



COMUNE DI CAPOLIVERI

(ISOLA D'ELBA)
(PROVINCIA DI LIVORNO)

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO: SUPPORTO ALLA GESTIONE ASSOCIATA

DEL TURISMO

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 PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	3
1.1 Principi della Carta.....	3
1.2 Finalità della Carta.....	4
2 I SERVIZI DI CAPUT LIBERUM.....	5
3 SERVIZI EROGATI, PERSONALE ADDETTO, LOGISTICA.....	5
3.1 Segreteria generale ed organizzativa.....	5
3.2 Conduzione delle attività di supporto.....	5
4 CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO.....	6
4.1 Diritti dei clienti.....	6
4.2 Doveri dei clienti.....	6
5 QUALITA' DEL SERVIZIO.....	7
5.1 Fattori di qualità.....	7
5.2 Standard di qualità.....	7
6. SERVIZI AL PUBBLICO.....	7
6.1 Orario apertura uffici.....	8
6.2 Strumenti di comunicazione.....	8
6.3 Reclami, segnalazioni e suggerimenti.....	8
7 DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	9

1 PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento ufficiale che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e chi ne usufruisce. Tutte le aziende di servizi pubblici sono tenute a redigerla e ad adottarla come indicato dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”. L’adozione della Carta dei Servizi non rappresenta semplicemente il rispetto della norma di legge, ma costituisce l’impegno che Caput Liberum e l’Amministrazione comunale assumono con i tutti cittadini, oltre che con i propri Clienti, relativamente ai servizi di sosta e mobilità gestiti dalla stessa. Alcuni dei principali riferimenti normativi riguardanti la Carta dei Servizi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle Pubbliche Amministrazioni, successivamente convertito nella Legge n. 273 dell’11 luglio 1995”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti”.

1.1 Principi della Carta

Caput Liberum si impegna ad attenersi ai principi fondamentali enunciati dal Decreto del Presidente del Consiglio del 30 dicembre 1998:

- **Eguaglianza e imparzialità:** Offrire un servizio accessibile a tutti, senza discriminazione alcuna di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche; garantire la parità di trattamento fra le diverse categorie e fasce di utenza; facilitare e migliorare l’accessibilità ai servizi da parte dei cittadini diversamente abili e degli anziani;
- **Continuità:** Assicurare la continuità e regolarità nell’erogazione dei servizi, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore;
- **Partecipazione:** Migliorare e favorire la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza; riconoscere il diritto del cittadino alla partecipazione a tavoli di confronto costruttivo sulle tematiche che riguardano il servizio; garantire la possibilità di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio; rilevare periodicamente il livello di soddisfazione della Clientela sul servizio tramite indagini appropriate;
- **Efficienza ed efficacia:** Adottare tutte le misure per migliorare l’efficienza e l’efficacia del servizio offerto, compatibilmente con le risorse disponibili; curare la formazione del

personale affinché adotti verso la Clientela comportamenti professionali; favorire il diritto alla mobilità dei cittadini per facilitare la libertà di scelta tra più modalità di servizio;

- **Rispetto dell'ambiente:** Migliorare continuamente il rapporto con l'ambiente;
- **Trasparenza:** Promuovere la trasparenza sulla gestione e sui livelli del servizio offerto attraverso la diffusione della Carta dei Servizi e dei dati aziendali in essa contenuti; Caput Liberum si impegna a dare una adeguata diffusione alla Carta dei Servizi.

1.2 Finalità della Carta

La presente Carta dei Servizi costituisce quindi:

• Per i Cittadini/Clienti

- uno strumento di Conoscenza;
- Fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle modalità con cui il cliente può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sulla carta dei servizi;
- Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- Garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati;
- Partecipazione;
- Mette a disposizione dei clienti la Segreteria Generale che rappresenta il canale di comunicazione tra l'azienda ed i Clienti;
- Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai Clienti. Tutela Garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti; Stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami.

• Per Caput Liberum, l'impegno con i cittadini:

- ad erogare un servizio di buona qualità, controllato e verificato riguardo al grado di soddisfazione raggiunto dai Clienti;
- ad adottare e pubblicare gli standard di qualità previsti e raggiunti;
- ad attivare i necessari piani per il continuo miglioramento; a dar conto ai cittadini/utenti di quanto conseguito.

2 I SERVIZI DI CAPUT LIBERUM

Il servizio richiesto alla Caput Liberum consiste nelle attività di:

- segreteria generale ed organizzativa;
- supporto al back office del sito Visitelba;
- conduzione di tutte le attività ausiliari a supporto degli eventi promossi.

A titolo esemplificativo gli eventi promossi possono essere:

- visite di giornalisti per creazione di articoli su giornali, testate, riviste, periodici, guide turistiche, blog o siti internet etc;
 - visite di troupe televisive per la realizzazione di film, documentari, trasmissioni etc;
 - visite di troupe dedicate a progetti speciali, shooting fotografici, realizzazione di video etc;
- **Questo significa che Caput Liberum** , per attuare la propria missione di contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio, è strutturata secondo regole scritte, ben definite e che l'erogazione del servizio avviene secondo criteri di efficacia, efficienza e di qualità.

3 SERVIZI EROGATI, PERSONALE ADDETTO, LOGISTICA

3.1 Segreteria generale ed organizzativa

Il servizio prevede la conduzione di attività di segreteria di qualsiasi tipo a supporto delle attività dei Destination Manager e dell'ufficio stampa individuati dal Comune quali Responsabili della pianificazione della promozione turistica dell'Isola d'Elba.

3.2 Supporto al back office Visitelba

Il servizio prevede la gestione delle e-mail informative ricevute attraverso il portale Visitelba in modo da garantire le risposte in maniera continuativa, secondo le indicazioni e le modalità individuate dai Destination Manager e dall'ufficio stampa, individuati dal Comune quali Responsabili della pianificazione della promozione turistica dell'Isola d'Elba.

3.3 Conduzione delle attività di supporto

Il servizio è volto a garantire la massima disponibilità di mezzi e personale interni ad essere impiegati nella conduzione operativa di tutte le attività specifiche di volta in volta realizzate, con l'obiettivo di ottimizzare sia l'impiego di risorse della società, sia di ottimizzare l'efficacia organizzativa degli eventi nell'ottica di perseguire la massima soddisfazione nella realizzazione dei progetti.

A titolo non esaustivo, le attività tipiche previste dal servizio possono essere:

- fornitura degli spostamenti da e per l'Isola d'Elba;
- fornitura di vitto e alloggio;

- organizzazione, programmazione e fornitura degli spostamenti sull'isola, sia di persone che di attrezzature, con auto, furgoni ed autobus;
- fornitura di servizi di accompagnamento con guide turistiche/ambientali specializzate;
- fornitura di personale di supporto di qualsiasi tipo a seconda delle necessità;
- disponibilità full time ad assecondare i cambi di programmazione improvvisi dovuti a particolari esigenze tecniche, meteorologiche, personali, funzionali alle attività in esecuzione ed ai conseguenti aumenti di richieste in termini di utilizzo di mezzi e persone;
- fornitura di materiali e servizi di qualsiasi tipo necessari allo svolgimento dell'attività programmata;
- fornitura di prodotti enogastronomici tipici elbani;
- fornitura di prodotti da bar e ristorazione;
- fornitura di prodotti di editoria;
- fornitura di gadget promozionali;
- fornitura di servizi professionali di vario tipo attinenti le attività programmate;

4 CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

4.1 Diritti dei clienti

I clienti hanno diritto:

- Ad acquisire le informazioni relative al servizio e alle modalità di fruizione dello stesso;
- Ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale di Caput Liberum in servizio;
- Alla riconoscibilità del personale preposto al contatto con il Cliente/Pubblico;
- Ad inoltrare reclami;
- Ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- Ad ottenere la ricevuta della prestazione;

4.2 Doveri dei clienti

- I Clienti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio e sono tenuti ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni di Caput Liberum e del personale di Caput Liberum per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale nonché l'ordine e la sicurezza del servizio;
- I Clienti inoltre devono usare le precauzioni necessarie a garantire la sicurezza di se stessi, delle proprie cose nonché degli Altri, tenere un comportamento corretto in particolare con il

personale di Caput Liberum. Caput Liberum non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza delle norme indicate.

5 QUALITA' DEL SERVIZIO

5.1 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 a garantire la costante esecuzione delle attività richieste;
- Pulizia: nel capitolato d'appalto del servizio viene richiesto un elevato grado di pulizia delle aree e delle apparecchiature;
- Servizi di intervento: in caso di richieste straordinarie ci si impegna alla loro soddisfazione nel più breve tempo possibile o comunque nei tempi concordati, salvo impossibilità tecnica.

5.2 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	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%
Disponibilità di mezzi	Rapporto di utilizzo mezzi interni/mezzi esterni	-	Superiore a 80%
Disponibilità di personale	Rapporto di utilizzo personale interno/personale esterno	-	Superiore a 80%
Rapidità di risposta	Tempo medio di preavviso	Ore	Inferiore a 48
Mantenimento decoro e pulizia	Reclami utenza o contestazioni Ente	Numero annuo reclami o contestazioni	Inferiore a 3

6. 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.

6.1 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.

6.2 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.

6.3 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 30 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).

7 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.....