



AZIENDA SPECIALE  
**CASTIGLIONE 2014**



COMUNE DI  
CASTIGLIONE DELLA  
PESCAIA

**CARTA DEI SERVIZI**  
**GESTIONE UFFICIO**  
**INFORMAZIONI E**  
**ACCOGLIENZA TURISTICA**

# Indice

PREMESSA .....	2
1. PROFILO AZIENDALE.....	3
2. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
3. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO .....	5
4. STANDARD GENERALI .....	7
5. STANDARD SPECIFICI .....	7
6. LA TUTELA .....	14
7. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	8
8. PENALITÀ .....	8
9. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA .....	8
10. GESTIONE LAMENTELE E SUGGERIMENTI.....	16
ALLEGATO a) SCHEMA PER LA SEGNALAZIONE DI RECLAMI, LAMENTELE E SUGGERIMENTI.....	17

## PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini-utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità. La Carta rappresenta l'impegno dell'Azienda ad assicurare la qualità nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento ed agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del prodotto servizio.

La Carta è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative:

**D.P.C.M. del 27/01/94**, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

**D.L. del 12/05/95**, convertito nella **Legge 11/07/95 n° 273**, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;

**D.P.C.M. del 19/05/1995** in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;

**D.L. 30/07/1999 n°286** (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la

loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

Nella Carta il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi, sui propri diritti e modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con l'Azienda fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

## 1. PROFILO AZIENDALE

**Azienda Speciale Castiglione 2014** - E' costituita ai sensi dell'art. 114 del del D. lgs. n. 267/00 e s.m.i., è ente strumentale del Comune per l'esercizio dei servizi ad essa affidati, dotata di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale, patrimoniale, finanziaria, gestionale e negoziale, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente e dalle leggi speciali di settore. L'Azienda deriva dalla trasformazione della società "Azienda Multiservizi Castiglione della Pescaia Srl" alla quale è subentrata in tutti i rapporti senza soluzione di continuità.

Il Comune determina gli indirizzi generali, controlla i risultati, esercita la vigilanza, conferisce il capitale di dotazione e provvede alla copertura dei costi sociali eventualmente imposti all'Azienda.

L'Azienda ha sede legale in Castiglione della Pescaia, Via dei Drappieri, snc ed opera, di regola, nel territorio del Comune di Castiglione della Pescaia, ma può, al fine di soddisfare esigenze riconducibili alla comunità locale o per il perseguimento delle finalità economiche previste dal piano programma, svolgere la propria attività anche al di fuori del detto territorio.

Il Comune può deliberare l'estensione dell'attività dell'Azienda al territorio di altri enti locali previa approvazione dello schema di convenzione ex art 30 del D.Lgs 267/2000 e del contratto generale di servizio.

La durata dell'Azienda viene determinata con scadenza al 31/12/2063 e tale termine potrà essere prorogato con delibera del Consiglio Comunale del Comune.

L'Azienda ha per oggetto le seguenti attività:

1. Gestione servizi inerenti il demanio marittimo e portuale;
2. Gestione servizi cimiteriali;
3. Gestione servizi manutentivi aree verdi ed arredo urbano;
4. Gestione servizi inerenti il patrimonio immobiliare comunale;
5. Gestione servizio falciatura e risagomatura fossette, banchine e pertinenze stradali
6. Gestione servizi inerenti la tutela ambientale;

7. Gestione servizi socio-assistenziali ed educativi, culturali e farmacie;
8. Gestione parcheggi comunali, manutenzione segnaletica orizzontale e verticale, viabilità;
9. Gestione Archivio Settore Pianificazione del Territorio;
10. Gestione servizio affissioni;
11. Supporto alle attività dell'ente;
12. Esecuzione lavori connessi alle attività gestite.

Nel corso della sua breve esperienza, Castiglione 2014 si sta costantemente impegnando per il miglioramento dei servizi, al fine di ottenere risultati via via crescenti sia nel soddisfare le esigenze dei fruitori dei servizi, sia sotto il profilo economico. Castiglione 2014 ha quindi introdotto metodologie di gestione in grado di assicurare la qualità e la sicurezza dei servizi forniti agli utenti, la protezione dell'ambiente, la conservazione dell'energia e delle risorse naturali, nonché la salute e la sicurezza dei posti di lavoro ed alle aree limitrofe agli insediamenti.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **✓ Eguaglianza**

L'erogazione del servizio da parte di Castiglione 2014 si basa sui principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi; garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

### **✓ Imparzialità**

Castiglione 2014 ispira i propri comportamenti nei confronti dei cittadini ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **✓ Continuità**

Costituisce impegno prioritario di Castiglione 2014 garantire un servizio continuo e regolare e ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso L'Azienda adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegnerà ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

### **✓ Partecipazione**

L'utente ha il diritto di richiedere a Castiglione 2014 le informazioni che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti, a formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità previste dalla

Legge 7 agosto 1990 n°241 e smi nonché dal Regolamento per la disciplina del diritto di accesso ai documenti amministrativi approvato con Deliberazione del C.d.A n°9 del 10/02/2014.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, Castiglione 2014 garantisce l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, sarà munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

✓ **Efficienza ed efficacia**

Castiglione 2014 persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

✓ **Tutela dell'ambiente**

Nell'attuazione dei propri compiti Castiglione 2014 ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute umana. Inoltre assume il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che l'azienda assume come regola inderogabile nel proprio agire.

### **3. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Nell'ambito degli obiettivi concordati con l'Amministrazione Comunale, Castiglione 2014 considera determinanti per la qualità dei servizi i seguenti fattori:

1. continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
2. tutela dell'ambiente;
3. completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
4. formazione del personale;
5. rapidità di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente. Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

- standard generali;
- standard specifici.

## 4. STANDARD GENERALI

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi Castiglione 2014.

### • **Accessibilità alle informazioni**

Per facilitare i rapporti tra cittadino e Azienda, sono attivi i seguenti strumenti:

- Uffici amministrativi presso la sede Castiglione 2014, numero telefonico 0564/933499 aperti dalle ore 9,00 alle 17,00 dal lunedì al venerdì, attraverso il quale è possibile:
  - ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
  - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi.
- fax al numero 0564/931196;
- casella di posta elettronica all'indirizzo info@castiglione2014.it;
- casella di posta elettronica certificata all'indirizzo castiglione2014@pec.it;
- sito internet Castiglione 2014 all'indirizzo www.castiglione2014.it.;
- è possibile inoltre inviare richieste e reclami scritti indirizzati a:

#### **Castiglione 2014 Via dei Drappieri snc- 58043 Castiglione della Pescaia (GR).**

- Ufficio distaccato presso la Darsena Comunale:
  - Responsabile servizi Darsena sig. Giampaolo Lari – c/o Darsena comunale – Molo Cristiano Cini – Castiglione della Pescaia, tel e fax 0564/933602, mail g.lari@castiglione2014.it;
- Ufficio Iat – P.zza Garibaldi, 6 Castiglione della Pescaia (GR), tel 0564/933678 mail: iat@comune.castiglionedellapescaia.gr.it;
- Ufficio Iat Punta Ala– Piastra servizi del Gualdo Punta Ala (GR), tel 0564/922396

### • **Tempi di risposta alle richieste dell'utente**

Gli utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta che verbale.

Alle richieste di informazioni effettuate di persona o per telefono viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è pari a 30 giorni dalla data di ricevimento come risulta dal timbro postale o dal protocollo aziendale nel caso di consegna a mano. Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente da Castiglione 2014, il termine di 30

giorni può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

- **Informazioni e comunicazioni all'utente**

Castiglione 2014 assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione di servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa promossa dall'Azienda. Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- pubblicazioni sul sito internet dell'Azienda;
- comunicati stampa;

Castiglione 2014 si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile e accessibile.

- **Comportamento del personale**

Tutto il personale dell'Azienda è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

Castiglione 2014 cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale aziendale è tenuto a rivolgersi ai cittadini con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche. Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

## **5. STANDARD SPECIFICI**

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi da Castiglione 2014. Il servizio preso in esame in modo specifico è la "**Gestione dell'Ufficio Informazioni e Accoglienza Turistica (Capoluogo e Punta Ala)**".

Oggetto del presente contratto è la regolazione e la disciplina dei rapporti e delle obbligazioni reciproche tra il comune e l'azienda, affidataria dei servizi inerenti la gestione del punto informazioni e accoglienza turistica.

In particolare, l'Azienda dovrà svolgere i seguenti servizi:

- apertura, chiusura, custodia, dei locali ove si svolge il servizio, nel rispetto delle direttive impartite dal Responsabile del Settore Servizi Generali e Servizi alla Persona;
- fornitura informazioni di natura storica, turistica e culturale all'utenza;
- aggiornamento profilo del Comune di Castiglione della Pescaia sui social network Face book e Twitter;
- servizio di vendita titoli di viaggio Tiemme;

- servizio di vendita dei gadgets secondo le modalità di fornitura e di versamento dell'incasso derivante da tale vendita stabilite dal Responsabile del Settore G.E.F.

I beni da porre in vendita al pubblico saranno acquistati direttamente dall'Amministrazione Comunale che ne indicherà anche i relativi prezzi di vendita.

## **6. LA TUTELA**

Ufficio interno di controllo

Le violazioni alla presente carta dei servizi pubblici vanno denunciate agli uffici amministrativi dell'Azienda che compieranno gli accertamenti del caso e comunicheranno le determinazioni aziendali entro 30 giorni.

## **7. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, mirate a conoscere le esigenze dell'utente su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso la modalità seguente:

- invio di questionari.

Castiglione 2014, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, ed inoltre si impegna a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, conducendo un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

Castiglione 2014 si impegna a dare ampia e completa informazione all'utenza attraverso la pubblicazione dei risultati sul sito istituzionale dell'Azienda.

## **8. PENALITÀ**

Castiglione 2014 riconosce al Comune di Castiglione della Pescaia il diritto di effettuare controlli in qualsiasi momento in ordine a tutte le articolazioni dei servizi svolti, alla qualità degli stessi, alla manutenzione degli automezzi, delle attrezzature e degli impianti affidati.

Qualora dai controlli risulti che l'Azienda non provvede alla regolare esecuzione dei vari servizi ed obblighi assunti subirà le penalità previste negli specifici articoli di ognuno dei Capitolati di Appalto.

## **9. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA**

La presente Carta dei Servizi è disponibile per tutti i cittadini del Comune di Castiglione della Pescaia presso gli uffici dell'Azienda Speciale Castiglione 2014 ubicati in Via Dei Drappieri snc – Castiglione della Pescaia e sul sito internet dell'Azienda e del Comune di Castiglione della Pescaia. Le successive variazioni verranno portate a conoscenza degli utenti tramite i mezzi di informazione dell'Azienda.

Gli standard e gli impegni di Castiglione 2014 contenuti nella Carta sono validi esclusivamente nel territorio del Comune di Castiglione della Pescaia.

## **10 . GESTIONE RECLAMI, LAMENDELE E SUGGERIMENTI**

Gli utenti hanno a disposizione un apposito modulo che è possibile richiedere presso l'Azienda Speciale Castiglione 2014 in Via dei Drappieri snc o scaricare sul sito aziendale per la segnalazione di disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato la fruibilità del servizio erogato. Ogni segnalazione costituisce un momento di analisi, di valutazione e di attivazione di risposte adeguate ai problemi posti. Si provvederà poi in modo celere (5 giorni lavorativi) a dare comunicazione agli interessati.

ALLEGATO:

a) Customer satisfaction.