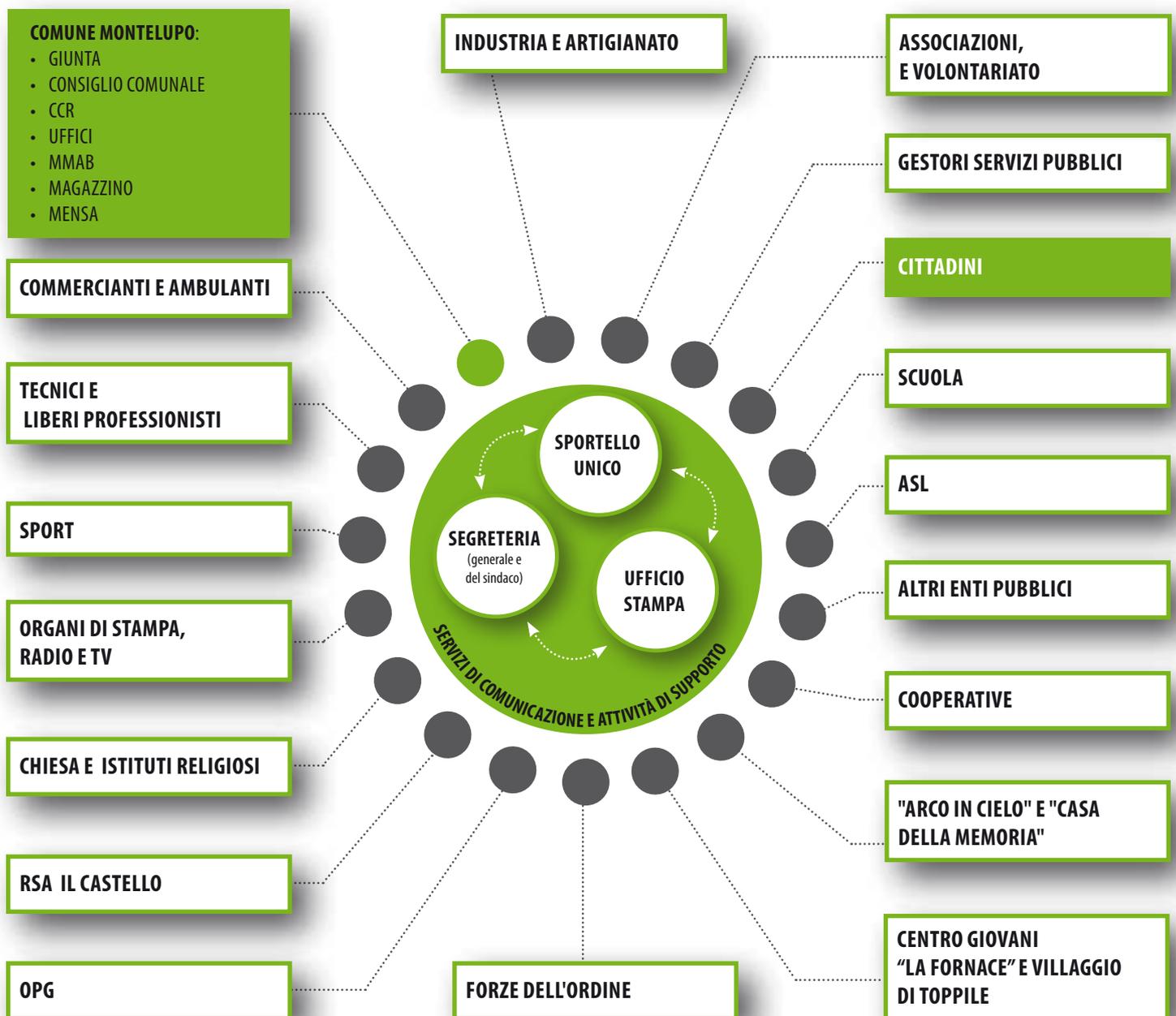
Per contattare il centralino è possibile telefonare al numero **0571/9174**

Tutti i suddetti uffici hanno sede presso il Palazzo Comunale in viale Cento Fiori, 34.

Per approfondimenti sui servizi e sulle funzioni svolte è possibile consultare il sito internet dell'ente: **[www.comune.montelupo-fiorentino.fi.it](http://www.comune.montelupo-fiorentino.fi.it)**

# I nostri interlocutori

A chi ci rivolgiamo e chi si rivolge a noi  
Uno, nessuno e centomila



# Funzione e obiettivi

## A cosa serviamo

### Il complesso mestiere di chi semplifica

Luoghi di ascolto per eccellenza, gli uffici componenti il servizio, attraverso il proprio personale, semplificano il rapporto tra cittadini, territorio e istituzioni, avanzando all'Amministrazione le proposte di interventi diretti a migliorare i processi di erogazione dei servizi.

Questi i principali obiettivi del servizio:

### Accessibilità – accoglienza - trasparenza

Accogliere il cittadino, rendere concretamente disponibile l'insieme di informazioni e documenti in possesso dell'Amministrazione, consentire la visibilità e il controllo di ciò che viene fatto in Comune.

Il servizio di Comunicazione dell'Ente opera per:

- diffondere la conoscenza dei servizi offerti e delle disposizioni normative utilizzando molteplici canali informativi, in modo da raggiungere tutta la cittadinanza;
- accogliere ed ascoltare i cittadini per individuarne i bisogni;
- supportare il cittadino nell'accesso ai servizi, alle informazioni e agli atti amministrativi;
- fornire spiegazioni ed esplicitare le azioni amministrative messe in campo dall'Ente;
- orientare il cittadino all'interno del complesso sistema normativo e burocratico che si trova ad affrontare nella vita quotidiana.

### Informazione

Il primo e fondamentale diritto di cittadinanza è certamente rappresentato dal diritto d'informazione e quindi dalla conoscenza di quanto accade all'interno dell'Amministrazione e dei suoi procedimenti. L'informazione è il primo dovere dell'Amministrazione comunale che, in quanto ente più vicino al cittadino, ha l'obbligo di garantire un flusso adeguato e continuativo di notizie, fondamento e alimento principe di una cittadinanza consapevole e attiva.

Per queste ragioni il diritto all'informazione e quello all'accesso ai documenti amministrativi vengono definiti "diritti fondamentali della persona", in quanto presupposto per l'esercizio di tutti gli altri diritti.

Nell'ambito di questa cornice, il servizio di comunicazione si impegna a:

- fornire informazioni sui servizi, offrire indicazioni e orientamento;
- assicurare e promuovere l'informazione sulle strutture territoriali, mediante servizi di rete con vari soggetti esterni;
- favorire la trasparenza dell'azione di governo;
- migliorare la comunicazione interna all'ente, per fornire al cittadino informazioni aggiornate, chiare e tempestive;
- allertare la popolazione per prevenire o contenere disagi e rischi;
- dare informazioni sempre più mirate ai possibili utenti interessati.

Accogliere il cittadino, rendere concretamente disponibile l'insieme di informazioni e documenti in possesso dell'Amministrazione, consentire la visibilità e il controllo di ciò che viene fatto in Comune

L'informazione è il primo dovere dell'Amministrazione comunale che, in quanto ente più vicino al cittadino, ha l'obbligo di garantire un flusso adeguato e continuativo di notizie

## Comunicazione

La funzione di comunicazione, strategica per ogni organizzazione e ancora di più per un soggetto pubblico, ha come obiettivo principale l'ascolto del cittadino, finalizzato alla comprensione dei suoi bisogni e la conseguente progettazione dei servizi il più possibile personalizzati e costruiti sulle esigenze rilevate. Un circolo virtuoso che, se ben alimentato, porta ad un costante miglioramento dell'azione amministrativa.

Nel dettaglio, il servizio si impegna a:

- favorire la conoscenza dell'azione amministrativa da parte dei cittadini;
- agevolare la relazione tra amministratori e cittadini;
- sviluppare processi di partecipazione;
- ascoltare il cittadino e aiutarlo a risolvere i suoi problemi nel rapporto con l'Ente;
- interagire con le associazioni, le cooperative, le imprese presenti nel territorio e aiutare loro ad agire in rete, con il Comune stesso e tra di loro;
- progettare servizi sempre più calati nella realtà del territorio, su misura per il cittadino;
- promuovere il territorio

## Semplificazione

Fino agli anni novanta il rapporto fra amministrazione e il cittadino è stato unilaterale e si è svolto nell'ambito della regola generale della "segretezza".

Storicamente si è strutturata una relazione diseguale e spesso conflittuale, che ha connotato a lungo il sistema italiano e che tuttora tende a persistere, nonostante i profondi cambiamenti normativi intervenuti nell'ultimo ventennio, che hanno modificato i rapporti di forza in direzione di una pubblica amministrazione della sussidiarietà: semplice, efficace, trasparente.

Dagli anni novanta in poi, dunque, si è invertita la rotta: il cittadino acquista finalmente un ruolo principe nel dialogo con la pubblica amministrazione, prende parte ai procedimenti, ha diritto ad accedere alle informazioni, ad avere risposte in tempi certi e definiti, a comprendere ciò che prima era opaco.

Per rendere effettivo il diritto del cittadino ad un rapporto semplice, rapido ed efficace con il nostro Comune, il servizio di comunicazione si impegna nel:

- semplificare e rendere chiare le procedure e le pratiche amministrative;
- sollecitare, raccogliere, rielaborare e divulgare le informazioni dei vari uffici relative a scadenze di pubblico interesse o utilità, per facilitare i cittadini nell'esercizio dei loro diritti e nella fruizione dei servizi;
- snellire i passaggi che si frappongono tra il cittadino e il servizio richiesto;
- adeguare il linguaggio usato agli strumenti informativi specifici (sito web, social media, comunicati stampa, volantini esplicativi, ecc...) e al pubblico di riferimento;
- tradurre i linguaggi specifici e settoriali usati dagli altri Enti, pubblici o privati, con cui si collabora, e dai colleghi, in linguaggio comune, pienamente fruibile e funzionale.

## Misurazione

L'attività di monitoraggio e misurazione è fondamentale all'interno del processo comunicativo, una funzione per stabilire se tutti gli sforzi fatti hanno dato gli esiti attesi oppure no. In caso di risultati solo parzialmente raggiunti, la misurazione servirà anche a progettare nuovi cicli comunicativi che tengano di conto delle criticità emerse.

Le azioni di misurazione attualmente messe in atto dal comune di Montelupo Fiorentino sono:

- processi di verifica del funzionamento dei servizi erogati mediante l'ascolto dei cittadini e il continuo sviluppo della comunicazione interna;
- monitoraggio, continuo e sistematico, della qualità dei servizi erogati, anche attraverso rilevazioni dirette di citizen satisfaction;
- monitoraggio della tipologia, del numero e gli esiti delle risposte date alle segnalazioni e ai reclami dei cittadini;
- supporto agli Amministratori per interagire efficacemente con il contesto locale e interistituzionale.

Il cittadino  
acquista  
finalmente un  
ruolo principe  
nel dialogo  
con la pubblica  
amministrazione:  
prende parte ai  
procedimenti,  
ha diritto ad  
accedere alle  
informazioni, ad  
avere risposte  
in tempi certi  
e definiti, a  
comprendere ciò  
che prima era  
opaco

# Le attività:

## Cosa facciamo

### Dire, fare, comunicare

#### Accessibilità - accoglienza e trasparenza

Relazioni con i cittadini	Accoglienza cittadini, raccordo con altri uffici comunali, gestione degli appuntamenti; facilitazione dei contatti fra i cittadini e gli altri enti; gestione delle segnalazioni attraverso specifici programmi di gestione, assistenza nella compilazione delle domande.
Partecipazione	Progettazione, coordinamento e gestione di progetti partecipativi promossi dall'ente. Organizzazione di incontri pubblici con la cittadinanza.
Servizi integrati in un solo luogo	Protocollo, ritiro atti, anagrafe, stato civile, elettorale, assistenza nell'uso delle autodichiarazioni. Richiesta agevolazioni comunali e di altri enti pubblici. Prenotazione loculi e ossari, stipula delle concessioni cimiteriali, manifestazione di volontà per la cremazione dei defunti. Informazioni e iscrizioni ai servizi scolastici e per la prima infanzia. Informazioni su viabilità, trasporti, attività produttive, ambiente, edilizia privata, abilitazioni professionali, eventi e mercatini, occupazioni di suolo pubblico. Consegna tesserini venatori, tesserini tartufai, sacchi azzurri per la raccolta multimateriale.

#### Informazione

Attività di informazione	Gestione del sito internet, dei servizi telematici (sms e newsletter) e dei profili social del comune; redazione comunicati stampa; realizzazione di materiale informativo (manifesti, dépliant, brochure relativi a tutti i servizi comunali), informazioni puntuali ai cittadini attraverso ogni canale di comunicazione (e-mail, telefono, sportello, facebook, ecc...)
Pubbliche relazioni	Attività di raccordo e relazione con rappresentanti di altri enti pubblici e soggetti privati; contatti con i giornalisti.

#### Comunicazione

Gestione e coordinamento delle attività di comunicazione dell'ente	Attività di pianificazione, stesura del piano di comunicazione, coordinamento del gruppo di comunicazione, predisposizione strumenti per la comunicazione interna, gestione della comunicazione in caso di emergenza.
--	---

#### Semplificazione

Supporto altri uffici nella redazione di materiale di comunicazione	Supporto per gli altri uffici comunali nella redazione di lettere, documenti e modulistica indirizzati ai cittadini.
---	--

#### Verifica

Monitoraggio	Monitoraggio dell'attività dell'ente attraverso la registrazione annuale di alcuni parametri misurabili definiti a priori; coordinamento indagini per la rilevazione della soddisfazione dei cittadini; rendicontazione sociale dell'attività dell'amministrazione
--------------	--

#### Altre attività

Progettazione e Fund Rising	Monitoraggio bandi promossi da altri enti, realizzazione di progetti o supporto ad altri uffici nella progettazione finalizzata alla raccolta di fondi esterni con cui realizzare progetti per la città
Eventi	Organizzazione di cerimonie ed eventi istituzionali
Concessioni	Concessioni patrocini, contributi e utilizzo locali comunali
Attività istituzionali	Gestione dell'agenda di sindaco e assessori, attività di segreteria, convocazione del consiglio e attività correlate, verbalizzazione delle commissioni consiliari e predisposizione degli atti per la Giunta

# Gli strumenti:

## In che modo lavoriamo

## Dallo spillo al cannone: il bazar della comunicazione

### 1. Lo sportello al pubblico

La comunicazione si regge sulla relazione fra un emittente e un destinatario e ha come presupposto fondamentale la *feed back*, la reazione. L'ufficio unico può essere definito quindi uno degli strumenti di comunicazione più efficaci utilizzati dall'ente.

Ogni anno risponde a circa **20.000 utenti** e raccoglie e gestisce centinaia di segnalazioni e reclami. Questo contatto ravvicinato con la cittadinanza rende gli operatori dello sportello delle antenne preziose, in grado di riportare agli amministratori (sindaco e giunta) gli "umori" della cittadinanza e il clima che si respira rispetto alle scelte fatte.

Strumenti analitici dell'attività dello sportello sono i monitoraggi qualitativi e quantitativi. L'attività di front office, nell'orario di apertura al pubblico, è svolta da personale adeguatamente formato alla cultura dell'ascolto e alla relazione con l'utenza.

Si realizza mediante il contatto diretto allo sportello, o indiretto mediante l'utilizzo di: telefono, e-mail, social media (facebook, twitter).

L'attività viene svolta fornendo, il più possibile in modo chiaro e completo, tutte le informazioni necessarie all'attivazione di una procedura: l'indicazione dell'ufficio a cui rivolgersi, il responsabile del procedimento, la modulistica e documentazione da presentare, la descrizione dell'iter da seguire.

### 2. Il sistema di gestione dei reclami

Una funzione importante svolta dall'Ufficio Unico consiste nella raccolta e gestione delle segnalazioni e dei reclami.

Dal 2009 è stato attivato il programma "Rekla". I cittadini presentano una segnalazione all'ufficio attraverso mail, telefono o presentandosi direttamente allo sportello, l'Ufficio Unico le indirizza al servizio di competenza e si occupa di raccogliere una risposta e restituirgliela al cittadino. L'Ufficio Unico gestisce dalle 700 alle 1.000 segnalazioni ogni anno. I mezzi di comunicazione preferiti dalla cittadinanza per le segnalazioni restano il telefono e lo sportello, ma è in costante aumento l'utilizzo della mail e del form online per usufruire di questo servizio. In media oltre il 50% dei reclami riceve una risposta entro 30 giorni. I casi in cui il tempo medio di risposta aumenta sono riferibili a situazioni in cui sono coinvolti più uffici o sono necessari approfondimenti e sopralluoghi.

### 3. Montelupo Informa

Tre volte all'anno viene recapitato a tutte le famiglie il periodico "Montelupo Informa": contiene approfondimenti sulle questioni riguardanti la vita del paese del territorio, segnalazioni relative ad eventi, notizie di servizio, oltre ad uno spazio dedicato ai gruppi

Il contatto ravvicinato con la cittadinanza rende gli operatori dello sportello delle antenne preziose, in grado di riportare agli amministratori (sindaco e giunta) gli "umori" della cittadinanza e il clima che si respira rispetto alle scelte fatte

consiliari. Si tratta di uno strumento utile per affrontare in maniera più dettagliata alcuni argomenti e illustrare la logica che sottende ad alcune scelte politiche. Inoltre consente di far arrivare le informazioni più importanti in maniera capillare a tutte le famiglie.

#### 4. Lo Strillone

Da aprile 2015 l'amministrazione ha avviato in via sperimentale la realizzazione, produzione e stampa di un nuovo prodotto cartaceo: **LO STRILLONE**.

Si tratta di una pubblicazione mensile di una/due pagine (in formato A3 e A4) che raccoglie tutti gli appuntamenti proposti dall'ente e soprattutto dalle associazioni del territorio. È interamente realizzato all'interno del comune. L'ufficio si occupa di tutte le fasi: stesura di contenuti, impaginazione, stampa, distribuzione e invio elettronico alla mailing list.

#### 5. Materiali cartacei

Obiettivo del servizio è arrivare in modo capillare a tutta la popolazione, coniugando l'utilizzo di strumenti internet con quelli più tradizionali come manifesti, depliant e pubblicazioni.

Negli anni abbiamo cercato di realizzare prodotti grafici coordinati in modo che fossero chiaramente riconoscibili gli eventi e le iniziative proposte dal comune di Montelupo. Il servizio ne realizza i contenuti e coordina la realizzazione grafica e la stampa.

#### 5. Il sito internet

**Negli ultimi anni abbiamo assistito a una letterale "esplosione" dell'utilizzo, da parte dei cittadini, degli strumenti informatici dell'Amministrazione.**

Dal 2009 al 2014 i contatti del sito internet dell'amministrazione sono quadruplicati.

Il sito internet è gestito principalmente dall'ufficio stampa e dall'ufficio unico, con la collaborazione di tutti i servizi. Si tratta di uno strumento sempre più indispensabile per i cittadini, che possono reperire facilmente notizie sull'attività dell'ente, delle associazioni e del territorio; informazioni relative a servizi, uffici e attività; modulistica.

Da agosto 2013 è stata messa on line una nuova versione del sito, la cui realizzazione è stata curata da personale interno ed ha coinvolto tutta la struttura.

Nella progettazione e nella realizzazione di questo strumento è stata posta particolare attenzione a tutte le indicazioni della normativa in merito ad accessibilità e trasparenza, con particolare attenzione agli adempimenti imposti dal recente decreto legge 33 del marzo 2013. Inoltre, il sito è dotato di alcune nuove funzionalità che hanno l'obiettivo di agevolare la navigazione e permettere una maggiore interazione con i cittadini:

- Mappa interattiva delle opere pubbliche, in cui i cittadini trovano i lavori in corso e la loro descrizione: <http://www.comune.montelupo-fiorentino.fi.it/index.php/mappa>
- Sezione "progetti per la città" per mettere in evidenza i progetti speciali che promuovono l'amministrazione, anche in collaborazione con altri soggetti;
- Esplosione in home page delle voci della guida ai servizi
- Servizio Meteo
- "Metti in agenda" un calendario che ricorda scadenze ed eventi
- Possibilità di ascoltare l'audio o seguire in streaming i consigli comunali
- La possibilità di commentare le news
- Traduzione automatica in diverse lingue
- Integrazione con Facebook, Twitter e YouTube

#### 6. I Social media

Il nuovo sito è un elemento centrale nella strategia di comunicazione del comune di Montelupo che sfrutta anche altri strumenti on line, in particolare Facebook e Twitter. L'amministrazione ha due distinte pagine fb: "comune Montelupo" e "ceramica Montelupo". Il profilo "Ceramica Montelupo" ha una funzione prevalentemente promozionale, mentre il profilo del comune costituisce sempre più un "luogo" di interazione fra amministrazione

Il nuovo sito è un elemento centrale nella strategia di comunicazione del comune di Montelupo che sfrutta anche altri strumenti on line, in particolare il social media Facebook e Twitter

ne e cittadini e assolve a diverse funzioni: diffondere informazioni di pubblica utilità o relative a eventi e iniziative, fornire informazioni giornaliere con cadenza fissa, in modo da “abituare” i cittadini a questo strumento, creare affiliazione, affinché il profilo FB diventi uno strumento di comunicazione della collettività e non solo del comune.

Il profilo fb del Comune è inoltre utilizzato dai cittadini per porre domande, sollecitazioni e segnalazioni.

Alla fine del 2014 è stato attivato anche un account **twitter** (@ComuneMontelupo), utilizzato a fini promozionali e per contattare soggetti in un raggio più ampio da un punto di vista territoriale, facendo leva su temi di largo interesse.

## 7. News Letter e servizio SMS

La newsletter viene inviata agli iscritti (oltre 1300) con cadenza quindicinale e contiene le principali notizie e appuntamenti promossi dall’ente .

Il servizio SMS è, invece, a pagamento ed implica un costo per l’ente ogni volta che viene effettuato un invio, pertanto viene utilizzato nei casi di necessità quando è fondamentale raggiungere in tempi brevi il maggior numero di cittadini o per promuovere appuntamenti considerati importanti per la città.

Il profilo FB del Comune è inoltre utilizzato dai cittadini per porre domande, sollecitazioni e segnalazioni



# Misuriamo la qualità:

## Il nostro impegno per migliorare

### 1. Le indagini di citizen satisfaction – la consapevolezza come motore di cambiamento

Il servizio acquisisce periodicamente le valutazioni dei cittadini sulla qualità dei servizi offerti, mediante indagini allo scopo di monitorare il livello di gradimento e con l'obiettivo di raccogliere suggerimenti e punti di vista, per migliorare il rapporto con l'utenza e l'efficacia del servizio erogato.

Le indagini vengono realizzate su un campione calcolato sulla base dell'affluenza degli utenti che si rivolgono ai diversi uffici (ufficio unico, segreteria, ufficio stampa).

Lo strumento utilizzato per tali rilevazioni è un questionario, anonimo, elaborato da una società di ricerca specializzata in questo tipo di indagini, che contiene una serie di domande a risposta chiusa su alcuni aspetti considerati importanti per il servizio:

- **qualità ambientale**, relativa alla localizzazione e raggiungimento degli uffici, adeguatezza degli spazi, giorni e orari di apertura, condizioni di pulizia e decoro degli uffici;
- **qualità tecnica**, attinente alle modalità di accesso al servizio, chiarezza e capacità di risposta degli operatori, tempestività e trasparenza del servizio, disponibilità e facilità di compilazione dei moduli;
- **qualità relazionale**, disponibilità e cortesia degli operatori, competenze e professionalità e tempi di attesa;

Oltre alle domande a risposta chiusa, il questionario prevede uno spazio per la raccolta di suggerimenti e proposte di miglioramento da parte degli intervistati.

I dati raccolti sono inseriti in un report finale, pubblicati sul sito internet e vengono utilizzati dall'Amministrazione per pianificare le azioni di miglioramento.

### 2 Gli obiettivi di qualità

Il servizio ha individuato alcuni indicatori in base ai quali il cittadino può verificare la qualità dei servizi erogati.

Essi indicano il livello da rispettare nell'erogazione del servizio in relazione a determinati fattori.

Nella tabella di seguito si riepilogano per ciascun indicatore gli obiettivi di qualità di breve e medio termine.

Qualità significa  
fare le cose  
bene quando  
nessuno ti sta  
guardando  
(Henry Ford)

Il servizio  
acquisisce  
periodicamente  
le valutazioni  
dei cittadini  
sulla qualità dei  
servizi offerti,  
mediante indagini  
allo scopo di  
monitorare  
il livello di  
gradimento e  
con l'obiettivo  
di raccogliere  
suggerimenti e  
punti di vista,  
per migliorare  
il rapporto  
con l'utenza e  
l'efficacia del  
servizio erogati

## Indicatori di qualità

Accoglienza		
	Situazione attuale	Obiettivi di miglioramento
Caratteristiche dei locali (igiene, privacy, sicurezza)	<b>Adeguate</b> Spazi e luminosità adeguati, file regulate da salvacode, pulizia adeguata, immediata visibilità degli operatori, presenza di sedute per l'attesa.	- Sostituzione degli arredi obsoleti - Progettazione spazio modulistica - Sostituzione del salvacode con uno strumento più efficace, che sia in grado di misurare i tempi di attesa Nel lungo termine: risistemazione progettuale dell'accesso al comune e del piano terreno
Segnaletica	<b>Sufficiente</b> Sono indicati i servizi, gli orari e gli uffici	Implementazione delle informazioni di servizio Realizzazione di un pannello esplicativo di tutti i servizi erogati da porre all'ingresso dell'ufficio
Identificazione degli operatori	<b>Adeguate</b> tutti gli operatori espongono il cartellino identificativo	Mantenimento
Accoglienza telefonica	<b>Adeguate</b>	Mantenimento formazione mirata del personale nuovo

Accesso al servizio e tempestività		
	Situazione attuale	Obiettivi di miglioramento
Orario di apertura al pubblico	<b>Adeguate</b> Sono coperte tutte le fasce orarie: mattina, pomeriggio, pausa pranzo, sabato	mantenimento
Tempo medio di attesa allo sportello	<b>Non misurato</b>	Introduzione di un nuovo strumento di regolazione della fila (salvacode) in grado di misurare i tempi di attesa. Misurazione tramite indagine di citizen satisfaction. Analisi di fattibilità su eventuali corsie dedicate a servizi veloci
Tempo di risposta alle segnalazioni sui social media	<b>Adeguate</b> Alle segnalazioni viene data risposta tempestivamente. Si registrano problemi però nel fine settimana, in orario serale	Definizione e Approvazione di un documento che sintetizzi le regole da rispettare reciprocamente (amministrazione e utenti) nell'utilizzo degli spazi web dell'amministrazione. La cosiddetta "Social media policy", da diffondere alla cittadinanza.
Differenziazione canali	<b>Adeguate</b> Utilizzo sistematico di tutti i canali disponibili: telefono, social media, sportello, e-mail.	Incremento, tramite una comunicazione mirata al cittadino, dei contatti tramite e-mail (attualmente il 15% sul totale) rispetto al telefono.

Attività di informazione e comunicazione - sportello al pubblico		
	Situazione attuale	Obiettivi di miglioramento
Puntualità di aggiornamento del materiale disponibile e affisso in bacheca	<b>Sufficiente</b> Aggiornamento saltuario	Controllo settimanale
Disponibilità di materiale promozionale e informativo cartaceo	<b>Sufficiente</b>	Miglioramento della fruibilità tramite la costituzione di uno spazio dedicato

## Attività di informazione e comunicazione - sito internet

	Situazione attuale	Obiettivi di miglioramento
Semplicità di consultazione	<b>Adeguito</b>	mantenimento
Completezza delle informazioni	<b>Adeguito</b>	mantenimento
Disponibilità di modulistica	<b>Sufficiente</b>	Revisione dell'area modulistica del sito. La documentazione è presente, ma non sempre facilmente fruibile.
Tempo di aggiornamento dati	<b>Sufficiente</b>	Suddivisione del lavoro fra Urp e ufficio stampa, in modo da garantire un monitoraggio settimanale delle sezioni
Informazioni dettagliate sui singoli procedimenti	<b>Adeguita</b> Elenco aggiornato disponibile nell'area Amministrazione Trasparente, con tempi e modalità di risposta per ciascun procedimento	mantenimento

## Gestione segnalazioni dei cittadini

	Situazione attuale	Obiettivi di miglioramento
Inoltro al servizio competente	<b>Adeguito</b> Il giorno stesso della ricezione	mantenimento
% di risposte sul totale pervenuto	<b>98,85%</b>	100,00%
Tempo di risposta	<b>Insufficienti</b> Attualmente il 52% delle segnalazioni ha una risposta entro 30 giorni	Raggiungimento, entro il 2016, del 70% , come percentuale di risposta entro 30 giorni

## Qualità

	Situazione attuale	Obiettivi di miglioramento
Rilevazioni di citizen satisfaction	<b>Sufficiente</b> Verifica saltuaria	verifica annuale
Monitoraggio presenze	<b>Adeguito</b> Quotidiano – report annuale	mantenimento
Monitoraggio segnalazioni	<b>Sufficiente</b> Quotidiano – report annuale	Report semestrale
Comunicazione interna	<b>Adeguita</b> Presenza di una posta interna dedicata solo ai dipendenti e di un gruppo di comunicazione che si riunisce periodicamente	Predisposizione di una intranet per lo scambio più tempestivo e agevole delle informazioni.
Formazione personale	<b>Adeguita</b> Il personale partecipa regolarmente a corsi di formazione su materie attinenti al proprio ruolo	mantenimento

### 3. La nostra “Social Media Policy”

Ovvero le regole da rispettare nell'utilizzo del sito web e negli spazi attivati dal comune di Montelupo Fiorentino sui social media.

#### Finalità

Il comune di Montelupo Fiorentino utilizza i social media per informare, comunicare e fornire un canale di ascolto e dialogo. Attraverso social network, come Facebook e Twitter, intende favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo anche attraverso la rete. Con queste attività, l'amministrazione persegue finalità istituzionali e di interesse generale per favorire ulteriori occasioni di dialogo e collaborazione tra l'Amministrazione e i cittadini.

#### Canali social attivati dal comune di Montelupo Fiorentino e modalità di gestione

Al fine di differenziare e raggiungere il più ampio pubblico possibile, in relazione ad interessi specifici, il comune di Montelupo Fiorentino ha attivato i seguenti canali social:

- Profilo Facebook del comune di Montelupo Fiorentino : gestito dall'Ufficio Stampa del Comune; ha una natura generalista e pubblica post, commenti, video e immagini in base a quanto definito nel Piano di Comunicazione e su sollecitazione degli altri uffici comunali. La pagina ospita un gruppo di discussione aperto incentrato su tematiche legate alla biblioteca e al MMAB.
- Profilo Facebook "Ceramica Montelupo": gestito dall'Ufficio Stampa del Comune; ha una linea editoriale strettamente collegata con la ceramica, gli eventi culturali e la promozione territoriale.
- Account Twitter @ComuneMontelupo : gestito dall'Ufficio Stampa del Comune; ha una natura generalista e pubblica post, commenti, video e immagini in base a quanto definito nel Piano di Comunicazione e su sollecitazione degli altri uffici comunali.
- Account Twitter @FestaCeramica: gestito dall'Ufficio Stampa e dall'Ufficio Cultura; viene attivato prevalentemente in occasione della manifestazione e viene utilizzato per la promozione della stessa.
- Account Twitter @MuseoMontelupo : gestito dal Museo Montelupo.

Inoltre è stato attivato anche il profilo Facebook “Museo della Ceramica Montelupo” gestito dalla Fondazione Museo Montelupo Onlus.

Il comune di Montelupo Fiorentino diffida soggetti terzi a creare profili falsi (fake), con l'utilizzo di logo e immagini che implicitamente rimandino all'ente e alle sue attività istituzionali.

#### Contenuti

Il comune di Montelupo Fiorentino attribuisce una duplice funzione ai social media :

1. informare i cittadini relativamente a servizi, progetti, eventi, scadenze ed iniziative;
2. creare uno spazio informale di "incontro" fra comune e cittadini e fra gli stessi cittadini.

Per questa ragione i contenuti pubblicati, oltre a fornire informazioni, sono finalizzati ad animare il confronto e lo scambio anche attraverso la pubblicazione di domande e sondaggi, nonché di immagini e video.

In questa ottica, sui canali social dell'Ente vengono condivisi post di soggetti terzi ritenuti di interesse collettivo. In questo caso, pur verificandone per quanto possibile la precisione e l'attendibilità, l'amministrazione non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate.

Particolare rilevanza viene data, infine, a tutte le comunicazioni e segnalazioni relative ad emergenze e stati di calamità.

La presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social network utilizzati dal comune di Montelupo Fiorentino non è sotto il controllo dell'amministrazione, ma è gestita in autonomia dagli stessi social network.

I contenuti sono tutelati da Creative Commons per questa ragione possono essere riprodotti a condizione che ne venga esplicitata la fonte.

Il comune di Montelupo Fiorentino utilizza i social media per informare, comunicare e fornire un canale di ascolto e dialogo

## Risposte a domande e segnalazioni dei cittadini

I canali social del Comune di Montelupo Fiorentino vengono moderati dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 17.30. Ogni richiesta viene monitorata e presa in carico.

Il nostro obiettivo è di rispondere puntualmente alle richieste dei cittadini, o di dirottarle agli uffici competenti per individuare la risposta più pertinente.

I tempi di risposta variano in base alla tipologia e alla complessità della richiesta, ma l'Amministrazione, in linea di massima, si impegna a rispondere entro 3 giorni, tranne cause di forza maggiore.

## Moderazione

Tutti gli utenti hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria libera opinione con correttezza e misura. Nei canali social del Comune di Montelupo Fiorentino non è prevista alcuna moderazione preventiva.

Il Comune si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili nei diversi social network chiedendo ai propri interlocutori - che hanno la possibilità di partecipare attivamente attraverso forme di interazione come i commenti, i messaggi o l'auto-pubblicazione di contenuti - il rispetto di alcune regole.

- a tutti è richiesto di esporre la propria opinione con correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili, e di rispettare le opinioni altrui;
- nei social network ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti;
- i contenuti pubblicati devono rispettare sempre la privacy delle persone. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi;
- l'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile in alcun modo utilizzare questi spazi per affrontare casi personali;
- ogni discussione è legata a un tema specifico e di interesse generale: è richiesto a tutti i partecipanti di rispettarlo, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato.
- non è tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali.
- non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.

## Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti segue le policy in uso nelle diverse piattaforme utilizzate (ad es. Facebook, Twitter).

I dati degli utenti del sito Internet del Comune sono utilizzati secondo le regole esplicitate nell'Informativa sulla privacy in base a quanto previsto dal D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196. In ogni caso i dati sensibili contenuti in commenti o interventi all'interno dei canali social del Comune verranno rimossi.

## CREDITS

Responsabile del progetto: Valentina Spagli. Responsabile del servizio "Comunicazione e servizi di supporto"

Supervisione metodologica: Self Servizi e Formazione per gli Enti Locali

Coordinamento operativo:

Silvia Lami – Ufficio stampa

Cristina Trinci – Ufficio unico

Gruppo di lavoro:

Claudio Balducci, Chiara Bollini, Nicoletta Franco, Anna Granelli, Silvia Lami, Daniela Manetti, Stefania Orsini, Cristina Trinci.

Il nostro obiettivo è di rispondere puntualmente alle richieste dei cittadini, o di dirottarle agli uffici competenti per individuare la risposta più pertinente.

Tutti gli utenti hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria libera opinione con correttezza e misura