



# COMUNE DI CAPOLIVERI

PROVINCIA DI LIVORNO

## DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

**COPIA**

Comunicata ai Capigruppo Consiliari  
il 06/06/2018Nr. Prot. 8320

APPROVAZIONE CARTE DEI SERVIZI RESI DA CAPUT LIBERUM SRL - GESTIONE  
VALORIZZAZIONE MINIERE E GESTIONE MANUTENZIONE MINIERE.

Nr. Progr. **163**

Data **29/05/2018**

Seduta NR. **29**

L'anno DUEMILADICIOTTO questo giorno VENTINOVE del mese di MAGGIO alle ore 15:10 convocata con le prescritte modalità, Solita sala delle Adunanze si è riunita la Giunta Comunale.

Fatto l'appello nominale risultano:

Cognome e Nome	Carica	Presente
BARBETTI RUGGERO	SINDACO	S
GELSI ANDREA	VICESINDACO	S
CARDELLI LEONARDO	ASSESSORE	S
DELLA LUCIA CLAUDIO	ASSESSORE	S
FORESI SILVIA	ASSESSORE	N
TOTALE Presenti: 4		TOTALE Assenti: 1

Assenti Giustificati i signori:

*FORESI SILVIA*

Assenti Non Giustificati i signori:

*Nessun convocato risulta assente ingiustificato*

*Partecipa il SEGRETARIO COMUNALE, DOTT.SSA ROSSI ANTONELLA.*

*In qualità di SINDACO, il DOTT. BARBETTI RUGGERO assume la presidenza e, constatata la legalità della adunanza, dichiara aperta la seduta invitando la Giunta a deliberare sugli oggetti iscritti all'ordine del giorno.*

## LA GIUNTA COMUNALE

### Richiamati:

- la Legge n° 241/1990, con cui viene disciplinata l'attività amministrativa con la determinazione dei criteri di economicità efficienza trasparenza da cui deve essere supportata;
- il D.Lgs 30/07/1999 n° 286 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi", che stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 avente ad oggetto: "principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che detta i principi generali cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, individuando la "CARTA DEI SERVIZI" quale strumento a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni per definire, in modo chiaro e facilmente comprensibile per gli utenti:
  - a) quali sono i servizi erogati e con quali modalità e condizioni l'utente può usufruirne;
  - b) quali sono gli standard garantiti;
  - c) in che modo gli utenti possono esprimere il loro giudizio sul servizio e presentare suggerimenti, reclami, ecc.;
- il D. Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- l'art.147, comma 2, lett. e) del D.Lgs. n.267/2000 relativo al sistema di controllo interno da attivarsi all'interno dell'Ente che è diretto, testualmente, a "garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente";
- le delibere n. 88/2010 e n. 3/2012 della Civit ove sono formulate le Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici;
- l'art. 32 del D.Lgs. N. 33/2013 relativo alla pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente della Carta di Servizi;

- il Programma Triennale della Trasparenza e dell'Integrità per il periodo 2015/2017 approvato dal Comune con propria precedente deliberazione di C.C. n°2 del 16/02/2015;

**Vista** la deliberazione n. 40 del 13/02/2018 adottata dalla Giunta Comunale nella seduta del con la quale si è proceduto all'approvazione delle seguenti carte dei servizi:

1	gestione cinema	2018
2	gestione parcheggi a pagamento	2018
3	gestione servizi cimiteriali	2018
4	Scuolabus	2018
5	Navette	2018
6	Verde	2018
7	Musei e cultura	2018
8	Gestione associata del turismo dell'Isola d'Elba	2018
9	Manutenzioni elettriche patrimonio comunale	2018

**Atteso** che al fine di perfezionare le procedure per la gestione dei servizi da parte della Caput sono state predisposte le ulteriori carte dei servizi:

1	Gestione valorizzazione miniere	2018
2	Gestione manutenzione miniere	2018

**Dato atto** che, ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D.Lgs 18/8/2000, nr. 267, non è necessario il parere contabile in quanto l'atto non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico finanziaria o sul patrimonio dell'ente.

**Visto** il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica, espresso dal ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D.Lgs. 18.8.2000 n. 267, allegato alla proposta di deliberazione.

**Con** votazione unanime palese

### **Delibera**

per quanto esposto nelle premesse che qui si intendono riportate e approvate

1) **Di approvare** le CARTE DEI SERVIZI riferite alle attività svolte dalla Caput Liberum s.r.l. in gestione di house providing riferite alla GESTIONE VALORIZZAZIONE MINIERE e GESTIONE MANUTENZIONE MINIERE allegate alla presente per farne parte integrante e sostanziale.

2) **Di provvedere**, oltre che alla pubblicazione sull'Albo Pretorio on-line anche sulla Sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale.

3) **Di dichiarare** il presente atto immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, 4° comma, del D.Lgs. 18.8.2000 nr. 267.

# COMUNE DI CAPOLIVERI

PROVINCIA DI LIVORNO

## DELIBERA DELLA GIUNTA COMUNALE

Nr. 163 Del 29/05/2018

---

### OGGETTO

APPROVAZIONE CARTE DEI SERVIZI RESI DA CAPUT LIBERUM SRL - GESTIONE VALORIZZAZIONE  
MINIERE E GESTIONE MANUTENZIONE MINIERE.

---

*PARERI DI CUI ALL' ART. 49 DEL D.Lgs. 18.08.2000 N. 267 (T.U.E.L.)*

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO INTERESSATO	Per quanto concerne la REGOLARITA' TECNICA esprime parere : <b>FAVOREVOLE</b>
	Data 28/05/2018  L'ISTRUTTORE DIRETTIVO F.TO BARTOLINI ALESSANDRO
IL RESPONSABILE DI RAGIONERIA	Per quanto concerne la REGOLARITA' CONTABILE esprime parere :
	Data

Letto, approvato e sottoscritto.

**IL PRESIDENTE**

F.to DOTT. BARBETTI RUGGERO

**Il Segretario Comunale**

F.to DOTT.SSA ROSSI ANTONELLA

---

Attesto che la presente deliberazione verrà pubblicata all'Albo comunale il **06/06/2018** e vi rimarrà per 15 giorni consecutivi.

Data 06/06/2018

**IL SEGRETARIO COMUNALE**

F.to DOTT.SSA ROSSI ANTONELLA

---

Attesto che la presente deliberazione è conforme all'originale.

Data 06/06/2018

**IL SEGRETARIO COMUNALE**

DOTT.SSA ROSSI ANTONELLA

---

La presente deliberazione è divenuta esecutiva ai sensi del D.LGS. n° 267/2000 art. 134, il giorno

- dichiarata immediatamente eseguibile (Art. 134, comma 4°, D.LGS. 267/2000)  
 sono decorsi 10 giorni dalla pubblicazione (Art. 134, comma 3°, D.LGS. 267/2000)

Data

**IL SEGRETARIO COMUNALE**

F.to DOTT.SSA ROSSI ANTONELLA



# **COMUNE DI CAPOLIVERI**

(ISOLA D'ELBA)  
(PROVINCIA DI LIVORNO)

## **CARTA DEI SERVIZI**

**SERVIZIO: GESTIONE MINIERE - VALORIZZAZIONE**

**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](mailto:comune@comune.capoliveri.li.it)

PEC [comunecapoliveri@pcert.it](mailto: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 Gestione degli spazi museali e delle visite guidate.....	5
3.2 Sviluppo e promozione della fruizione turistica.....	5
4 CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO.....	6
4.1 Diritti dei clienti.....	6
4.2 Doveri dei clienti.....	6
5 QUALITA' DEL SERVIZIO.....	6
5.1 Fattori di qualità.....	6
5.2 Standard di qualità.....	7
6. SERVIZI AL PUBBLICO.....	7
6.1 Orario apertura uffici.....	7
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:

- gestione degli spazi museali e delle visite guidate;
- sviluppo e promozione della fruizione turistica.

• **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 Gestione degli spazi museali e delle visite guidate**

La Caput Liberum è tenuta a garantire a tutte le categorie di utenti i servizi al pubblico qui di seguito elencati:

- apertura al pubblico degli spazi espositivi nelle modalità previste, con possibilità anche di prenotazione delle visite per gruppi eventualmente fuori dagli orari di apertura regolare;
- visite guidate nelle modalità previste, con possibilità anche di prenotazione delle visite per gruppi eventualmente fuori dagli orari di apertura regolare;
- servizi didattici ed educativi rivolti al pubblico scolastico e degli adulti;
- apertura e chiusura dei locali e degli spazi museali;
- custodia, sorveglianza e controllo degli accessi;
- biglietteria e prenotazione visite;
- riscossione e versamento degli incassi in qualità di agente contabile;
- reception, accoglienza e informazioni al pubblico;
- pulizia dei locali;
- visite guidate e attività didattiche.

### **3.2 Sviluppo e promozione della fruizione turistica**

La Caput Liberum è tenuta a garantire a tutte le categorie di utenti i servizi al pubblico qui di seguito elencati:

- promozione turistica sul territorio
- attività di valorizzazione e promozione;
- gestione dei social network dedicati;
- gestione della pubblicità, sia cartacea che informatica;
- creazione e distribuzione di brochure pubblicitarie;

- ideazione e proposta di interventi migliorativi della proposta turistico-culturale;
- ideazione e proposta di aumento della proposta turistico-culturale.

## **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%
Informazione ed orientamento	Esistenza di un punto informativo	SI/NO	SI
Disponibilità di materiale informativo gratuito	Distribuzione brochure gratuite	SI/NO	SI
Disponibilità di informazioni online	Esistenza sito web specifico	SI/NO	SI
Presenza di segnaletica	Esistenza segnaletica di orientamento	SI/NO	SI
Disponibilità audioguide	Presenza audioguide	SI/NO	SI
Attività per le scuole	% di accoglimento richieste	% di accoglimento richieste	90,00%
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](mailto:info@caput-liberum.it);
- PEC: [caputliberumsrl@pec.it](mailto:caputliberumsrl@pec.it);
- Presso il sito internet di Caput Liberum, [www.caput-liberum.it](http://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](mailto:comune@comune.capoliveri.li.it);
- PEC: [comunecapoliveri@pcert.it](mailto:comunecapoliveri@pcert.it);
- Presso il sito internet del Comune di Capoliveri, [www.comune.capoliveri.li.it](http://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](http://www.caput-liberum.it)) e del Comune di Capoliveri ([www.comune.capoliveri.li.it](http://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.....





# **COMUNE DI CAPOLIVERI**

(ISOLA D'ELBA)  
(PROVINCIA DI LIVORNO)

## **CARTA DEI SERVIZI**

**SERVIZIO: GESTIONE MINIERE - MANUTENZIONE**

**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](mailto:comune@comune.capoliveri.li.it)

PEC [comunecapoliveri@pcert.it](mailto: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 Custodia e sorveglianza.....	5
3.2 Manutenzione ordinaria.....	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:

- custodia e sorveglianza;
- manutenzione ordinaria.

• **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 Custodia e sorveglianza**

Le attività e prestazioni necessarie ad assicurare la custodia e la sorveglianza dei beni compresi nel compendio minerario sono, a titolo non esaustivo, le seguenti:

- controllo periodico dello stato di conservazione della viabilità interna;
- controllo periodico dello stato di conservazione delle recinzioni;
- controllo periodico dello stato di conservazione della cartellonistica;
- controllo periodico dello stato di conservazione delle strutture;
- controllo periodico generale delle aree con individuazione di eventuali situazioni di pericolo;

la frequenza di controllo di ognuna delle aree in custodia deve essere almeno mensile.

### **3.2 Manutenzione ordinaria**

Le attività e prestazioni necessarie ad assicurare la manutenzione ordinaria dei beni compresi nel compendio minerario sono, a titolo non esaustivo, le seguenti:

- mantenimento e pulizia, mediante sfalcio erba e arbusti, di strade e sentieri interni al fine di evitare fenomeni di autocombustione ed incendi;
- manutenzione e ripristino di percorsi interni, mediante livellamento del fondo stradale e copertura con idoneo materiale di cavità e fosse, per garantire la necessaria e sicura fruibilità, nonché il regolare svolgimento del servizio di vigilanza;
- pulizia e ripristino dei canali, sottopassi stradali e fossi di scolo delle acque meteoriche mediante rimozione di massi e detriti;
- mantenimento, integrazione e/o completamento di recinzioni metalliche, staccionate e sbarramenti di delimitazione della proprietà e di sicurezza;
- copertura cavità provocate da scavi abusivi;

- verifica della messa in sicurezza dei manufatti e delle strutture, con conseguenti ed opportuni interventi;
- chiusura degli accessi ai non addetti anche mediante opere di muratura;
- manutenzione e piccole riparazioni delle coperture e serramenti esterni per garantirne la solidità, tutela e conservazione;
- sfalcio erbe ed arbusti attorno alle strutture e lungo le strade che conducono alle stesse, per garantirne l'accesso ed il controllo;
- messa in opera di opportuna segnaletica atta ad impedire ed interdire l'accesso ai non addetti, ad ogni luogo o zona potenzialmente pericolosa;
- messa in opera di opportuna segnaletica, nonché recinzione di strutture precarie o pericolanti;
- tutela di argini, scarpate e fronti franosi;
- manutenzione della galleria, stazione di pompaggio, pompe di profondità, impianti elettrici, centrale elettrica, impianto di trasformazione.

## **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%
Efficienza impianto pompe	Tempo di ripristino in caso di guasti	Ore	48h
Presenza di segnaletica	Esistenza segnaletica di sicurezza	SI/NO	SI
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](mailto:info@caput-liberum.it);
- PEC: [caputliberumsrl@pec.it](mailto:caputliberumsrl@pec.it);
- Presso il sito internet di Caput Liberum, [www.caput-liberum.it](http://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](mailto:comune@comune.capoliveri.li.it);
- PEC: [comunecapoliveri@pcert.it](mailto:comunecapoliveri@pcert.it);
- Presso il sito internet del Comune di Capoliveri, [www.comune.capoliveri.li.it](http://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](http://www.caput-liberum.it)) e del Comune di Capoliveri ([www.comune.capoliveri.li.it](http://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**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---