



**COMUNE  
DI  
AREZZO**

# **CARTA DEI SERVIZI**



**SERVIZIO DI SPORTELLO FINALIZZATO ALLE POLITICHE DI  
INTEGRAZIONE**

Ufficio Immigrazione, Integrazione e Pari Opportunità

# **INDICE**

- 1. LA CARTA DEI SERVIZI**
- 2. I PRINCIPI DELLA CARTA**
- 3. ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA DEL SERVIZIO**
  - 3.1 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**
  - 3.2 OBIETTIVI E AZIONI PREVISTE**
  - 3.3 AMBITI DI INTERVENTO**
- 4. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI**
- 5. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**
  - 5.1 ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO**
  - 5.2 CONTATTI E SEDE**
- 6. DIRITTI DEGLI UTENTI**
- 7. RILEVAZIONE QUALITA' : CUSTOMER SATISFACTION**
- 8. RIFERIMENTI NORMATIVI**

## 1. LA CARTA DEI SERVIZI

"La Carta dei servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione". (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici").

Il principio ispiratore della carta dei servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

La Carta dei servizi è infatti uno strumento che:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi dei servizi.

La Carta non è quindi una semplice "Guida ai servizi comunali", ma:

- è una modalità di comunicazione tra il Comune e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi;
- è uno strumento di trasparenza, in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione di servizi erogati;
- si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

## 2. I PRINCIPI DELLA CARTA

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

- **Uguaglianza e Imparzialità:** gli utenti hanno diritto ad un trattamento imparziale

nell'erogazione del servizio e trattazione delle pratiche secondo criteri di obbiettività;

- **Trasparenza:** gli atti relativi al servizio erogato sono accessibili nelle modalità stabilite dalla legge. E' possibile conoscere i tempi necessari per l'erogazione del servizio completo e il nome dell'operatore che lo eroga;
- **Continuità.** L'erogazione dei servizi, nel rispetto delle norme vigenti, è continuo, regolare e senza interruzioni;
- **Rispetto.** Ogni cittadino è assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità;
- **Partecipazione:** dell'utente al processo di erogazione perché possa tutelare il proprio diritto alla corretta utilizzazione del servizio;
- **Efficienza ed efficacia.** Nella realizzazione degli interventi, si adottano misure idonee per il continuo perseguimento dei principi di efficacia, efficienza ed economicità al fine di garantire elevati standard qualitativi e tenendo nella massima considerazione le esigenze dell'utenza;
- **Qualità dei servizi.** I servizi offerti sono il risultato di una conoscenza del tessuto sociale, della competenza degli operatori e del continuo lavoro per la creazione di una rete sempre più ampia di opportunità e risorse per rispondere ai bisogni sociali di integrazione e inclusione;
- **Riservatezza:** lo Sportello Integrazione garantisce il diritto alla privacy e agli altri diritti della personalità coinvolti nel servizio; si attiene ai principi, rispettando i criteri stabiliti dal D. Lgs. 196/2003 e s.m.i.

### **3. ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA E FUNZIONALE DEL SERVIZIO**

#### **3.1 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**

Lo sportello finalizzato alle politiche di integrazione è un servizio destinato prevalentemente ai cittadini stranieri che necessitano di un ascolto più dedicato e se necessario, di una mediazione linguistica, allo scopo di facilitare e sostenere l'inclusione e l'integrazione e un totale accesso ai servizi e ai sostegni economici nonché un'assistenza personalizzata su vari quesiti posti al fine di garantire una cittadinanza attiva.

Il servizio è stato pensato dalla Pubblica Amministrazione, per offrire una facilitazione personalizzata agli utenti anche in fase di compilazione/redazione di tutta la documentazione necessaria per accedere ai benefici, attraverso anche l'intervento dei mediatori linguistici. Esso è gestito insieme alla A.S.P. Fraternita dei Laici in virtù di un Ufficio Immigrazione, Integrazione e Pari Opportunità

accordo stipulato nel 2023 che ha determinato l'individuazione di due sportelli per la realizzazione delle attività che hanno quale focus principale l'integrazione della popolazione immigrata all'interno del territorio comunale e che riguardano :

- orientare l'utente sul rapporto con gli altri uffici presenti nel territorio comunale;
- offrire supporto nel rispetto della normativa sull'immigrazione allo sviluppo del welfare locale, e/o inserimenti socio-lavorativi;
- informare sui principali benefici offerti dall'Ente;
- mediazione linguistica;
- assistenza sulla compilazione di domande per accesso ai benefici, rinnovo permessi di soggiorno etc.;
- attivare gli uffici comunali competenti sulle problematiche emerse, e rispondere, in modo possibilmente immediato, agli stessi cittadini, al fine di essere il tramite fra la cittadinanza e l'Amministrazione.

Quando possibile, è lo Sportello che direttamente si attiva per ottenere informazioni/risposte dagli altri uffici comunali competenti, oltre ad inoltrare domande e mantenere il contatto con i cittadini.

Il servizio, pur nascendo per gli immigrati, è aperto naturalmente a tutta la cittadinanza.

### **3.2 OBIETTIVI E AZIONI PREVISTE**

Mission dello Sportello è quella di affermare l'identità dell'Amministrazione come guida per una strategia orientata ai servizi improntati alla qualità e alla soddisfazione dei bisogni del cittadino. Attraverso questo strumento il Comune intende stabilire "un patto" tra la pubblica Amministrazione e gli stakeholder (cittadini) basato su principi chiari e condivisi, considerato che il Servizio si rivolge prevalentemente ad un utenza "particolare" che per problemi linguistici o di carente conoscenza digitale potrebbero risultare svantaggiati nel diritto di accesso alla totalità dei benefici erogati dalla P.A.. Lo Sportello ha l'obiettivo primario di garantire la piena attuazione dei diritti d'informazione, di accesso e di partecipazione del cittadino, attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, l'informazione sulle strutture e sui compiti del Comune, fornendo risposte sulle modalità di utilizzo dei servizi, al fine di assicurare il pieno utilizzo degli stessi.

A tal fine lo Sportello si impegna a svolgere attività di informazione e di comunicazione che pone al centro dell'interesse il cittadino:

Ufficio Immigrazione, Integrazione e Pari Opportunità

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

### **3.3 AMBITI DI INTERVENTO**

I principali servizi offerti dallo sportello integrazione sono i seguenti:

- b) orientare l'utente sul rapporto con gli altri uffici presenti nel territorio comunale;
- c) offrire supporto nel rispetto della normativa sull'immigrazione allo sviluppo del welfare locale;
- d) informare sui principali benefici offerti dall'Ente;
- e) mediazione linguistica;
- f) assistenza sulla compilazione di domande per accesso ai benefici, rinnovo permessi di soggiorno etc.;
- i) attivare gli uffici comunali competenti sulle problematiche emerse, e rispondere, in modo possibilmente immediato, agli stessi cittadini, al fine di essere il tramite fra la cittadinanza e l'Amministrazione.

### **4. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI**

Il Comune di Arezzo in accordo con la Fraternita dei Laici , nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra lo Sportello e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dallo sportello mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi ed in specifico:

**Informazione all'utenza** Lo Sportello assicura un'informazione completa ai cittadini nelle principali lingue della popolazione immigrata, in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi mediante le più efficaci forme di comunicazione, compreso il sito web

del Comune di Arezzo e il sito della Fraternita dei Laici e mette a disposizione dell'utente un supporto specialistico per l'accesso ai servizi che comprende il ruolo dell'operatore di sportello, ma anche, quando necessario, l'intervento del mediatore linguistico culturale nonché la modulistica necessaria per lo svolgimento delle pratiche.

**Raccogliere Segnalazioni/ Reclami** Con segnalazione/ reclamo si intende una comunicazione che il cittadino/utente compila, finalizzata a far conoscere ai responsabili del Comune di Arezzo, una situazione di criticità e/o denunciare una situazione di malfunzionamento o di violazione degli standard di servizio dichiarati nella Carta dei Servizi che hanno avuto una conseguenza diretta sull'utente interessato.

**Recepire "Proposte"** Con proposta si intende un'indicazione da parte del Cittadino finalizzata a promuovere azioni per il miglioramento degli standard di efficacia, efficienza, economicità e qualità dei servizi resi;

	Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Accessibilità	Informazioni su attività e servizi dell'Amministrazione	Tempi medio di risposta per informazioni telefoniche o di persona.	Risposta immediata o entro la giornata chiamando il numero 0575/377179-264 o 0575/24694. Per richieste più complesse, inoltrare immediatamente ai competenti uffici.
Tempestività	Reclami e segnalazioni/ suggerimenti relativi ai servizi offerti dal Comune	Riposta al cittadino	In tempo reale chiamando il numero 0575/377179-264 o 0575/24694. Per iscritto entro trenta giorni successivi al ricevimento della richiesta.
Tempestività /efficacia	Richiesta appuntamento	Tempo medio di attesa	In tempo reale chiamando il numero

			0575/377179-264 o 0575/24694. Per iscritto tramite email entro 2 giorni lavorativi.
Trasparenza	Garanzia di trasparenza: modalità di erogazione del servizio	di Customer utenti che accedono al servizio	Somministrazione una volta all'anno

## 5. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### 5.1 ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

#### presso piazza A.Fanfani , 1

Lunedì: dalle ore 8,30 alle 13,00,

Martedì: dalle ore 8,30 alle 13,00, e dalle ore 15,00/17,30

Mercoledì: dalle ore 8,30 alle 13,00,

Giovedì: dalle ore 8,30 alle 13,00, e dalle ore 15,00/17,30

Venerdì: dalle ore 8,30 alle 13,00,

#### presso via Vasari, 6

Giovedì dalle ore 8,30 alle ore 13,00.

### 5.2 CONTATTI E SEDE

E' possibile recarsi personalmente allo Sportello o previo appuntamento da prendere telefonicamente o per via email.

Lo Sportello è ubicato

- in Piazza Fanfani 1 dal lunedì al venerdì.

Per appuntamenti e/o informazioni ect. telefonare al 0575 377179-377264 dalle ore 13,00 alle 14,00 (nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì) e dalle 13,30 alle 14,00 (martedì e giovedì).

- in via Vasari 6 dalle ore 8,30 alle ore 13,00 il giovedì

Per appuntamenti e/o informazioni ect. telefonare al 0575/24694.

Email: sportello.integrazione@ar@gmail.com



## **6. DIRITTI DEGLI UTENTI**

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

Le segnalazioni potranno essere inoltrate all'ufficio Immigrazione, Integrazione e Pari Opportunità

- tramite posta elettronica all'indirizzo email: sportello.integrazione@comune.arezze.it - s.sgaravizzi@comune.arezze.it

- per telefono al n.0575/377272 - 0575/24694.
- di persona presso lo sportello nei giorni di apertura al pubblico sopra indicati

## **7. RILEVAZIONE QUALITA' : CUSTOMER SATISFACTION**

Il Comune si impegna ad assicurare con periodicità annuale il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati attraverso modalità di valutazione (questionari di gradimento) sulla soddisfazione dei cittadini, oltre a garantire l'attività di verifica sistematica tramite contatto diretto, moduli reclami e suggerimenti come in precedenza indicato.

I risultati delle indagini e le valutazioni emerse dalle schede di rilevazione compilate dall'utenza, saranno la base per migliorare efficienza, efficacia e qualità dell'attività di sportello e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi erogati.

## **8. RIFERIMENTI NORMATIVI**

**La Carta dei servizi è stata redatta con riferimento alle seguenti normative**

- il DPCM del 27 Gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. 12 maggio 1995 n. 163, convertito nella Legge 11 luglio 1995 n. 273, in particolare al punto 2 afferma l'obbligatorietà dell'adozione, rispettivamente per ciascun soggetto erogatore, di una propria specifica Carta dei Servizi, ispirata alla direttiva del 1994 e ad essa conforme.
- il D. Lgs. n° 286 del 1999 recante: "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59" ed in particolare l'art. 11 "Qualità dei servizi pubblici";
- la Legge 15 del 2009 recante "Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della Ufficio Immigrazione, Integrazione e Pari Opportunità

produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti" ed in particolare l'art. 4, comma 2;

- la Legge 69 del 2009 recante "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile" ed in particolare l'art. 30 (Tutela non giurisdizionale dell'utente dei servizi pubblici);
- il DPR n° 168 del 2010 recante "Regolamento in materia di servizi pubblici locali di rilevanza economica, a norma dell'articolo 23-bis, comma 10, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133" ed in particolare l'art. 11 (Tutela non giurisdizionale);
- il D.Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni." ed in particolare l'art. 32 con oggetto "Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati";