



COMUNE DI CAPOLIVERI

(ISOLA D'ELBA)
(PROVINCIA DI LIVORNO)

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO: GESTIONE UFFICIO INFORMAZIONI

ANNO: 2018

Comune di Capoliveri

Viale Australia, n° 1 - 57031 Capoliveri (LI)

Tel. 0565/967611 Fax 0565/968060

P.IVA 01377480494 - C.F. 82002200499

email comune@comune.capoliveri.li.it

PEC comunecapoliveri@pcert.it

Indice

1 PRINCIPI GENERALI.....	3
2 FINALITA' DEL SERVIZIO.....	3
3 PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	3
3.1 Continuità.....	3
3.2 Efficienza ed efficacia.....	3
3.3 Uguaglianza ed imparzialità.....	3
3.4 Cortesia e disponibilità.....	4
3.5 Chiarezza ed identificabilità.....	4
3.6 Partecipazione.....	4
4 ORGANIZZAZIONE E AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO.....	4
4.1 Funzioni ed attività principali.....	4
5 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI.....	5
5.1 Diritti degli utenti.....	5
5.2 Doveri degli utenti.....	5
6 MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE.....	5
6.1 Infoare@.....	5
7 QUALITA' DEL SERVIZIO.....	6
7.1 Fattori di qualità.....	6
7.2 Standard di qualità.....	6
8. SERVIZI AL PUBBLICO.....	7
8.1 Orario apertura uffici.....	7
8.2 Strumenti di comunicazione.....	7
8.3 Reclami, segnalazioni e suggerimenti.....	7
9 DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	8

1 PRINCIPI GENERALI

La Carta dei servizi descrive i principi fondamentali del servizio e gli standard di qualità che l'Amministrazione comunale si impegna a mantenere. In questo senso, la Carta rappresenta un "patto" tra l'Amministrazione e i cittadini per garantire una migliore qualità dei servizi. Esso si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", alla Legge 11.07.1995 n. 273, al D.P.C.M. 30.12.1998, al D.Lsg. 30.07.1999, n. 286.

2 FINALITA' DEL SERVIZIO

L'Infoare@ è il centro informazioni dedicato alle funzioni di accoglienza ed informazione riguardo tutti gli aspetti che possano agevolare ed orientare il turista durante la sua vacanza e facilitarlo nella sua permanenza nel territorio.

3 PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Continuità

L'Amministrazione Comunale garantisce che l'erogazione del servizio avvenga con continuità, regolarità e senza interruzioni, nei giorni, negli orari stabiliti.

3.2 Efficienza ed efficacia

L'Amministrazione Comunale, tramite i propri uffici e la ditta appaltatrice del servizio, improntano la loro azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che **per l'efficacia** si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:

- corretto, garantendo la conformità alle norme;
- favorevole all'utente, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo in rapporto alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- tempestivo, nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute.

Per **l'efficienza**, invece, si ricercano e si applicano gli accorgimenti che consentano il contenimento dei costi, anche in termini di maggiore semplificazione, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio, sulla soddisfazione dell'utente e sulle tariffe a suo carico.

3.3 Uguaglianza ed imparzialità

Gli addetti degli uffici comunali e della ditta appaltatrice, ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti e dei destinatari a criteri di obiettività, uguaglianza ed imparzialità.

3.4 Cortesia e disponibilità

I Responsabili del servizio si impegnano a far sì che il comportamento degli addetti, sia interni che esterni, sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con i destinatari, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

3.5 Chiarezza ed identificabilità

Gli operatori del servizio, sia interni che esterni, si impegnano, nei rapporti con tutti i destinatari, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione di eventuali termini tecnici e delle norme citate. Gli stessi operatori garantiscono all'utenza la loro identificabilità fornendo il proprio nome, cognome e funzione.

3.6 Partecipazione

I reclami, le segnalazioni e/o i suggerimenti sul servizio offerto potranno essere inoltrati al Comune che adotterà le misure correttive possibili in un comune obiettivo di migliorare l'organizzazione complessiva del servizio.

4 ORGANIZZAZIONE E AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio di gestione è svolto dalla Caput Liberum, società costituita dal Comune partecipata al 100% in house providing, che impiega propri mezzi tecnici, personale ed autoveicoli. All'Amministrazione Comunale rimangono in capo la titolarità del servizio, il controllo, la vigilanza, nonché la fissazione delle tariffe. All'Amministrazione spetta altresì l'onere di pagare alla società le prestazioni rese. La programmazione e l'organizzazione generale del servizio sono proposte dalla Caput Liberum anche in funzione dell'ottimizzazione generale di tutte le attività e servizi gestiti dalla società e fatte proprie dall'Amministrazione.

4.1 Funzioni ed attività principali

- informazioni relative a risorse locali ambientali, paesaggistiche e storiche, itinerari turistici, luoghi di culto, musei, mostre, pinacoteche ed eventi;
- strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere;
- assistenza diretta al turista attraverso le informazioni sugli eventi nel territorio, strutture ricreative e del tempo libero, mezzi di trasporto pubblici e privati, emergenze al fine di risolvere eventuali problemi incontrati durante il soggiorno;

- distribuzione materiale informativo promozionale prodotto in proprio o del territorio, quali piantine del luogo, guide con notizie di carattere storico, artistico e culturale, itinerari tematici, ciclabili etc;

5 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti del servizio sono tutte le persone che desiderano ricevere informazioni, assistenza ed accoglienza di tipo turistico.

5.1 Diritti degli utenti

Tutti gli utenti possono accedere all'Infoare@ e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste nella presente Carta. Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione;
- comunicare con gli operatori attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Con gli operatori è possibile comunicare per telefono, posta elettronica o di persona.

5.2 Doveri degli utenti

Gli utenti dell'Infoare@ sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale addetto.

I comportamenti in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura.

6 MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE

6.1 Infoare@

ACCESSIBILITÀ ESTERNA: si arriva con la propria auto fino al paese di Capoliveri, di fronte al Municipio si può parcheggiare al parcheggio pubblico gratuito “Le Fontanelle”; l'ufficio si trova ai piedi del municipio.

ACCESSIBILITÀ INTERNA: l'ufficio si trova al piano terra, di immediata accessibilità; non vi sono barriere architettoniche.

ORARIO DI APERTURA: L'orario di apertura è previsto in alta stagione dalla Pentecoste alla Festa dell'Uva, tutti i giorni dalle ore 9:00 alle 13:30.

SITO WEB: l'Infoare@ non ha un sito specifico, tuttavia esiste un portale appositamente dedicato all'accoglienza, accessibile dal sito istituzionale www.visitelba.it.

CONTATTI: per informazioni e prenotazioni:

- Tel. 0565935492;
- Email: infoareacapoliveri@gmail.com.

7 QUALITA' DEL SERVIZIO

7.1 Fattori di qualità

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte degli utenti. L'amministrazione Comunale individua i seguenti fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del servizio:

- Rapporti con l'utenza: ci si impegna alla massima gentilezza e cordialità, nonché attenzione all'utente ed impegno alla soluzione delle problematiche;
- Regolarità del servizio: ci si impegna al rispetto degli orari con ritardi massimi di 10 minuti, salvo cause non imputabili all'Amministrazione Comunale o al gestore;
- Pulizia e condizioni igieniche: nel capitolato d'appalto del servizio viene richiesto un elevato grado di pulizia;
- Accessibilità: ci si impegna a mantenere l'idoneità degli accessi esterni, la possibilità di accesso ai disabili e la manutenzione delle strade di accesso;

7.2 Standard di qualità

La tabella seguente descrive gli standard di qualità attesi per ogni indicatore:

<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Standard obiettivo</i>
Accessibilità agli uffici Caput Liberum	Ore apertura effettiva/ore lavorative totali	Ore annue	95,00%
Tempo medio di attesa allo sportello	Tempo di attesa medio	Media minuti	Tempo di attesa medio inferiore a 10 minuti
Informazioni telefoniche presso uffici Caput Liberum	Giorni feriali lun-sab 8.30-13.00 lun-ven 15.00-17.00	Giorni lavorativi annui	99% di presenza negli orari indicati
Risposta all'utente per richieste o reclami scritti	Risposte entro 7 giorni	Numero risposte	95,00%
Puntualità del servizio	Rispetto degli orari	Minuti di ritardo	Inferiore a 5 minuti
Tempo medio di attesa allo sportello	Tempo di attesa medio	Media minuti	Tempo di attesa medio inferiore a 10 minuti
Tempo medio di attesa al telefono	Tempo di attesa medio	Media minuti	Tempo di attesa medio inferiore a 10 minuti
Presenza di personale qualificato con conoscenza lingue straniere	Presenza di personale qualificato	Percentuale presenza personale qualificato su totale	99% di presenza negli orari indicati
Mantenimento decoro e pulizia	Reclami utenza o contestazioni Ente	Numero annuo reclami o contestazioni	Inferiore a 3

8. SERVIZI AL PUBBLICO

Per essere in grado di rispondere con sollecitudine ai bisogni dei cittadini e del territorio, per mantenere costantemente informati i Clienti sulle caratteristiche di servizi offerti e su eventuali variazioni, per raccogliere le loro esigenze e segnalazioni sul servizio, Caput Liberum e l'Amministrazione comunale sono costantemente impegnati a migliorare e potenziare gli strumenti di comunicazione esistenti o, se necessario, a crearne di nuovi.

8.1 Orario apertura uffici

Gli uffici comunali sono aperti al pubblico secondo il seguente orario:

- da lunedì a venerdì dalle 10.30 alle 13.00;

L'ufficio Caput Liberum è aperto al pubblico secondo il seguente orario:

- da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00, sabato dalle 08.30 alle 13.00.

8.2 Strumenti di comunicazione

I principali strumenti di comunicazione utilizzati da Caput Liberum per comunicare con gli utenti sono:

- Informazioni telefoniche: Tramite la Segreteria di Direzione che risponde al numero di telefono 0565935135 ed è disponibile nei seguenti orari: lun-ven 8.30 – 13.00 / 15.00 – 17.00 e sabato 8.30 – 13.00;
- E-mail: info@caput-liberum.it;
- PEC: caputliberumsrl@pec.it;
- Presso il sito internet di Caput Liberum, www.caput-liberum.it, sono disponibili avvisi e comunicazioni agli utenti.

I principali strumenti di comunicazione utilizzati dal Comune di Capoliveri per comunicare con gli utenti sono:

- Informazioni telefoniche: Tramite il centralino che risponde al numero di telefono 0565967611 ed è disponibile nei seguenti orari: lun-sab 8.30 – 13.00, martedì e giovedì 15.00 – 17.00;
- E-mail: comune@comune.capoliveri.li.it;
- PEC: comunecapoliveri@pcert.it;
- Presso il sito internet del Comune di Capoliveri, www.comune.capoliveri.li.it, sono disponibili avvisi e comunicazioni agli utenti.

8.3 Reclami, segnalazioni e suggerimenti

Reclami, segnalazioni, suggerimenti o richieste di informazioni potranno essere presentati:

- utilizzando gli strumenti di comunicazione precedentemente indicati;

- tramite posta, in forma libera, indirizzato a Caput Liberum srl, Piazza del Cavatore 1 – 57031 Capoliveri (LI);
- tramite posta, in forma libera, indirizzato a Comune di Capoliveri – Ufficio Competente – Viale Australia 1 – 57031 Capoliveri (LI).

Nella segnalazione il Cliente dovrà:

- indicare le proprie generalità e l'indirizzo, al fine di consentire una risposta scritta;
- esporre chiaramente quanto accaduto indicando tutti i dati necessari a Caput Liberum per la ricostruzione dei fatti;
- utilizzare l'apposito modulo.

Gli stessi canali sopraindicati potranno essere utilizzati per esporre suggerimenti e/o richieste di informazioni, in tal caso è da escludere la possibilità di presentare gli stessi in forma anonima.

L'amministrazione comunale e Caput Liberum si impegnano a rispondere a tutti i reclami scritti (non anonimi) entro 20 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Non è prevista alcuna risposta per i reclami solo telefonici, anche se non anonimi. I reclami telefonici, nel caso forniscano sufficienti informazioni, potranno dar corso a eventuali azioni correttive, non daranno comunque corso a provvedimenti nei confronti di dipendenti coinvolti, e saranno comunque trattati ai fini statistici.

È garantita la riservatezza dei dati personali, come previsto dalla vigente normativa (D.Lgs.196/2003).

9 DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Caput Liberum e l'Amministrazione comunale si impegnano a pubblicare annualmente la Carta dei Servizi. Copie della Carta sono disponibili presso la sede di Caput Liberum; inoltre sono distribuite allo Sportello del Cittadino del Comune di Capoliveri . La Carta dei Servizi è consultabile sul sito di Caput Liberum (www.caput-liberum.it) e del Comune di Capoliveri (www.comune.capoliveri.li.it) nonché scaricabile on line in formato pdf.

MODULO PER SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gentile utente, la informiamo che si possono inviare all'Amministrazione comunale segnalazioni, istanze e suggerimenti indirizzandoli all'ufficio competente, precisando oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni altro utile particolare. L'ufficio competente, di concerto con la Caput Liberum si impegna a fornire risposta entro massimo 20 giorni dalla data di presentazione: Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo n. 196 del 30.06.2003 in materia di privacy; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.

Spett.le Comune di Capoliveri
Ufficio _____

Il sottoscritto _____
Residente in _____ Via _____ n° _____
Telefono n° di casa _____ n° di cellulare _____
e-mail _____

reclama/suggerisce

Firma Data.....