



# COMUNE DI CAPOLIVERI

PROVINCIA DI LIVORNO

## ***DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE*** ***C O P I A***

Comunicata ai Capigruppo Consiliari  
il 23/02/2018Nr. Prot. 2928

### APPROVAZIONE CARTE DEI SERVIZI RESI DA CAPUT LIBERUM SRL

*Nr. Progr.* **40**

*Data* **13/02/2018**

*Seduta NR.* **10**

*L'anno DUEMILADICIOOTTO questo giorno TREDICI del mese di FEBBRAIO alle ore 15:20 convocata con le prescritte modalità, Solita sala delle Adunanze si è riunita la Giunta Comunale.*

Fatto l'appello nominale risultano:

<i>Cognome e Nome</i>	<i>Carica</i>	<i>Presente</i>
BARBETTI RUGGERO	SINDACO	S
GELSI ANDREA	VICESINDACO	S
CARDELLI LEONARDO	ASSESSORE	N
DELLA LUCIA CLAUDIO	ASSESSORE	N
FORESI SILVIA	ASSESSORE	S
<i>TOTALE Presenti: 3</i>		<i>TOTALE Assenti: 2</i>

Assenti Giustificati i signori:

*CARDELLI LEONARDO; DELLA LUCIA CLAUDIO*

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.*

Oggetto: Approvazione carte dei servizi resi da Caput Liberum s.r.l.

## 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;

Atteso che per i servizi resi dalla Caput sono state predisposte le 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

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 dai 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 la CARTA DEI SERVIZI riferita alle attività svolte dalla Caput Liberum s.r.l. in gestione di house providing riferite a:

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

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. 40 Del 13/02/2018

## OGGETTO

APPROVAZIONE CARTE DEI SERVIZI RESI DA CAPUT LIBERUM SRL

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

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO INTERESSATO	<p>Per quanto concerne la REGOLARITA' TECNICA esprime parere : <b>FAVOREVOLI</b></p>
	<p>Data 13/02/2018</p> <p>L'ISTRUTTORE DIRETTIVO F.TO BARTOLINI ALESSANDRO</p>
IL RESPONSABILE DI RAGIONERIA	<p>Per quanto concerne la REGOLARITA' CONTABILE esprime parere :</p>
	<p>Data</p>

## DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE NR. 40 DEL 13/02/2018

---

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 **23/02/2018** e vi rimarrà per 15 giorni consecutivi.

Data 23/02/2018

**IL SEGRETARIO COMUNALE**

F.to DOTT.SSA ROSSI ANTONELLA

---

Attesto che la presente deliberazione è conforme all'originale.

Data 23/02/2018

**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 VERDE PUBBLICO**

**ANNO: 2018**

# 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.....	4
3.4 Cortesia e disponibilità.....	4
3.5 Chiarezza ed identificabilità.....	4
3.6 Partecipazione.....	4
4 AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO.....	4
5 UTENTI DEL SERVIZIO.....	5
6 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	5
7 COMPORTAMENTO E RELAZIONI.....	6
7.1 Comportamento degli utenti.....	6
7.2 Relazioni del personale a contatto con l'utenza.....	6
8 QUALITA' DEL SERVIZIO.....	6
8.1 Fattori di qualità.....	6
8.2 Standard di qualità.....	6
9. SERVIZI AL PUBBLICO.....	7
9.1 Orario apertura uffici.....	7
9.2 Strumenti di comunicazione.....	7
9.3 Reclami, segnalazioni e suggerimenti.....	8
10 DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	9

## **1 PRINCIPI GENERALI**

La Carta dei servizi del verde pubblico 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**

Nell'ambito della gestione del verde pubblico, il Comune di Capoliveri si propone di ottimizzare la gestione dell'ambiente con particolare riguardo al verde cittadino che, per le sue caratteristiche territoriali, manifesta una notevole complessità di gestione. Il Comune si impegna a gestire il patrimonio verde secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia, allo scopo di tutelare il verde come elemento qualificante del contesto urbano. L'obiettivo generale è che la vegetazione del territorio comunale sia rispettata, mantenuta quanto più possibile integra, curata con le migliori tecniche possibili e incrementata nel rispetto delle specie caratterizzanti il contesto locale. A tale scopo è monitorata e censita continuamente nel suo sviluppo. In linea generale si ha il compito di:

- effettuare il taglio dell'erba lungo i bordi stradali;
- effettuare la manutenzione ordinaria della vegetazione arborea ed arbustiva;
- effettuare la manutenzione ordinaria dei tappeti erbosi;
- predisporre ed effettuare la manutenzione delle fioriture stagionali;
- pulire le aree verdi.

## **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.

### **3.2 Efficienza ed efficacia**

L'Amministrazione Comunale, tramite l'Ufficio Pubblica Istruzione 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, 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, sui tempi di attesa dell’utente e sulle tariffe a suo carico.

### **3.3 Uguaglianza ed imparzialità**

Gli addetti dell’ufficio competente 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**

Il Responsabile dell’Ufficio competente e della ditta appaltatrice si impegna a far sì che il comportamento degli addetti al servizio, 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 AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO**

La gestione del Verde Urbano del Comune di Capoliveri è in parte affidata con apposito contratto di servizio alla società Caput Liberum srl, che si occupa della manutenzione su tutte le aree a verde ad uso pubblico di proprietà comunale elencate in un apposito allegato al contratto di servizio ed in parte direttamente dal Comune.

La Caput Liberum, società costituita dal Comune partecipato al 100% in house providing, impiega propri mezzi tecnici, personale ed autoveicoli. La concessionaria è in possesso di autorizzazioni al

trasporto merci ed al trasporto rifiuti ed è iscritta nell'Albo Gestori Ambientali, come previsto dalle vigenti norme.

## **5 UTENTI DEL SERVIZIO**

Sono definiti “utenti” del servizio tutte le persone, sia cittadini di Capoliveri che esterni, che per motivi di residenza, lavoro, svago o fruizione turistica si trovano a contatto col territorio del Comune di Capoliveri.

Per richiedere un intervento sul verde comunale, è necessario inviare una segnalazione che contenga una richiesta debitamente motivata alla Caput Liberum. Se si tratta di un intervento previsto nel contratto di servizio, i tecnici di Caput Liberum valuteranno l’effettiva necessità dell’intervento ed agiranno di conseguenza. In caso contrario, saranno i tecnici del Comune a valutare la fattibilità dell’intervento. Qualunque sia l’esito della valutazione dei tecnici, il richiedente riceverà una risposta adeguata.

La manutenzione ordinaria rientra nel corrispettivo per il Contratto di Servizio, corrisposto a Caput Liberum annualmente, mentre gli interventi straordinari sono finanziati dal Comune con appositi fondi. In entrambi i casi, per il cittadino il servizio è totalmente gratuito.

## **6 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio svolto dalla Caput Liberum, la quale impiega propri autoveicoli e proprio personale, si sviluppa nell’anno seguendo la stagionalità, le condizioni meteorologiche e le cadenze della stagione turistica. In genere le attività cominciano tra la fine di Marzo e l’inizio di Aprile, prima delle feste di Pasqua, dando la priorità alle aree del centro urbano ed alle aiuole, successivamente ci si sposta nelle località balneari ed infine lungo le strade comunali di collegamento; il numero di interventi sulle stesse aree può essere ripetuto in funzione della crescita vegetativa. Altri interventi possono comunque essere fatti durante l’intero anno.

Le tipologie di verde pubblico trattate sono:

- parchi attrezzati;
- giardini ed aree verdi;
- aiuole e spartitraffico;
- fioriere ed aiuole decorative;
- alberate stradali;
- verde scolastico;
- bordi stradali;

Le tipologie di servizi svolti sono:

- manutenzione vegetazione arborea ed arbustiva;
- manutenzione tappeti erbosi;
- fioriture stagionali;
- pulizia aree verdi;

## 7 COMPORTAMENTO E RELAZIONI

### 7.1 Comportamento degli utenti

Gli utenti delle aree verdi e del territorio in generale hanno il dovere di rispettare la vegetazione, gli arredi e quant'altro costituisca bene pubblico e prestare la massima attenzione alla pulizia evitando di gettare in terra o lungo i bordi stradali qualsiasi tipo di rifiuto o sporcizia; possono inoltre segnalare le zone che presentino una maggiore urgenza di essere trattate.

### 7.2 Relazioni del personale a contatto con l'utenza

Caput Liberum si impegna ad assicurare la riconoscibilità del personale a contatto diretto con l'utenza. Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, e' tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste.

## 8 QUALITA' DEL SERVIZIO

### 8.1 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:

- Sicurezza: nel capitolato d'appalto del servizio viene richiesto di mantenere i mezzi in buon ordine di marcia e coperti da assicurazione per responsabilità civile secondo le vigenti disposizioni di legge, le attrezzature in perfetta efficienza ed il personale adeguatamente formato;
- Regolarità del servizio: ci si impegna al rispetto delle cadenze stagionali e turistiche.

### 8.2 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%
Potature di arbusti ornamentali e siepi	Numero medio di interventi all'anno	Numero medio di interventi all'anno	2
Fioriture stagionali su aiuole e fioriere	Numero di fioriture all'anno	Numero di fioriture all'anno	2
Manutenzione erba su banchine e aiuole	Periodo di mantenimento	Periodo di mantenimento	marzo-novembre

## **9. 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.

### **9.1 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.

### **9.2 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.

### **9.3 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).

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 TRASPORTI SCOLASTICI**

**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 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.....	4
3.4 Cortesia e disponibilità.....	4
3.5 Chiarezza ed identificabilità.....	4
3.6 Partecipazione.....	4
4 UTENTI DEL SERVIZIO.....	5
5 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	6
6 AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO.....	7
7 MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE.....	7
8 TARIFFE.....	8
9 RESPONSABILITA'.....	8
9.1 Responsabilità della società.....	8
9.2 Responsabilità delle famiglie.....	9
10 COMPORTAMENTO E RELAZIONI.....	10
10.1 Comportamento degli utenti.....	10
10.2 Relazioni del personale a contatto con l'utenza.....	10
10.3 Sospensione dal servizio e rimborso danni.....	11
11 QUALITA' DEL SERVIZIO.....	11
11.1 Fattori di qualità.....	11
11.2 Standard di qualità.....	12
12. SERVIZI AL PUBBLICO.....	12
12.1 Orario apertura uffici.....	12
12.2 Strumenti di comunicazione.....	12
12.3 Reclami, segnalazioni e suggerimenti.....	13
13 DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	14

## **1 PRINCIPI GENERALI**

Il servizio di trasporto scolastico ha la funzione di agevolare l'assolvimento dell'obbligo scolastico e si inserisce in una politica di sostegno alle famiglie e di interventi volti a facilitare la frequenza degli alunni alle scuole di competenza per l'effettiva attuazione del diritto allo studio.

La Carta dei servizi del trasporto scolastico 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**

Il servizio di trasporto scolastico ha lo scopo di agevolare la frequenza e l'integrazione al sistema scolastico, salvaguardando i principi del “diritto allo studio” ed è rivolto agli alunni della scuola primaria e secondaria di primo grado, nonché della scuola d'infanzia e, per la sola frazione di Lacona, delle scuole superiori, residenti in zone non adeguatamente servite da mezzi pubblici.

Il servizio è finalizzato a favorire l'adempimento dell'obbligo scolastico ed a facilitare l'accesso e la frequenza degli alunni alle opportunità didattiche presenti nel territorio, indipendentemente dalle condizioni economiche, familiari, sociali e psico-fisiche, secondo quanto previsto dalla legislazione regionale vigente in materia di diritto allo studio. Il servizio non può configurarsi quale servizio individuale rivolto a fronteggiare tutte le situazioni particolari degli utenti né quale servizio di raccolta “porta a porta”, sebbene si ponga come obiettivo la raccolta degli studenti il più vicino possibile alle loro abitazioni, purché ciò sia compatibile con le norme di sicurezza stradale.

## **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 e secondo i percorsi stabiliti per ciascun itinerario. Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, tramite comunicazioni della segreteria.

### **3.2 Efficienza ed efficacia**

L'Amministrazione Comunale, tramite l'Ufficio Pubblica Istruzione 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, sui tempi di attesa dell'utente e sulle tariffe a suo carico.

### **3.3 Uguaglianza ed imparzialità**

Gli addetti del servizio Ufficio Pubblica Istruzione e della ditta appaltatrice, ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti e dei destinatari a criteri di obiettività, uguaglianza ed imparzialità. Anche in tale senso, eventuali proposte di modifica del servizio (tragitti ed orari) dovranno garantire il contemperamento delle esigenze dei singoli con quelle della collettività degli utenti, non potendo essere motivate esclusivamente da esigenze individuali se ciò va a discapito dell'organizzazione complessiva.

### **3.4 Cortesia e disponibilità**

Il Responsabile dell'Ufficio Pubblica Istruzione si impegna a far sì che il comportamento degli addetti al servizio, 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 UTENTI DEL SERVIZIO

Sono definiti “utenti” del servizio i bambini residenti e non residenti nel Comune che frequentano le scuole in oggetto, senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psico-fisiche e socio-economiche, la cui richiesta di iscrizione sia stata accolta dall’Ufficio Pubblica Istruzione.

Il servizio viene espletato per l’intero arco dell’anno scolastico secondo il calendario regionale nei limiti di quanto stabilito dalle competenti autorità; viene sospeso durante le normali chiusure per festività, nonché in caso di elezioni. L’ufficio Pubblica Istruzione, di concerto con la ditta appaltatrice del servizio trasporto scolastico, predisponde il Piano dei trasporti, individuando percorrenze e fermate rispondenti a principi di sicurezza, efficacia ed efficienza, contemplando le esigenze di capillarità del servizio con i vincoli di garantire parità di trattamento agli utenti, limitare i tempi di percorrenza, contenere i costi di gestione. Sulla base del Piano proposto dagli Uffici, le famiglie richiedono la fornitura del servizio. Nel caso di tragitti o fermate non comprese nel Piano, oppure nel caso in cui la famiglia iscriva il figlio ad una scuola diversa da quella di competenza territoriale (= quella più vicina a casa), oppure nel caso di fermate non corrispondenti alla residenza dell’utenza, il trasporto verrà effettuato solo qualora sia compatibile con l’organizzazione complessiva e non comporti allungamento nei tragitti o protrazioni nei tempi di percorrenza. Il servizio può essere esteso anche a bambini non residenti nel territorio comunale ma frequentanti le scuole del Comune, solo qualora sia compatibile con l’organizzazione complessiva e non comporti modifiche nei tragitti o allungamento nei tempi di percorrenza, fermo restando il principio di precedenza per i residenti. Nell’accettazione delle domande sarà data la precedenza agli alunni che risiedono a una distanza dalla scuola superiore a 0,7 Km per la scuola d’infanzia e primaria e ad 1,5 Km per la scuola secondaria di primo grado. Potranno essere ammessi ad usufruire del servizio anche coloro che risiedono a distanze inferiori a quelle indicate, compatibilmente con le disponibilità di posti sui mezzi e purché ciò non comporti disfunzioni e/o ritardi negli orari e percorsi prestabiliti.

Per gli alunni portatori di handicap frequentanti le scuole in oggetto residenti nel Comune che, non necessitino di un particolare accompagnamento, sarà garantito il trasporto così come organizzato in via ordinaria. Per gli alunni portatori di handicap che hanno invece, particolari esigenze organizzative o di accompagnamento, la richiesta di fruizione del servizio sarà valutata e concordata personalmente col il responsabile del servizio Pubblica Istruzione di concerto con quello dei Servizi Sociali. In entrambi i casi potrà essere richiesta la presentazione di documentazione medica o certificazioni specifiche.

## 5 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di trasporto è svolto dalla Caput Liberum, la quale impiega propri autoveicoli e proprio personale. All’Amministrazione Comunale rimangono in capo la titolarità e la programmazione del servizio, il controllo, la vigilanza, nonché la fissazione delle tariffe. All’Amministrazione spetta altresì l’onere di pagare alla società le prestazioni rese. I percorsi, le fermate e gli orari vengono determinati dall’Ufficio Pubblica Istruzione, concordemente con la Caput Liberum, tenendo conto:

- delle problematiche del traffico e della sicurezza stradale (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo: la fermata sarà sempre collocata sul lato destro rispetto alla direzione di marcia dello scuolabus, lontano da curve o dossi che impediscono la regolare visuale; la percorrenza di strade private, in linea di massima da evitare, sarà autorizzata dal Comune solo se ne verrà garantita la messa in sicurezza da parte dei proprietari – taglio cigli, potatura rami sporgenti, sistemazione buche...; l’accesso a strade senza uscita, parimenti da autorizzare solo se non diversamente possibile, sarà consentito solo a condizione che esistano spazi tali da garantire l’inversione di marcia in sicurezza; tragitti che comportino stabilmente manovre di retromarcia o accesso a proprietà private potranno essere autorizzati solo eccezionalmente non altrimenti possibile...);
- dell’organizzazione del servizio ed in particolare delle risorse umane e dei mezzi in dotazione; si cercherà di evitare un’eccessiva frammentazione dei percorsi, tale da determinare un allungamento dei tempi di percorrenza, nell’obiettivo di ridurre al minimo la permanenza dei bambini sullo scuolabus e di assicurare il rispetto degli orari scolastici;
- degli orari effettuati dalle diverse scuole, tenendo conto in particolare degli orari di entrata e dell’organizzazione dei rientri pomeridiani prevista dalle scuole;
- dell’esigenza di ottimizzare l’efficacia e l’efficienza del servizio, evitando ad esempio doppie percorrenze per il medesimo ordine di scuola o tragitti dello stesso autobus nelle due direzioni;
- delle richieste pervenute dagli aventi diritto.

Per garantire il massimo rispetto delle condizioni di sicurezza e l’efficienza del servizio la localizzazione delle fermate sarà il più possibile stabile di anno in anno. Peraltro nel rispetto dei criteri indicati, gli itinerari e la localizzazione delle fermate potranno essere opportunamente adattati in base agli iscritti. Ulteriori fermate potranno essere autorizzate solo in casi particolari, in relazione alla necessità di garantire la massima sicurezza per i bambini o per esigenze segnalate dai Servizi Sociali. Nel caso di più moduli orari nella stessa scuola, si individueranno in collaborazione col Dirigente scolastico le soluzioni organizzative più efficaci per assicurare la migliore risposta alle esigenze di trasporto.

In presenza di scioperi del personale docente della scuola, l'Amministrazione Comunale non modificherà gli orari di trasporto stabiliti per l'anno scolastico, salvo sopprimere la corsa se inutile. L'Ufficio Pubblica Istruzione Comunale è l'unico organo decisionale in ordine a variazione di orari che potranno essere modificati solo a seguito di particolari e riscontrate esigenze organizzative del servizio.

## **6 AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO**

Il servizio è svolto dalla Caput Liberum, società costituita dal Comune partecipato al 100% in house providing, che impiega propri mezzi tecnici, personale ed autoveicoli. La concessionaria è in possesso di autorizzazioni al noleggio di autobus con conducente ed è iscritta nel Registro Regionale delle Imprese esercenti l'attività di trasporto viaggiatori mediante noleggio di autobus, come previsto dalle vigenti norme regionali.

## **7 MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE**

L'iscrizione al servizio è richiesta, entro e non oltre il 30 agosto di ogni anno, da un genitore degli alunni aventi diritto, o comunque da chi ne ha l'affidamento, utilizzando l'apposito modulo fornito dall'Ufficio Pubblica Istruzione o scaricabile dal sito del Comune.

La data di presentazione della domanda costituirà diritto di priorità per la fruizione del servizio. Oltre il termine indicato di ciascun anno, le iscrizioni verranno inserite in un lista di attesa, seguendo l'ordine di ricezione, e potranno essere accolte soltanto se:

- esista disponibilità a bordo del pulmino interessato;
- siano giustificate da cambi di residenza o di scuola, avvenuti successivamente alla scadenza fissata;
- non comportino necessità di riorganizzazione del servizio (quali modifiche dei percorsi stabiliti, aumento del numero dei mezzi, allungamento dei tempi di percorrenza, istituzione di nuove fermate, ecc..).

La domanda di accesso al servizio viene valutata dall'Ufficio Pubblica Istruzione sulla base dell'organizzazione complessiva del servizio. L'eventuale non accoglimento della richiesta, opportunamente motivato, verrà comunicato agli interessati. Le fermate indicate nella domanda potranno essere variate, nel corso dell'anno scolastico, solo nel caso di cambio di residenza o per particolari motivi. Le istanze potranno essere accettate solo ed esclusivamente se compatibili con le disponibilità di posti sui mezzi e purché ciò non comporti disfunzioni e/o ritardi negli orari e percorsi prestabiliti. Eventuali disdette, con comprovate motivazioni, dovranno essere comunicate

al Comune in forma scritta ed avranno decorrenza dal mese successivo a quello di presentazione. L’Ufficio Pubblica Istruzione, provvederà al ritiro dell’autorizzazione, disponendo la restituzione delle mensilità già versate. In caso di ritiro, ad esclusione di comprovati e gravi motivi, non è rimborsata la quota di iscrizione. La presentazione della domanda comporta l’impegno da parte del sottoscrittore al pagamento della quota stabilita annualmente dall’Amministrazione Comunale, l’accettazione del Regolamento del Trasporto Scolastico e della presente Carta dei Servizi.

Il servizio di trasporto si svolge con raccolta degli studenti nelle vicinanze delle loro residenze o presso il luogo indicato dai genitori.

## **8 TARIFFE**

La Giunta Comunale, a parziale rimborso dei costi sostenuti, fissa per ogni anno scolastico le tariffe di contribuzione che gli utenti dovranno corrispondere indipendentemente dall’uso totale o parziale del servizio. La tariffa sarà determinata in coerenza con gli indirizzi e le previsioni di bilancio. L’importo deve essere versato in due rate uguali con scadenza al 15/10 ed al 28/02.

Il pagamento a nome dell’alunno può essere effettuato presso la Banca dell’Elba sede di Capoliveri, servizio tesoreria, con la causale: “Trasporto scolastico 20xx/20xx”-(indicare al momento del versamento nome del genitore e dell’alunno)”.

In caso di mancato pagamento, l’Ufficio non accoglierà la domanda di iscrizione. Il mancato utilizzo del servizio per un periodo continuativo o l’utilizzo saltuario non dà diritto ad alcuno sconto od esenzione.

## **9 RESPONSABILITÀ**

### **9.1 Responsabilità della società**

La Caput Liberum s.r.l. addetta al servizio trasporto scolastico e vigilanza, è sempre responsabile, sia verso il Comune che verso terzi, nell'esecuzione di tutti i servizi assunti. Esse rispondono direttamente dei danni alle persone ed alle cose comunque provocati nello svolgimento del servizio, restando a loro completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa nei confronti del Comune. L'espletamento del servizio oggetto dell'appalto deve avvenire, per tutta la durata, in conformità alle norme di legge e di regolamento in materia di trasporto di persone e di trasporto scolastico in particolare. Per le responsabilità dell'appaltatore si richiama l'art. 1681 del codice civile, precisando che la responsabilità non è limitata all'effettiva durata del movimento del mezzo, ma si debbono considerare avvenuti durante il viaggio i sinistri che colpiscono la persona del viaggiatore durante le operazioni preparatorie o accessorie in genere del trasporto, durante le soste, le fermate, la salita e la discesa dei trasportati. Le ditte non rispondono, peraltro, delle

situazioni pericolose determinatesi per circostanze attribuibili ai bambini, ai familiari o a terzi nelle fasi precedenti e successive all'inizio/termine del servizio, o comunque non ricollegabili ad attività del conducente e/o accompagnatore. I conducenti degli scuolabus sono in possesso di tutti i requisiti professionali e morali previsti dalla legge. Il personale conducente dovrà osservare un comportamento ispirato alla massima professionalità. In particolare, è tenuto al rispetto delle norme del Codice della strada e degli orari di prelievo stabiliti; gli è vietato procedere a variazioni di percorsi o itinerari, se non preventivamente autorizzate dall'Amministrazione Comunale. Inoltre il servizio scuolabus, rivolgendosi ad una particolare tipologia di utenza, quali i bambini, necessita di un'attenzione ben maggiore rispetto a quella usata dagli autisti sui normali servizi di linea. E' opportuno guidare con cautela, adottare la necessaria prudenza durante le manovre, gli incroci e la salita e discesa dei bambini dallo scuolabus.

I compiti del conducente attengono alle sole mansioni di guida, dalle quali non può essere distratto; qualora ritenga che vi siano condizioni di pericolo, o comunque tali da non consentire il regolare svolgimento del servizio garantendo il rispetto del Codice della strada e l'incolumità dei trasportati, il conducente ha facoltà di interrompere la guida, segnalando immediatamente il fatto ai competenti uffici comunali. In caso di guasto meccanico dell'automezzo, di sinistro o di suo fermo per ogni altra causa di forza maggiore, verificatosi immediatamente prima del servizio o dopo l'inizio dello stesso, il conducente dovrà subito avvisare l'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune, la Scuola per consentire il trasporto degli alunni tramite un altro mezzo idoneo. Dovrà inoltre porre gli alunni in condizioni di sicurezza. Ogni autista sarà dotato di telefono cellulare con auricolare, al fine di garantire la tempestiva comunicazione di ogni problema eventualmente accaduto, senza l'abbandono del mezzo e dei minori trasportati. Gli autobus sono in regola con tutte le disposizioni vigenti sul trasporto collettivo; essi possono e devono trasportare un numero massimo di persone indicate nel libretto di circolazione.

## **9.2 Responsabilità delle famiglie**

I genitori degli alunni delle scuole in oggetto o gli esercenti della patria potestà, o chi ha il minore in affido familiare, o chi ne fa le veci, hanno l'obbligo di condurre e prelevare i minori presso i punti di raccolta programmati agli orari stabiliti; a tal fine nel modulo di iscrizione al servizio provvedono a dichiarare:

- la garanzia della presenza del genitore. Alla domanda di iscrizione è obbligatorio allegare fotocopia della carta d'identità del sottoscrittore;
- o, in alternativa:
  - la garanzia della presenza di un adulto appositamente delegato con autorizzazione scritta. La delega deve essere corredata anche della fotocopia della carta d'identità dell'incaricato.

L'accettazione dell'obbligo di essere presente alla fermata dello scuolabus è condizione indispensabile per accedere al servizio. In caso di mancata presenza dei genitori o comunque di una persona adulta alla fermata, l'alunno rimarrà sullo scuolabus e, al termine del percorso, sarà affidato ai responsabili dei Servizi Sociali o del servizio Pubblica Istruzione del Comune, che provvederanno immediatamente a contattare i genitori. Tale inconveniente sarà consentito per un massimo di due volte nell'arco dell'anno scolastico, dopodiché il Comune interromperà il servizio. Qualsiasi comportamento difforme da parte dell'utenza rispetto a quanto comunicato in sede di iscrizione al servizio di trasporto scolastico dovrà essere comunicato preventivamente dalle famiglie al servizio Pubblica Istruzione del comune, che ne dovrà eventualmente rilasciare specifica autorizzazione. La conduzione dell'alunno dall'abitazione alla fermata dello scuolabus e viceversa è di competenza della famiglia, che si assume tutte le responsabilità. Non può essere attribuita all'autista o all'accompagnatore alcuna responsabilità per fatti accaduti durante detto percorso. L'iscrizione al servizio comporta, salvo diversa comunicazione delle famiglie, il suo utilizzo con continuità e regolarità.

## **10 COMPORTAMENTO E RELAZIONI**

### **10.1 Comportamento degli utenti**

Gli alunni che utilizzano il servizio dovranno stazionare in attesa dello scuolabus al di fuori della carreggiata e sul lato destro, attendere prima di salire che il mezzo sia completamente fermo e si siano aperte le portiere, prendere immediatamente posto nel sedile, evitando di stare in piedi cosicché l'autista possa riprendere i tragitto; solo ad automezzo fermo sono autorizzati ad alzarsi per recarsi ordinatamente all'uscita, avendo cura di non abbandonare gli effetti personali della cui custodia il conducente non è responsabile. Durante il servizio gli utenti dovranno tenere un comportamento educato e corretto. In particolare dovranno attenersi scrupolosamente alle raccomandazioni dei conducenti in merito alle cautele da osservare per la sicurezza del viaggio: rimanere seduti, non disturbare gli altri utenti, l'accompagnatore e/o l'autista; non portare sull'autobus oggetti pericolosi, evitare qualsiasi danneggiamento alle cose se di altri ed all'automezzo che li trasporta, astenersi da schiamazzi, spinte, litigi, non gettare oggetti dai finestrini. Autisti ed accompagnatori sono tenuti a segnalare all'ufficio Pubblica Istruzione eventuali episodi di disordine registrati durante il servizio.

### **10.2 Relazioni del personale a contatto con l'utenza**

Caput Liberum si impegna ad assicurare la riconoscibilità del personale a contatto diretto con i bambini. Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, e' tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste.

### **10.3 Sospensione dal servizio e rimborso danni**

Qualora sugli scuolabus si verifichino comportamenti scorretti, l'autista e/o il personale di controllo ne darà immediata comunicazione al Servizio Pubblica Istruzione che segnalerà quanto accaduto ai genitori dell'alunno. Dopo due segnalazioni scritte l'utente potrà essere temporaneamente sospeso dal servizio e potrà incorrere nelle seguenti sanzioni:

- richiamo verbale da parte dell'autista e/o degli assistenti/accompagnatori, con avviso informale alla famiglia;
- avviso formale alla famiglia del comportamento non corretto del figlio;
- sospensione temporanea di due settimane dall'utilizzo del servizio di trasporto scolastico;
- sospensione definitiva dall'utilizzo del servizio di trasporto scolastico e avviso alla scuola frequentata dall'alunno sospeso, qualora lo studente persista nel comportamento non corretto;
- immediata sospensione dall'utilizzo del servizio di trasporto scolastico e avviso alla scuola frequentata dall'alunno sospeso, nei casi di lesioni provocate dallo studente ad altri.

Nei casi di sospensione temporanea e/o definitiva dal servizio di trasporto scolastico rimarrà comunque a carico della famiglia dell'alunno soggetto al provvedimento il pagamento completo della quota del servizio di cui trattasi. E' facoltà dell'Amministrazione Comunale rifiutare la domanda di iscrizione eventualmente presentata da coloro ai quali è stata applicata una qualsiasi sanzione. I danni arrecati dagli utenti ai mezzi dovranno essere risarciti da parte dei genitori degli utenti responsabili individuati dall'accompagnatore e/o dall'autista.

## **11 QUALITA' DEL SERVIZIO**

### **11.1 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:

- Sicurezza: nel capitolato d'appalto del servizio viene richiesto di mantenere i mezzi in buon ordine di marcia e coperti da assicurazione per responsabilità civile secondo le vigenti disposizioni di legge. E' richiesto inoltre di tenere una velocità nei limiti di sicurezza stabiliti dalla vigente normativa e di far eseguire le operazioni di salita e discesa in modo da evitare ogni possibilità di pericolo;
- Regolarità del servizio: ci si impegna al rispetto degli orari con ritardi massimi di 10 minuti, salvo cause non imputabili all'Amministrazione Comunale;

- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi: nel capitolato d'appalto del servizio viene richiesto un elevato grado di pulizia;
- Comfort del viaggio: nel capitolato d'appalto del servizio vengono richiesti mezzi con caratteristiche tali da garantire il comfort delle persone trasportate;
- Servizi di intervento: in caso di guasto o incidente si garantisce il mezzo sostitutivo.

## 11.2 Standard di qualità

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

<i>Indicatori</i>	<i>Criterio</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%
Rispetto orari	Corse con ritardo inferiore a 5 minuti	Numero di corse %	75,00%
Continuità delle corse	Corse effettive/corse programmate	Numero di corse %	98,00%
Mantenimento decoro e pulizia	Reclami utenza o contestazioni Ente	Numero annuo reclami o contestazioni	Inferiore a 3

## 12. 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.

### 12.1 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.

### 12.2 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.

### **12.3 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).

## **13 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 TRASPORTI CON NAVETTE**

**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 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.....	4
3.4 Cortesia e disponibilità.....	4
3.5 Chiarezza ed identificabilità.....	4
3.6 Partecipazione.....	4
4 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	4
4.1 Navetta mercato settimanale.....	5
4.2 Navetta feste e manifestazioni.....	5
4.3 Navetta parcheggi estiva.....	5
4.4 Marebus.....	5
5 AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO.....	6
6 TITOLI DI VIAGGIO E TARIFFE.....	6
6.1 Biglietto corsa singola.....	6
6.2 Carnet multicorsa.....	6
6.3 Abbonamenti.....	6
6.4 Acquisto titoli di viaggio.....	6
7 DIRITTI E DOVERI.....	7
7.1 Diritti degli utenti.....	7
7.2 Doveri degli utenti.....	7
8 QUALITA' DEL SERVIZIO.....	8
8.1 Fattori di qualità.....	8
8.2 Standard di qualità.....	8
9. SERVIZI AL PUBBLICO.....	9
9.1 Orario apertura uffici.....	9
9.2 Strumenti di comunicazione.....	9
9.3 Reclami, segnalazioni e suggerimenti.....	9
10 DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	10

## **1 PRINCIPI GENERALI**

Il servizio di trasporti con navette si pone come un servizio di mobilità sul territorio avente lo scopo di supportarne il tessuto economico e sociale.

La Carta dei servizi del trasporto con navette 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**

Il servizio di trasporto con navette ha lo scopo di agevolare la fruizione del territorio nelle sue accezioni ambientali, economiche e sociali, in particolare:

- agevolare la fruizione del mercato settimanale situato in posizione decentrata;
- agevolare la fruizione del centro storico;
- agevolare la fruizione delle località balneari;
- agevolare la fruizione di feste e manifestazioni;
- decongestionare il traffico e promuovere l'utilizzo di parcheggi di interscambio;
- disincentivare l'utilizzo dell'auto privata;
- migliorare l'appetibilità turistica del 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 e secondo i percorsi stabiliti per ciascun itinerario. Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, tramite comunicazioni della segreteria.

### **3.2 Efficienza ed efficacia**

L'Amministrazione Comunale, tramite l'Ufficio Pubblica Istruzione 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 per l'utenza, 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 dell'utenza.

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, sui tempi di attesa dell'utente e sulle tariffe a suo carico.

### **3.3 Uguaglianza ed imparzialità**

Gli addetti degli uffici competenti 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**

Il Responsabile dell'Ufficio competente si impegna a far sì che il comportamento degli addetti al servizio, sia interni che esterni, sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, 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 DEL SERVIZIO**

Il servizio di trasporto è svolto dalla Caput Liberum, la quale impiega propri autoveicoli e proprio personale. All'Amministrazione Comunale rimangono in capo la titolarità e la programmazione del servizio, il controllo, la vigilanza, nonché la fissazione delle tariffe. All'Amministrazione spetta

altresì l'onere di pagare alla società le prestazioni rese. I percorsi, le fermate e gli orari vengono determinati dall'Amministrazione, concordemente con la Caput Liberum, tenendo conto:

- delle problematiche del traffico e della sicurezza stradale;
- dell'organizzazione del servizio ed in particolare delle risorse umane e dei mezzi in dotazione;

#### **4.1 Navetta mercato settimanale**

L'Amministrazione garantisce la presenza di un bus navetta che collega Piazza del Cavatore al parcheggio attuale sede del mercato settimanale, in ogni giorno in cui questo viene effettuato.

La presenza viene garantita nella fascia oraria che va dalle 9.00 alle 12.00 con un collegamento continuo con frequenza indicativa di 20 minuti.

#### **4.2 Navetta feste e manifestazioni**

L'Amministrazione, anche tramite la Pro Loco od altre associazioni, organizza varie feste, manifestazioni, eventi di vario tipo e di varia portata; per molte di queste la Caput Liberum ne supporta l'organizzazione fornendo navette di trasporto dai parcheggi al paese, oppure navette dedicate al trasporto di manifestanti, organizzatori, ospiti o quant'altro.

Le modalità organizzative sono specifiche per ogni evento in base alle esigenze individuate e vengono pubblicizzate secondo necessità evento per evento.

#### **4.3 Navetta parcheggi estiva**

L'Amministrazione garantisce la presenza di un bus navetta che collega il paese di Capoliveri, sotto la "Torretta", al parcheggio principale ai piedi del paese accanto al cimitero, nel periodo estivo per agevolare la fruizione turistica del paese e decongestionare il traffico.

La navetta parcheggi è attiva ogni giorno a partire dalla fine di Giugno (indicativamente il 20) all'inizio di Settembre (indicativamente il 10), nella fascia oraria tra le 19.30 e 00.30, con una frequenza di circa 12 minuti.

#### **4.4 Marebus**

Il servizio denominato Marebus è un sistema di navette che collegano il paese di Capoliveri alle località balneari attivato nel periodo estivo, ogni giorno a partire dalla fine di Giugno (indicativamente il 20) all'inizio di Settembre (indicativamente il 10); si sviluppa durante l'intera giornata secondo uno schema in parte ad orario fisso ed in parte a frequenza.

Lo schema di orari, fermate e destinazioni è disponibile sul sito internet della Caput Liberum ed è distribuito fisicamente nelle varie strutture ricettive nel periodo di attivazione.

## **5 AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO**

Il servizio è svolto dalla Caput Liberum, società costituita dal Comune partecipato al 100% in house providing, che impiega propri mezzi tecnici, personale ed autoveicoli. La concessionaria è in possesso di autorizzazioni al noleggio di autobus con conducente ed è iscritta nel Registro Regionale delle Imprese esercenti l'attività di trasporto viaggiatori mediante noleggio di autobus, come previsto dalle vigenti norme regionali.

## **6 TITOLI DI VIAGGIO E TARIFFE**

Tutti i servizi navetta sono gratuiti per l'utenza, ad eccezione del servizio Marebus, le cui tariffe sono riportate di seguito.

Gli incassi della bigliettazione relativa al trasporto Marebus sono gestiti da Caput Liberum in regime di Agente Contabile.

Il servizio Marebus è comunque gratuito per i bambini fino a 4 anni.

### **6.1 Biglietto corsa singola**

Il prezzo al pubblico del biglietto corsa singola è:

- dalla Frazione di Lacona a Capoliveri e viceversa: € 3,00;
- tutte le altre tratte: € 2,00;

### **6.2 Carnet multicorsa**

Il prezzo al pubblico dei carnet multicorsa è:

- carnet da 2 corse: € 4,00;
- carnet da 4 corse: € 5,00 (non valido per la tratta di Lacona);
- carnet da 10 corse: € 10,00 (non valido per la tratta di Lacona);

### **6.3 Abbonamenti**

I soggetti residenti nel Comune di Capoliveri ed i lavoratori dipendenti che raggiungono quotidianamente il posto di lavoro usufruendo del servizio Marebus hanno diritto ad un abbonamento mensile (30 giorni consecutivi dalla data di rilascio) oppure stagionale (per l'intera durata del servizio).

Il costo dell'abbonamento è pari a € 30,00 per il mensile e € 90,00 per lo stagionale.

### **6.4 Acquisto titoli di viaggio**

I biglietti corsa singola sono venduti a bordo dal conducente, mentre i carnet multicorsa possono essere acquistati:

- negli uffici della Caput Liberum;
- [all'Info@rea](mailto:all'Info@rea);

- presso il Museo del Mare;
- presso tutti gli esercizi commerciali aderenti;

L'acquisto degli abbonamenti avviene presso l'ufficio della Caput Liberum, in Piazza del Cavatore.

## 7 DIRITTI E DOVERI

### 7.1 Diritti degli utenti

Gli utenti del servizio di trasporto hanno diritto:

- a viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità;
- all'informazione a terra ed a bordo dei mezzi di trasporto;
- alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in essere;
- al rispetto degli orari in essere;
- ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- al comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- ad inoltrare reclami;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- alla fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella presente carta;

### 7.2 Doveri degli utenti

Sugli autobus e nelle infrastrutture a disposizione del pubblico, i sigg. ri viaggiatori sono tenuti al rispetto dei seguenti comportamenti:

- gli utenti dei servizi di trasporto sono tenuti a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso ed alla fermata di discesa ed esibirlo a richiesta del personale addetto;
- occupare un solo posto a sedere;
- rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- non disturbare gli altri viaggiatori;
- l'uso dei telefoni cellulari è ammesso a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi e le strutture di supporto;
- non trasportare oggetti nocivi o pericolosi;
- non fumare;
- non gettare alcun oggetto dai veicoli.

## 8 QUALITA' DEL SERVIZIO

### 8.1 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:

- Sicurezza: nel capitolato d'appalto del servizio viene richiesto di mantenere i mezzi in buon ordine di marcia e coperti da assicurazione per responsabilità civile secondo le vigenti disposizioni di legge. E' richiesto inoltre di tenere una velocità nei limiti di sicurezza stabiliti dalla vigente normativa e di far eseguire le operazioni di salita e discesa in modo da evitare ogni possibilità di pericolo;
- Regolarità del servizio: ci si impegna al rispetto degli orari con ritardi massimi di 10 minuti, salvo cause non imputabili all'Amministrazione Comunale;
- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi: nel capitolato d'appalto del servizio viene richiesto un elevato grado di pulizia;
- Comfort del viaggio: nel capitolato d'appalto del servizio vengono richiesti mezzi con caratteristiche tali da garantire il comfort delle persone trasportate;
- Servizi di intervento: in caso di guasto o incidente si garantisce il mezzo sostitutivo.

### 8.2 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%
Rispetto orari	Corse con ritardo inferiore a 5 minuti	Numero di corse %	75,00%
Continuità delle corse	Corse effettive/corse programmate	Numero di corse %	98,00%
Mantenimento decoro e pulizia	Reclami utenza o contestazioni Ente	Numero annuo reclami o contestazioni	Inferiore a 3

## **9. 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.

### **9.1 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.

### **9.2 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.

### **9.3 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).

## **10 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 SERVIZI CIMITERIALI**

**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.....	4
1.2 Finalità della Carta.....	4
1.3 Obiettivi principali.....	5
1.4 Politica della qualità.....	6
2 SERVIZI EROGATI.....	6
2.1 In caso di lutto.....	7
2.2 Servizio di sepoltura.....	7
2.3 Servizio di esumazione ed estumulazione.....	8
2.4 Servizio di custodia e manutenzione dei cimiteri.....	10
3 QUALITA' DEL SERVIZIO.....	11
3.1 Fattori di qualità.....	11
3.2 Standard di qualità.....	11
4. SERVIZI AL PUBBLICO.....	12
4.1 Orario apertura uffici.....	12
4.2 Strumenti di comunicazione.....	12
4.3 Reclami, segnalazioni e suggerimenti.....	13
5 DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	13

## 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 Utenti, in merito alla funzionalità, adeguatezza e continuità dei servizi cimiteriali e funerari erogati, come pure dell’attuazione delle finalità e dei programmi dell’istituzione, consentendo un permanente livello di verifica e un costante controllo esterno sull’operato e sull’efficacia del servizio. 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”.

In particolare la Carta:

- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti 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 di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

La politica della qualità Missione, Valori Il Servizio ha identificato in modo partecipato la propria missione e i propri valori fondanti che vengono così espressi:

- Missione Sosteniamo le persone e le famiglie colpite dal lutto facendoci carico, con impegno e sensibilità, di tutti gli aspetti legati a questo evento. Offriamo un servizio completo e di qualità, senza distinzioni sociali, economiche, religiose o di nazionalità. Garantiamo la memoria dei defunti nel rispetto della tradizione e della cultura del territorio.
- Valori La nostra attività è ispirata ai seguenti principi:
  - a) partecipazione, disponibilità e cortesia nei rapporti con gli utenti;
  - b) semplificazione degli adempimenti e delle procedure per i familiari;
  - c) ricerca costante di un miglioramento professionale nelle prestazioni offerte per conseguire e mantenere un servizio di elevata qualità;

- d) personalizzazione del servizio, garantendo tuttavia parità e imparzialità di trattamento a tutti i cittadini;
- e) correttezza e trasparenza, pur mantenendo la dovuta riservatezza;
- f) orientamento ad una gestione delle risorse ottimizzata, efficace, efficiente ed eticamente regolata, consapevoli dell'appartenenza ad una funzione pubblica.

### **1.1 Principi della Carta**

L'Amministrazione Comunale 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, sulle modalità con cui il cliente può relazionarsi

con l’azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti 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;
- Garantisce l’effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai Clienti;
- Garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- Stabilisce e garantisce l’applicazione della procedura dei reclami.

- **Per l’Amministrazione e Caput Liberum**, l’impegno con i cittadini:

- ad erogare un servizio di buona qualità, controllato e verificato riguardo al grado di soddisfazione raggiunto dai Cittadini;
- 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.

### **1.3 Obiettivi principali**

Gli obiettivi principali sono:

- qualità organizzativa: intesa come capacità di predisporre la combinazione di risorse più efficiente possibile, in relazione alla soddisfazione dell’utente, dunque, come razionale utilizzo delle risorse interne;
- qualità tecnico-professionale: intesa come qualità della formazione e dei servizi erogati dal punto di vista delle metodologie utilizzate dalle risorse professionali;
- ottimizzare la gestione delle risorse umane, strumentali e finanziarie per il continuo miglioramento e la regolarità del servizio che, per la particolarità dello stesso, necessita dello svolgimento di determinate attività durante tutti i giorni dell’anno;
- provvedere a una costante formazione del personale in modo da elevare in un processo di crescita costante la qualità delle prestazioni offerte dal punto di vista professionale, di rapporti con gli utenti e disponibilità, curando inoltre al massimo grado la sicurezza nei confronti degli utenti dei servizi e della generalità dei cittadini;
- garantire in ogni momento l’ottimale manutenzione e la massima pulizia delle strutture (cimiteri e locali), ricercando nel contempo il continuo miglioramento delle stesse mediante opere di manutenzione ordinaria e straordinaria;

- provvedere a una puntuale informazione al cittadino sulle prestazioni offerte, mediante la predisposizione e la divulgazione della presente Carta dei Servizi e l'utilizzo del sito web per la comunicazione.

#### **1.4 Politica della qualità**

Il Servizio ha identificato in modo partecipato la propria missione e i propri valori fondanti che vengono così espressi:

- Missione: Sosteniamo le persone e le famiglie colpite dal lutto facendoci carico, con impegno e sensibilità, di tutti gli aspetti legati a questo evento. Offriamo un servizio completo e di qualità, senza distinzioni sociali, economiche, religiose o di nazionalità. Garantiamo la memoria dei defunti nel rispetto della tradizione e della cultura del territorio;
- Valori: La nostra attività è ispirata ai seguenti principi:
  - partecipazione, disponibilità e cortesia nei rapporti con gli utenti;
  - semplificazione degli adempimenti e delle procedure per i familiari;
  - ricerca costante di un miglioramento professionale nelle prestazioni offerte per conseguire e mantenere un servizio di elevata qualità;
  - personalizzazione del servizio, garantendo tuttavia parità e imparzialità di trattamento a tutti i cittadini;
  - correttezza e trasparenza, pur mantenendo la dovuta riservatezza;
  - orientamento ad una gestione delle risorse ottimizzata, efficace, efficiente ed eticamente regolata, consapevoli dell'appartenenza ad una funzione pubblica.

## **2 SERVIZI EROGATI**

I servizi cimiteriali considerati nel presente documento, relativi al cimitero sono:

- Il servizio di “sepoltura” si occupa della sepoltura dei defunti mediante inumazione o tumulazione di salme, di resti ossei, di resti mortali e di ceneri;
- Il servizio di “esumazione e di estumulazione” si occupa del disseppellimento dei defunti e della sepoltura/conservazione dei resti mortali o dei resti ossei rinvenuti al termine del periodo di sepoltura;
- Il servizio di “custodia e manutenzione dei Cimiteri” si occupa di tutte le attività accessorie ma necessarie a garantire la corretta fruibilità dei Cimiteri cittadini;
- Il servizio “amministrativo” fornisce informazione al cittadino e si occupa degli atti inerenti alle attività cimiteriali in genere, anche in collaborazione con gli altri uffici comunali eventualmente collegati all’erogazione del servizio.

Nell'espletamento delle proprie attività il Comune garantisce il ricorso a tecniche operative e modalità attuative dei servizi che assicurino il rispetto dell'ambiente in tutte le sue componenti, la

conformità alle norme ambientali vigenti, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento; Le schede che seguono reperibili sul sito internet comunale, descrivono le attività ed i servizi funerari e cimiteriali erogati, nonché le modalità di accesso agli Uffici comunali.

## **2.1 In caso di lutto**

In caso di lutto occorre provvedere alla Denuncia di decesso.

In caso di morte di una persona a noi vicina occorre compiere una serie di pratiche per denunciare l'avvenuto decesso all'Amministrazione cittadina, ma anche per predisporre la concessione per la sepoltura e l'organizzazione del funerale con le agenzie di onoranze funebri.

Se il decesso avviene in casa è necessario chiamare il medico curante che ne accerti le cause e compili un certificato su apposito modulo. La famiglia o l'agenzia di onoranze funebri prescelta deve denunciare all'ufficiale di Stato Civile del Comune il decesso (con i dati anagrafici del defunto) entro 24 ore, portando i certificati rilasciati dal medico.

Se il decesso avviene in ospedale o in casa di cura sarà la struttura sanitaria a provvedere alla consegna della dichiarazione di morte da trasmettere all'ufficiale di stato civile del Comune in cui è avvenuto il decesso, tramite l'impresa di onoranze funebri incaricata, sempre entro il termine delle 24 ore. L'ufficio di stato civile provvederà al rilascio dell'autorizzazione al seppellimento.

Se il decesso avviene per morte violenta, per morte improvvisa in strada o in luoghi pubblici e se il decesso riguarda la morte di persone che vivono da sole bisogna chiamare il 113 o il 112 e avvertire l'autorità giudiziaria che dopo gli accertamenti, darà disposizioni per la rimozione della salma.

## **2.2 Servizio di sepoltura**

La salma può avere, su indicazione della famiglia e secondo le disponibilità, vari tipi di sepoltura:

- Inumazione: Si tratta della sepoltura di una salma in fosse scavate nella nuda terra; è assicurata a tutti i defunti residenti, da vivi, nel Comune o comunque deceduti in territorio comunale;
- Tumulazione: Può essere effettuata in un loculo, in una tomba di famiglia o in una cappella privata.
- Cremazione: E' la riduzione in ceneri della salma; questo servizio è a carico dei familiari. Le ceneri, raccolte in una cassetta, possono essere deposte in cellette ossario, nicchia cineraria, loculo cinerario, immesse nel cinerario comune, consegnate ai familiari o disperse presso area apposita sita al Cimitero. Per procedere alla cremazione occorre:
  - l'iscrizione ad una Società che abbia tra i propri fini quello della cremazione del cadavere degli iscritti;
  - il testamento anche olografo (scritto a mano, datato e firmato dal defunto) dal quale risulti la volontà del defunto di essere cremato. In questo caso il testamento deve essere depositato, anche dopo la morte, presso un notaio che provvederà alla pubblicazione;

- una dichiarazione da rendere dopo il decesso dal coniuge o, in mancanza, dai parenti più prossimi del defunto (in questo caso occorre la dichiarazione di tutti i parenti dello stesso grado). Al momento della fissazione del funerale. La cremazione è autorizzata dall’Ufficiale di Stato Civile per i decessi che avvengono sul proprio territorio.
- Sepoltura fuori dal Comune: Se i familiari ritengono di condurre la salma per la sepoltura in altro Comune rispetto a quello del decesso è necessario richiedere l’autorizzazione al trasporto della salma o dei resti mortali all’Ufficio di stato civile. Per il trasferimento in altro Stato, occorre seguire una procedura più complessa che è possibile eseguire rivolgendosi all’Ufficiale di stato civile.

### **2.3 Servizio di esumazione ed estumulazione**

Sono due operazioni che riguardano la rotazione delle salme seppellite nei campi di inumazione in terra (esumazioni) e per le salme tumulate nei loculi, nelle tombe e cappelle di famiglia (estumulazioni).

- L’esumazione: è l’estrazione della salma dalla fossa di seppellimento dopo almeno 10 anni dall’inumazione e la riduzione dei resti mortali, che verranno depositati in ossario comune, a meno che coloro che ne abbiano interesse facciano domanda di tumulazione in posto sepolcrale nello stesso cimitero o di traslazione in altro cimitero o di cremazione (la cremazione può essere preventivamente richiesta per salme che dovessero risultare non riducibili e pertanto da inumarsi nuovamente per un periodo definito al momento). È regolata dall’Amministrazione comunale, nella necessità di preparare il campo per nuove inumazioni;
- L’estumulazione: è l’estrazione dal posto sepolcrale (loculo) di una salma per tentarne la riduzione dei resti mortali, o per trasstrarla in altra sede. In via ordinaria l’operazione viene eseguita al termine del periodo di concessione delle sepolture nei cimiteri comunali a seguito di rinuncia al rinnovo della concessione cimiteriale (esumazioni ed estumulazioni ordinarie). In via straordinaria l’operazione, con determinate cautele, può essere eseguita su richiesta degli aventi diritto con l’assenso del concessionario del manufatto cimiteriale. Questa operazione potrebbe essere necessaria, ad esempio, per liberare un loculo per una nuova salma. Nel caso la salma non risulti riducibile verrà inumata per un periodo di tempo definito al momento o in alternativa si potrà chiederne la cremazione, presentando apposita istanza presso l’ufficio Stato Civile del Comune;
- L’esumazione straordinaria: si esegue prima del periodo decennale per ordine dell’autorità giudiziaria o con autorizzazione dell’Amministrazione comunale, per traslare la salma in altra sepoltura o per cremarla;

- L'estumulazione straordinaria per ridurre i resti mortali: avviene, a seguito di richiesta degli interessati, prima della scadenza del contratto di concessione;
- L'estumulazione di salma per traslazione: può avvenire in qualsiasi momento successivo al seppellimento, nonostante ciò si consiglia di far trascorrere almeno 20 anni dalla tumulazione (DPR 254/2003 art. 3 comma b), dopo tale periodo si ritiene probabile la mineralizzazione e la riduzione della salma;
- L'estumulazione di cassette di resti o di urne di ceneri: può avvenire in qualsiasi momento successivo al seppellimento. La richiesta di esumazione e/o estumulazione straordinaria deve essere presentata presso l'ufficio servizi cimiteriali dai seguenti soggetti:
  - il concessionario del posto sepolcrale (chi ha firmato il contratto di concessione) o, se deceduto, gli eredi, d'accordo con i familiari più prossimi del defunto;
  - i familiari più prossimi del defunto, d'accordo con il concessionario del posto sepolcrale o i suoi eredi. Le operazioni suddette possono essere eseguite di norma in ogni momento dell'anno, tuttavia è preferibile evitare il periodo estivo e le temperature molto elevate, anche a tutela della salute degli operatori cimiteriali;

### **2.3.1. Cremazione di resti mortali ed ossa a seguito di esumazione/estumulazione/autorizzazione**

La cremazione può essere preventivamente richiesta per salme che dovessero risultare non riducibili e pertanto da inumarsi nuovamente per un periodo definito al momento. Le ceneri, raccolte in una cassetta, possono essere deposte in cellette ossario, nicchia cineraria, loculo cinerario, immesse nel cinerario comune. La richiesta può essere effettuata dai familiari più prossimi del defunto e deve contenere il luogo di destinazione delle ceneri. Nel caso in cui l'urna venga posizionata in manufatto cimiteriale il concessionario del posto sepolcrale o i suoi eredi dovranno assentire alle operazioni. La cremazione è autorizzata dall'Ufficiale di Stato Civile del comune;

### **2.3.2. Concessione manufatti cimiteriali**

Trattasi di concessione cimiteriale a favore dei cittadini per l'uso di: loculi, cellette ossario, tombe di famiglia, nicchie cinerarie, edicole gentilizie presso il cimitero cittadino per una durata di tempo limitata a seconda del manufatto. Per ottenerla occorre presentare apposita istanza presso l'ufficio servizi cimiteriali che verificata la disponibilità, a seguito del versamento del corrispettivo predisporrà i relativi atti. Alla scadenza del manufatto ottenuto in concessione è possibile richiederne il rinnovo oppure rinunciare allo stesso contattando l'ufficio servizi cimiteriali per ottenere le informazioni in base alle procedure da attuare. L'ufficio servizi cimiteriali prepara apposito programma annuale che individua i manufatti cimiteriali in scadenza, provvedendo ad inviare apposita comunicazione agli interessati per attivare le procedure di rinnovo o rinuncia.

### **2.3.3. Rinnovo e rinuncia concessione cimiteriale**

**RINNOVO:** Trattasi di rinnovo a seguito della scadenza della concessione cimiteriale già ottenuta a suo tempo per l'uso di: loculi, cellette ossario, tombe di famiglia, nicchie cinerarie, edicole gentilizie.

**RINUNCIA:** Trattasi di rinuncia della concessione cimiteriale ottenuta a suo tempo per l'uso di: loculi, cellette ossario, tombe di famiglia, nicchie cinerarie, edicole gentilizie presso i cimiteri cittadini. Può essere chiesta in qualsiasi momento e con adempimento di quanto previsto dalla normativa vigente in materia dal concessionario medesimo del contratto originario oppure dagli aventi causa così come stabilito dagli artt. 74, 75, 76 e 77 del Codice Civile. In caso di rinuncia della concessione originaria che risulti occupata da salma, resti mortali o ceneri saranno a carico degli aventi causa gli oneri relativi alla liberazione del manufatto rinunciato.

#### **2.4 Servizio di custodia e manutenzione dei cimiteri**

Il Comune di Capoliveri per l'espletamento di questi servizi opera avvalendosi della Caput Liberum s.r.l.

##### **2.4.1. Apertura al pubblico:**

- dal 1 Giugno al 30 Settembre: apertura ore 9.00 chiusura ore 18.00;
- dal 1 Ottobre al 31 Maggio: apertura ore 9.00 chiusura ore 17.00;

##### **2.4.2. Ordinaria manutenzione (durante l'intero anno solare):**

- spazzamento delle aree pavimentate (corridoi colombari a tutti i livelli, scale, chiese, servizi igienici, camminamenti e scalinate esterni);
- svuotamento e ripulitura cestini (sia per residui verdi sia per rifiuti indifferenziati) con relativo smaltimento nei termini previsti dalla legge;
- pulizia/disinfezione (comprensiva della fornitura dei prodotti) dei servizi igienici per il pubblico, ove presenti;
- pulizia di canaline, caditoie e tominature di scolo delle acque meteoriche presenti nei percorsi pedonali e nei camminamenti esterni;
- raccolta foglie e rami depositati a terra e lungo i viali;
- pulizia delle tombe dai fiori, corone, cestini depositati durante il rito funebre e smaltimento degli stessi nei cassonetti collocati presso i Cimiteri;
- rimozione, carico e smaltimento con trasporto a discariche autorizzate di tutto il materiale di risulta prodotto;
- gestione fontanelle all'interno dei cimiteri.

##### **– Custodia e vigilanza (durante l'intero anno solare):**

- apertura e chiusura cancelli agli orari indicati;
- controllo rispetto alle norme di comportamento previste nel Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria;

- **Giardinaggio (indicativamente da aprile ad ottobre):**
- estirpazione delle erbe infestanti (manuale o mediante diserbo con prodotti essiccati) in viali, aree di passaggio (inghiaiate e pavimentate), campi di sepoltura, aree libere a destinazione varia;
- sarchiatura, rastrellatura e livellamento delle aree a pavimentazione in ghiaia/terra/sabbia;
- taglio dell'erba sulle aiuole interne ed esterne alle aree Cimiteriali;
- potature di contenimento di arbusti lungo viali e percorsi.

### 3 QUALITA' DEL SERVIZIO

#### 3.1 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 funzionalità dei servizi;
- Pulizia: nel capitolato d'appalto del servizio viene richiesto un elevato grado di pulizia delle aree e dei locali;

L'Ente si adopera affinché siano disponibili le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi prefissati ed è consapevole che l'attuazione di tale Politica richiede un impegno costante di tutto il personale operativo ed un approccio sistematico alle tematiche della qualità e alle strategie definite negli strumenti programmatici; ritiene, inoltre, che i propri collaboratori costituiscano la principale risorsa a disposizione e ne prevede il loro pieno coinvolgimento.

#### 3.2 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%
Periodo di apertura al	Giorni di apertura e	Giorni annui	99,00%

pubblico	relativo orario		
Rispetto appuntamenti concordati	Fascia di disponibilità richiesta utente	Fascia oraria	Coincidente con orario apertura
Preavviso per interventi programmati	Tempo minimo di preavviso	Ore	24
Mantenimento decoro e pulizia	Reclami utenza o contestazioni Ente	Numero annuo reclami o contestazioni	Inferiore a 3

## 4. SERVIZI AL PUBBLICO

Per essere in grado di rispondere con sollecitudine ai bisogni dei cittadini e del territorio, per mantenere costantemente informati gli Utenti 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.

### 4.1 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.

### 4.2 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.

#### **4.3 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).

### **5 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 PARCHEGGI A PAGAMENTO**

**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.....	<u>3</u>
1.1 Principi della Carta.....	<u>3</u>
1.2 Finalità della Carta.....	<u>4</u>
2 I SERVIZI DI CAPUT LIBERUM.....	<u>5</u>
3 SERVIZI EROGATI, PERSONALE ADDETTO, LOGISTICA.....	<u>5</u>
3.1 Gestione della sosta.....	<u>5</u>
3.2 Aree e tariffe.....	<u>5</u>
3.3 Abbonamenti.....	<u>6</u>
3.4 Modalità di acquisto e pagamento dei Titoli di Sosta e degli abbonamenti.....	<u>6</u>
3.5 Controllo dei Titoli di Sosta ed eventuale sanzione amministrativa.....	<u>7</u>
4 CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO.....	<u>7</u>
4.1 Diritti dei clienti.....	<u>7</u>
4.2 Doveri dei clienti.....	<u>7</u>
4.3 Parcheggi su strada.....	<u>7</u>
5 QUALITA' DEL SERVIZIO.....	<u>8</u>
5.1 Fattori di qualità.....	<u>8</u>
5.2 Standard di qualità.....	<u>8</u>
6. SERVIZI AL PUBBLICO.....	<u>9</u>
6.1 Orario apertura uffici.....	<u>9</u>
6.2 Strumenti di comunicazione.....	<u>9</u>
6.3 Reclami, segnalazioni e suggerimenti.....	<u>9</u>
7 DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	<u>10</u>

## 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 condizioni di parcheggio, 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

- **Gestione delle aree di sosta in base ad un contratto di concessione Comunale.** Il contratto definisce le aree, i posti auto, gli orari, le tariffe ed il livello qualitativo minimo del servizio.
- **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 della sosta

La tabella seguente elenca le aree individuate come parcheggi a pagamento ed i relativi periodi di validità della sosta a titolo oneroso, nonché il numero degli addetti alla gestione del servizio.

AREA	PERIODO		ORARIO	
	Dal	Al	Dalle	Alle
Lido1 (parcheggio piccolo vicino al mare)	20 Maggio	20 Settembre	08:00	20:00
Lido 2 (parcheggio grande sterrato)	20 Maggio	20 Settembre	08:00	20:00
Zuccale (parcheggio grande sterrato)	20 Maggio	20 Settembre	08:00	20:00
Viale Italia (parcheggio lato monte)	20 Aprile	30 Settembre	10:00	24:00
Morcone (parcheggio sopra valle)	20 Maggio	20 Settembre	08:00	20:00
Innamorata (parcheggio pubblico davanti al mare)	20 Maggio	20 Settembre	08:00	20:00
Parcheggio di Via Appiani	01 Aprile	30 Settembre	08:00	24:00
Parcheggio di Via Appiani	01 Ottobre	31 Marzo	08:00	19:00
Parcheggio di Via del Moletto a Lacona	20 Maggio	20 Settembre	08:00	20:00

### 3.2 Aree e tariffe

Di seguito vengono dettagliate le aree di sosta a pagamento attualmente gestite da Caput Liberum con le relative tariffe.

Si ricorda che l'articolazione delle tariffe nonché l'importo della tariffa sono stabiliti dall'Ente Concedente, ovvero dal Comune di Capoliveri, e Caput Liberum è un semplice gestore del servizio in concessione. Pertanto i dati di seguito rappresentati sono suscettibili di variazioni e rappresentano la situazione alla data della presente Carta dei Servizi.

Gli incassi dei parcheggi a pagamento devono essere gestiti da Caput Liberum in regime di Agente Contabile secondo le tariffe e le indicazioni seguenti.

AREA	TARIFFA	FRAZIONI	Limite giornaliero
Lido1 (parcheggio piccolo vicino al mare)	€ 1,00/h	Non previste	Nessuno
Lido 2 (parcheggio grande sterrato)	€ 1,00/h	Non previste	€ 6,00
Zuccale (parcheggio grande sterrato)	€ 1,00/h	Non previste	€ 6,00
Viale Italia (parcheggio lato monte)	€ 1,00/h	Non previste	Nessuno
Morcone (parcheggio sopra valle)	€ 1,00/h	Non previste	€ 6,00
Innamorata (parcheggio pubblico davanti al mare)	€ 1,00/h	Non previste	€ 6,00
Parcheggio di Via Appiani	€ 1,00/h	€ 0,50 solamente la prima mezz'ora	Nessuno
Parcheggio di Via del Moletto a Lacona	€ 1,00/h	Non previste	€ 6,00

### 3.3 Abbonamenti

Le forme di abbonamento sono possibili per le seguenti categorie:

- residenti nel Comune di Capoliveri;
- dipendenti e proprietari delle attività commerciali delle località balneari;

il costo dell'abbonamento è pari a:

- abbonamento mensile, inteso come 30 giorni consecutivi dal rilascio: € 30,00;
- abbonamento annuale, inteso come anno solare: € 120,00.

Per la categoria dei residenti l'abbonamento è valido per tutti i parcheggi delle località balneari, sono pertanto esclusi i parcheggi di Via Appiani e Viale Italia.

Per la categoria dei dipendenti o proprietari l'abbonamento è valido esclusivamente per il parcheggio sito nella località balneare dove ha sede l'attività commerciale, sono pertanto esclusi i parcheggi di Via Appiani, Viale Italia e tutti gli altri parcheggi balneari.

Le modalità di rilascio previste da parte del gestore del servizio sono:

- l'abbonamento per residenti viene rilasciato dietro presentazione di un documento in corso di validità attestante la residenza nel Comune di Capoliveri;
- l'abbonamento per dipendenti o proprietari viene rilasciato dietro presentazione del documento di identità e di una autocertificazione da cui risulti specificata l'attività commerciale presso la quale si presta servizio ed il periodo di lavoro.

### 3.4 Modalità di acquisto e pagamento dei Titoli di Sosta e degli abbonamenti

E' possibile ottenere il titolo di sosta:

- introducendo le monete corrispondenti alla tariffa richiesta o al periodo di sosta desiderato (parcometri SIS di colore grigio);

- pagando tramite Bancomat, carte di credito o carte di debito dei circuiti Visa, Mastercard e Maestro;

E' possibile ottenere l'abbonamento:

- recandosi presso gli uffici Caput Liberum.

### **3.5 Controllo dei Titoli di Sosta ed eventuale sanzione amministrativa**

Il controllo dei titoli di sosta è di competenza della Polizia Municipale. In caso di irregolarità, decorso il tempo per l'attivazione dei dispositivi di sosta, gli Agenti di Polizia Municipale compilano la sanzione amministrativa, in funzione del tipo di violazione e contestano l'infrazione all'interessato, se presente. Gli introiti delle sanzioni, secondo quanto previsto dal Codice della strada, sono incassati dal Comune di Capoliveri “Polizia Municipale - Reparto Contravvenzioni”. Il pagamento potrà essere effettuato tramite versamento sul c/c postale oppure preso lo sportello della Tesoreria Comunale c/o BCC Banca dell'Elba filiale di Capoliveri.

## **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.

### **4.3 Parcheggi su strada**

I parcheggi su strada sottostanno alla disciplina del Codice della Strada. Sono condizioni per una sanzione:

- Mancata o non corretta esposizione del titolo di sosta che comprovi la regolarità della stessa;
- Prolungata sosta oltre la data/ora rispetto a quanto indicato dal titolo di sosta;
- Sosta non corretta all'interno degli stalli “blu” NB) le aree di sosta gestite da Caput Liberum sono controllate dagli Agenti di Polizia Municipale.

## 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 funzionalità delle apparecchiature;
- 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 guasto o danneggiamento ci si impegna al ripristino della funzionalità entro 24 ore, salvo impossibilità tecnica.

### 5.2 Standard di qualità

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

<i>Indicatori</i>	<i>Criterio</i>	<i>Standard obiettivo</i>
Accessibilità agli uffici	Ore apertura effettiva/ore lavorative totali	95,00%
Tempo medio di attesa allo sportello	Tempo di attesa inferiore a 10 minuti	95,00%
Informazioni telefoniche	Giorni feriali lun-sab 8.30-13.00 lun-ven 15.00-17.00	99% di presenza negli orari indicati
Risposta all'utente	Risposte entro 7 giorni	95,00%
Fuori servizio dei parcometri	N° guasti per anno per parcometro	2
Tempo di ripristino	N° di ore di fuori servizio	24h
Pulizia dell'area di parcheggio	N° pulizie settimanali	2

## **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 MUSEI**

**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 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.....	4
3.4 Cortesia e disponibilità.....	4
3.5 Chiarezza ed identificabilità.....	4
3.6 Partecipazione.....	4
4 PRESENTAZIONE DEI MUSEI.....	4
4.1 Complesso delle miniere di Calamita.....	4
4.2 Museo del Mare.....	5
4.3 Pieve di San Michele.....	5
5 ORGANIZZAZIONE E AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO.....	6
6 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI.....	6
6.1 Diritti degli utenti.....	6
6.2 Doveri degli utenti.....	6
7 MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE.....	7
7.1 Miniere di Calamita.....	7
7.2 Museo del Mare.....	8
7.3 Pieve di San Michele.....	9
8 TARiffe.....	10
8.1 Miniere di Calamita.....	10
8.1.1 Tariffario per individuali.....	10
8.1.2 Tariffario per gruppi.....	10
8.2 Museo del Mare.....	11
8.2.1 Tariffario per individuali.....	11
8.2.2 Tariffario per gruppi.....	11
8.3 Pieve di San Michele.....	12
8.3.1 Tariffario per individuali.....	12
8.3.2 Tariffario per gruppi.....	12
9 QUALITA' DEL SERVIZIO.....	12
9.1 Fattori di qualità.....	12
9.2 Standard di qualità.....	13
10. SERVIZI AL PUBBLICO.....	13
10.1 Orario apertura uffici.....	13
10.2 Strumenti di comunicazione.....	14
10.3 Reclami, segnalazioni e suggerimenti.....	14
11 DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	15

## **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**

Il Museo è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, il cui scopo primario è quello di custodire, conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza del patrimonio culturale della città, al fine sia di preservare la memoria e sollecitare la curiosità nei confronti del passato sia di promuovere la conoscenza di strumenti critici utili alla migliore comprensione del presente e della specificità insulare e storica che ci contraddistingue.

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

- l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni;
- le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative che promuove e realizza, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, seminari e convegni, corsi di formazione e stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni;

## **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 PRESENTAZIONE DEI MUSEI**

### **4.1 Complesso delle miniere di Calamita**

Le miniere di Calamita rappresentano una parte importante e fondamentale della storia e dell'identità culturale di Capoliveri e dell'Isola d'Elba.

La gestione museale delle miniere inizia, pionieristicamente, nel 2006 e da allora è in crescita continua nelle parti visitabili e nell'accessibilità. L'area mineraria si sviluppa sul promontorio di Calamita in tre zone separate:

- Calamita: la vecchia officina meccanica, ai piedi del grande palazzo amministrativo, è divenuto il punto nevralgico dove ha sede la biglietteria/bookshop ed il Museo della Vecchia Officina, nel quale sono esposte attrezzi, oggetti e documenti collocati negli ambienti originari ed immutati dell'epoca; in quest'area sono presenti i maggiori cantieri estrattivi a cielo aperto, come il Vallone o i Macei;
- Ginevro: sede della grande galleria sotterranea, che si sviluppa per 7 Km di percorsi su tre livelli principali e due sottolivelli; al momento sono visitabili due livelli principali, quello a quota +6 metri sul livello del mare e quello a quota -24 metri sul livello del mare;
- Sassi Neri: sede di un giacimento abbandonato e successivamente riempitosi di acqua a formare un caratteristico laghetto; al momento non è visitabile;

maggiori informazioni storiche sono disponibili sul sito internet [www.minieredicalamita.it](http://www.minieredicalamita.it).

#### **4.2 Museo del Mare**

Il Museo del Mare viene inaugurato nel 2014 negli ambienti esistenti sotto la piazza Matteotti di Capoliveri ed ospita la splendida collezione di oggetti derivanti dal carico del piroscalo Polluce, affondato nel 1841 al largo delle coste di Capoliveri.

All'inizio del secolo scorso dei cacciatori di tesori britannici sono riusciti ad individuare il relitto e a depredarlo in maniera sconsiderata; fortunatamente gli oggetti sono stati poi sequestrati prima che fossero battuti all'asta sul mercato londinese.

Seguirono poi ricerche e scavi di recupero ad opera della Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana ed infine la realizzazione della mostra; all'interno del Museo sono conservati gli oggetti di bordo: dai servizi da tavola ai corredi delle sale comuni, dalle dotazioni delle cabine passeggeri agli strumenti degli spazi dell'equipaggio, ma il vero e proprio “tesoro” del Museo è rappresentato dall'ingente carico di monete d'oro e d'argento che la nave trasportava e dallo splendore dei gioielli in oro appartenuti ai passeggeri che spiccano nel panorama artistico del periodo.

#### **4.3 Pieve di San Michele**

La Pieve di San Michele è un pregevole esempio di **architettura romanica** così come l'impianto urbano di Capoliveri che, con rioni e vicoli, racconta ancora la storia medievale del paese che, in quel periodo, assunse una particolare importanza rispetto agli altri centri abitati dell'isola.

La posizione stessa della pieve, a metà costa, tra il paese e la piana di Mola, lungo l'antica via di accesso all'abitato, ha un notevole **valore storico e paesaggistico** e rappresenta un invito allettante per il visitatore, come noto, attratto sempre di più dagli aspetti storici e culturali dei luoghi.

Il percorso lungo l'antica via che, passando dalla Pieve, conduceva al paese assume quindi un valore di notevole e duplice importanza per la scoperta delle antiche origini di Capoliveri: da una parte permette di raccontare, toccandola con mano, la **storia medievale** del paese, dall'altra coinvolge lo

spettatore grazie all'**aspetto paesaggistico** di notevole impatto, che risulterebbe ancora più d'effetto, accompagnando il visitatore lungo un sentiero che permette di scoprire, lentamente ed in modo consapevole, la bellezza di un territorio.

Nel corso del 2018 si intende rendere fruibile l'accesso alle visite al pubblico di questo luogo storico di pregio.

## **5 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.

## **6 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

### **6.1 Diritti degli utenti**

Tutti i cittadini possono accedere alla rete museale e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta. Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con i Musei attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

La rete museale è dotata di un punto informazioni e prenotazioni. Con gli operatori è possibile comunicare per telefono, posta elettronica o di persona.

L'accesso ai musei è subordinato al pagamento del biglietto d'ingresso, con eventuali riduzioni secondo le determinazioni adottate.

### **6.2 Doveri degli utenti**

Gli utenti dei Musei 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 museale.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso bagagli e borse voluminose. Nei Musei è inoltre vietato:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in deroga con le norme esposte alla biglietteria;
- fumare in tutti i locali dei Musei;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

## 7 MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE

### 7.1 Miniere di Calamita

ACCESSIBILITÀ ESTERNA: si arriva con la propria auto fino al paese di Capoliveri, superato il Municipio si arriva alla rotatoria di Piazza del Cavatore, prendendo la terza uscita si imbocca una strada pianeggiante che diventa sterrata dopo qualche chilometro e si arriva al piazzale della vecchia officina meccanica, a circa 6Km da Capoliveri.

La strada non è percorribile dai bus sopra i 12 metri di lunghezza.

In caso di gruppi organizzati, o visite specifiche il ritrovo potrebbe essere concordato diversamente con le guide.

ACCESSIBILITÀ INTERNA: compatibilmente con le caratteristiche dell'edificio storico, gli spazi destinati al pubblico sono stati adeguati all'accesso dei visitatori disabili con l'abbattimento delle barriere architettoniche pertanto tutto il Museo della Vecchia Officina è visitabile da persone con difficoltà motorie. Le visite guidate nelle gallerie sotterranee si sviluppano su sfondo sconnesso, il livello di quota -24 è inoltre raggiungibile solamente dagli scalini originali della discenderia, pertanto non è accessibile dalle persone con difficoltà motorie. Il percorso di quota +6 si svolge interamente in piano ed il fondo è stato migliorato e livellato, tuttavia rimane un fondo in generale non piano pertanto l'eventuale percorribilità da parte di persone con difficoltà motorie va valutata in base alla situazione specifica.

ORARIO DI APERTURA: L'orario di visita si articola in funzione della stagionalità, pertanto si rimanda al sito internet [www.minieredicalamita.it](http://www.minieredicalamita.it) per il dettaglio.

ACCOGLIENZA: Un Punto di informazione denominato Info@rea è individuato all'ingresso del paese, nel palazzo municipale, dove è possibile avere tutte le informazioni del caso ed eventualmente prenotare una visita. Il punto informazioni è aperto la mattina dalla 09.00 alle 13.30 tutti i giorni dalla fine di Maggio all'inizio di Ottobre; in altri periodi è possibile chiedere direttamente alla Caput Liberum.

SITO WEB: lo spazio web delle miniere, accessibile dal sito istituzionale [www.minieredicalamita.it](http://www.minieredicalamita.it), offre essenziali indicazioni e rimanda ai profili social esistenti:  
Facebook: <https://www.facebook.com/miniera.calamita?fref=ts>;  
Youtube: <https://www.youtube.com/channel/UC4RNvkDSKBHYxBAkyQ-ItZw>;  
Flickr: <https://www.flickr.com/photos/minieredicalamita/>;  
Twitter: <https://twitter.com/minierelba>.

PRENOTAZIONE: per le scolaresche ed i gruppi è obbligatoria in caso di visite guidate. Le prenotazioni per visite individuali non sono obbligatorie, tuttavia sono consigliate in particolar modo nelle giornate di maggiore afflusso.

CONTATTI: per informazioni e prenotazioni:

- Tel. 0565935492;
- Cell: 3939059583;
- Cell: 3938720018;
- Email: [info@minieredicalamita.it](mailto:info@minieredicalamita.it);
- Email: [minieracalamita@gmail.com](mailto:minieracalamita@gmail.com).

## 7.2 Museo del Mare

ACCESSIBILITÀ ESTERNA: si raggiunge il paese di Capoliveri e si seguono le indicazioni per arrivare al centro del paese; arrivati alla piazza principale, Piazza Matteotti, si scendono le scale ai lati della terrazza panoramica e si arriva in via Palestro. In caso di difficoltà motorie è possibile arrivare in via Palestro senza affrontare scale entrando dall'incrocio tra via S.Pellico e via Circonvallazione.

In caso di gruppi organizzati, o visite specifiche il ritrovo potrebbe essere concordato diversamente con le guide.

ACCESSIBILITÀ INTERNA: compatibilmente con le caratteristiche dell'edificio storico, gli spazi destinati al pubblico sono stati adeguati all'accesso dei visitatori disabili con l'abbattimento delle barriere architettoniche pertanto tutto il Museo del Mare è visitabile da persone con difficoltà motorie.

ORARIO DI APERTURA: L'orario di visita si articola in funzione della stagionalità, pertanto si rimanda al profilo Facebook per il dettaglio: <https://www.facebook.com/Museo-del-Mare-Capoliveri-Isola-dElba-249137901918420/>.

ACCOGLIENZA: Un Punto di informazione denominato Info@rea è individuato all'ingresso del paese, nel palazzo municipale, dove è possibile avere tutte le informazioni del caso ed eventualmente prenotare una visita. Il punto informazioni è aperto la mattina dalla 09.00 alle 13.30 tutti i giorni dalla fine di Maggio all'inizio di Ottobre; in altri periodi è possibile chiedere direttamente alla Caput Liberum.

**PRENOTAZIONE:** per le scolaresche ed i gruppi è obbligatoria in caso di visite organizzate fuori dai periodi di apertura. Le prenotazioni per visite individuali non sono necessarie.

**CONTATTI:** per informazioni e prenotazioni:

- Tel. 0565935492;
- Tel. 0565967029;
- Cell: 3939059583;
- Cell: 3938720018;
- Email: [museodelmare.capoliveri@gmail.com](mailto:museodelmare.capoliveri@gmail.com);

### **7.3 Pieve di San Michele**

**ACCESSIBILITÀ ESTERNA:** la Pieve di San Michele è raggiungibile attraverso un breve stradello da percorrere a piedi che collega l'area di sosta del Parco Nazionale, in località Salici, lungo la salita da Mola a Capoliveri, passando dalla Pieve, alla strada principale alle porte del paese, da cui si può proseguire ed essere al centro del paese in cinque minuti.

**ACCESSIBILITÀ INTERNA:** l'accesso alla Pieve avviene attraversando un semplice cancello, che immette nella corte; l'unica difficoltà per l'accessibilità consiste nel fondo su terra, che viene comunque mantenuto pulito.

**ORARIO DI APERTURA:** le visite avvengono ad ingresso autonomo, previa bigliettazione presso il Museo del Mare.

**ACCOGLIENZA:** Un Punto di informazione denominato Info@rea è individuato all'ingresso del paese, nel palazzo municipale, dove è possibile avere tutte le informazioni del caso ed eventualmente prenotare una visita. Il punto informazioni è aperto la mattina dalla 09.00 alle 13.30 tutti i giorni dalla fine di Maggio all'inizio di Ottobre; in altri periodi è possibile chiedere direttamente alla Caput Liberum.

**PRENOTAZIONE:** per le scolaresche ed i gruppi è obbligatoria in caso di visite organizzate fuori dai periodi di apertura. Le prenotazioni per visite individuali non sono necessarie.

**CONTATTI:** per informazioni e prenotazioni:

- Tel. 0565935492;
- Cell: 3939059583;
- Cell: 3938720018;

## 8 TARIFFE

### 8.1 Miniere di Calamita

#### 8.1.1 Tariffario per individuali

Gli ingressi dei visitatori sono gestiti da Caput Liberum in regime di Agente Contabile secondo le seguenti linee guida, da considerarsi come base minima applicabile:

*Tabella 1: tariffe base ingressi individuali*

Attività con arrivo autonomo in area Calamita	Ticket Intero	Ticket Ridotto	Ticket Residente	Ticket Promo Residente / Non Residente
Museo Vecchia Officina	€ 2,50	€ 1,50 *		
Galleria Percorso "A"	€ 18,00	€ 12,00 *	€ 10,00	€ 8,00 / 10,00
Galleria Percorso "B"	€ 24,00	€ 18,00 **	€ 18,00	€ 13,00 / 15,00
Galleria "A" + "B"	€ 24,00 + € 12,00	€ 18,00 + € 8,00		
Laboratorio 5 - 14		€ 6,00		
Minitrekking	€ 7,00	€ 3,00 *		
Trekking	€ 10,00	€ 5,00 *		
MTK + Galleria "A"	€ 21,00	€ 12,00 *		
MTK + Galleria "B"	€ 27,00	€ 18,00 **		

Note:

\* Si applica: dai 4 ai 12 anni, Forze armate;

\*\* Si applica: dai 12 ai 18 anni;

Ticket free: si applica "bambini da 0 – 3 anni; disabili; guide; operatori turistici; addetti stampa".

#### 8.1.2 Tariffario per gruppi

Gli ingressi dei visitatori sono gestiti da Caput Liberum in regime di Agente Contabile secondo le seguenti linee guida, da considerarsi come base minima applicabile:

*Tabella 2: tariffe base ingressi gruppi*

Attività con arrivo autonomo in area Calamita	Gr. Studenti*	Gr. Adulti*
Museo	€ 1,50	€ 2,00
Museo + Minitrekking	€ 3,50	€ 4,50
Museo + MTK	€ 4,00	€ 5,00
Laboratorio	€ 8,00	
Attività in area Calamita con transfer in bus da Capoliveri	Gr. Studenti *	Gr. Adulti *
Museo + Minitrekking	€ 4,00	€ 5,00
Museo + MTK	€ 5,00	€ 6,00
Laboratorio	€ 10,00	
Attività con arrivo autonomo in area Ginevra	Gr. Studenti*	Gr. Adulti*
Galleria Percorso "1" (livello +6slm)	€ 5,00	€ 8,00

Galleria Percorso "2" (livello -24slm)	€ 10,00	€ 10,00
Percorso "1" + Percorso "2"	€ 13,00	€ 15,00
<b>Attività in area Ginevra con transfer in bus da Capoliveri o Calamita</b>	<b>Gr. Studenti*</b>	<b>Gr. Adulti*</b>
Galleria Percorso "1" (livello +6slm)	€ 10,00	€ 11,00
Galleria Percorso "2" (livello -24slm)	€ 12,00	€ 13,00
Percorso "1" + Percorso "2"	€ 15,00	€ 18,00
Percorso "1" + Museo	€ 11,50	€ 12,50
Percorso "2" + Museo	€ 13,50	€ 14,50

Note:

\* La tariffa gruppo si applica a almeno 15 partecipanti paganti e prevede n. 01 ingresso a ticket free ogni 25 pax paganti.

Ticket free: si applica "bambini da 0 – 3 anni, disabili, guide e accompagnatori, operatori turistici, addetti stampa".

## 8.2 Museo del Mare

### 8.2.1 Tariffario per individuali

Gli ingressi dei visitatori sono gestiti da Caput Liberum in regime di Agente Contabile secondo le seguenti linee guida, da considerarsi come base minima applicabile:

*Tabella 3: tariffe base ingressi individuali*

	Ticket Intero	Ticket Ridotto	Ticket Coppia	Family Ticket x Pax	Ticket Residente	Ticket Promo
Museo	€ 3,00	€ 2,00 *	€ 5,00	€ 2,00	€ 2,00	€ 2,00
Laboratorio	€ 3,00	-	-	-	€ 2,00	-

Note:

\* Si applica: dai 4 ai 12 anni, Forze armate;

Ticket free: si applica "bambini da 0 – 3 anni, disabili, guide, operatori turistici, addetti stampa".

### 8.2.2 Tariffario per gruppi

Gli ingressi dei visitatori devono essere gestiti da Caput Liberum in regime di Agente Contabile secondo le seguenti linee guida, da considerarsi come base minima applicabile:

*Tabella 4: tariffe base ingressi gruppi*

	Gr. Studenti	Gr. Adulti
Ticket Museo	€ 1,50 *	€ 2,00 *

Note:

\* La tariffa gruppo si applica a almeno 15 partecipanti paganti e prevede n. 01 ingresso a ticket free ogni 25 pax paganti.

Ticket free: si applica "bambini da 0 – 3 anni, disabili, guide e accompagnatori, operatori turistici, addetti stampa".

### **8.3 Pieve di San Michele**

#### **8.3.1 Tariffario per individuali**

Gli ingressi dei visitatori sono gestiti da Caput Liberum in regime di Agente Contabile secondo le seguenti linee guida, da considerarsi come base minima applicabile:

*Tabella 5: tariffe base ingressi individuali*

	Ticket Intero	Ticket Ridotto	Ticket Coppia	Family Ticket x Pax	Ticket Residente	Ticket Promo
Ingresso Pieve	€ 3,00	€ 2,00 *	€ 5,00	€ 2,00	€ 2,00	€ 2,00

Note:

\* Si applica: dai 4 ai 12 anni, Forze armate;

Ticket free: si applica "bambini da 0 – 3 anni, disabili, guide, operatori turistici, addetti stampa".

#### **8.3.2 Tariffario per gruppi**

Gli ingressi dei visitatori devono essere gestiti da Caput Liberum in regime di Agente Contabile secondo le seguenti linee guida, da considerarsi come base minima applicabile:

*Tabella 6: tariffe base ingressi gruppi*

	Gr. Studenti	Gr. Adulti
Ticket Ingresso	€ 1,50 *	€ 2,00 *

Note:

\* La tariffa gruppo si applica a almeno 15 partecipanti paganti e prevede n. 01 ingresso a ticket free ogni 25 pax paganti.

Ticket free: si applica "bambini da 0 – 3 anni, disabili, guide e accompagnatori, operatori turistici, addetti stampa".

## **9 QUALITA' DEL SERVIZIO**

### **9.1 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;

## 9.2 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%
Informazione ed orientamento	Esistenza di un punto informativo	SI/NO	SI
Disponibilità di materiale informativo gratuito	Distribuzione brochure gratuite	SI/NO	SI
Presenza di segnaletica	Esistenza segnaletica di orientamento	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

## 10. 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.

### 10.1 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.

## **10.2 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.

## **10.3 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).

## **11 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 CINEMA FLAMINGO**

**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 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.....	4
3.4 Cortesia e disponibilità.....	4
3.5 Chiarezza ed identificabilità.....	4
3.6 Partecipazione.....	4
4 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	4
4.1 Storia del Flamingo.....	4
4.2 La struttura.....	5
5 ORGANIZZAZIONE E AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO.....	5
5.1 Programmazione cinematografica.....	6
5.2 Programmazione teatrale.....	6
5.3 Altri eventi.....	6
6 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI.....	6
6.1 Diritti degli utenti.....	6
6.2 Doveri degli utenti.....	6
7 MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE.....	7
7.1 Cinema Flamingo.....	7
8 TARIFFE.....	7
8.1.1 Prezzi standard.....	7
8.1.2 Tessera Giovani.....	8
8.1.3 Tessera Categorie Agevolate.....	8
8.1.4 Tessera Abbonamento Adulti.....	8
8.1.5 Circuito Culturale Capoliveri.....	9
9 QUALITA' DEL SERVIZIO.....	9
9.1 Fattori di qualità.....	9
9.2 Standard di qualità.....	9
10. SERVIZI AL PUBBLICO.....	10
10.1 Orario apertura uffici.....	10
10.2 Strumenti di comunicazione.....	10
10.3 Reclami, segnalazioni e suggerimenti.....	11
11 DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	11

## **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'attività di programmazione e promozione cinematografica è un servizio pubblico che appartiene alla comunità e risponde al bisogno d'informazione, cultura, aggiornamento e valorizzazione dell'arte cinematografica.

Sia nella gestione diretta che indiretta, il Comune di Capoliveri si propone di promuovere la cultura cinematografica e la modalità di visione collettiva in sala, rivolgendosi ad un pubblico di diverse fasce d'età, e di promuovere di conseguenza l'attività sociale diretta dei cittadini e l'interscambio culturale.

## **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 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

### **4.1 Storia del Flamingo**

La storia del “Flamingo”, comincia negli anni '50, quando i proprietari dell’immobile decidono di aprire nel centro storico del paese la prima sala cinematografica. Il successo è assicurato e per molti anni il cinema è una realtà.

Una realtà che si accompagna a molte altre iniziative che si sviluppano intorno alla grande sala capoliverese, spesso utilizzata anche per incontri e festa da ballo, tanto di moda allora, capaci di coinvolgere tutta la popolazione.

Alla fine degli anni '60, con l'irruzione della televisione anche nelle case degli elbani, il cinema, inevitabilmente, chiude: cambiano mode e abitudini e la sala cinematografica resta solo un dolce ricordo per la gente di Capoliveri.

In seguito il capoliverese Gualberto Gennai, emigrato tempo prima in Australia decide di tornare alle origini ed aprire nel centro storico del paese, dove prima esisteva il cinema, un moderno ristorante.

Nasce così il “Bar Ristorante Pizzeria Flamingo”, così chiamato per i colori distintivi del locale di allora e molto simili a quelli del fenicottero (flamingo); l'attività funziona bene, ma alla fine degli anni '70, Gennai decide con la famiglia di tornare in Australia e il Flamingo chiude i battenti.

L'immobile resta inutilizzato per molti anni, mentre a Capoliveri si ricordano i bei tempi del cinema, della feste da ballo e dei bei momenti trascorsi al “Flamingo”.

Questo sentimento collettivo è il motore che avvia l'acquisizione al patrimonio comunale della sede dell'ex cinema, ritenuta il luogo giusto dove restituire al paese un luogo di incontro e di cultura.

Il nuovo teatro “Flamingo” viene inaugurato il 17 Maggio 2014 ed è dedicato agli “Elbani nel mondo”, cioè a tutti quei cittadini dell'Elba e di Capoliveri in particolare, che hanno lasciato l'isola per cercar fortuna altrove, ma che mai hanno dimenticato la propria terra d'origine.

Oggi, dunque, il Cinema Teatro Flamingo è per Capoliveri, ma anche per l'Elba, una nuova realtà, una realtà ricca di storia e cultura, una realtà dinamica e al passo coi tempi, una realtà tutta da vivere.

#### **4.2 La struttura**

La struttura del Flamingo è dotata di una elegante sala che offre 148 comode poltroncine; il palco è in grado di ospitare sia le proiezioni cinematografiche che spettacoli teatrali o musicali.

Gli impianti audio e video sono digitali, di ultima generazione e grande qualità.

L'ingresso alla struttura, al piano inferiore, ospita la reception, il bar ed i servizi igienici; una breve scalinata porta al foyer ed all'ingresso della sala.

Al piano inferiore, con ingresso separato, ci sono i camerini per gli artisti, comunicanti direttamente col palco tramite un accesso posteriore; inoltre, c'è un'altra sala separata, denominata “piccolo auditorium”, che può essere adibita ad attività didattiche o piccoli spettacoli.

L'accesso è garantito anche ai portatori di handicap, tramite un ascensore ed una uscita di sicurezza al piano.

### **5 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 il controllo, la vigilanza, nonché la fissazione delle tariffe, mentre la titolarità del servizio appartiene alla società, per motivi di praticità tecnica. All'Amministrazione spetta altresì l'onere di pagare alla società le prestazioni rese, ove i ricavi da gestione diretta non fossero sufficienti. 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.

### **5.1 Programmazione cinematografica**

L'attività cinematografica si rivolge ad un pubblico eterogeneo, mettendo in programma titoli di prima visione rivolti al grande pubblico, ma anche dando spazio a titoli per pubblici più specifici.

### **5.2 Programmazione teatrale**

La programmazione ed organizzazione di eventi di tipo teatrale e musicale è affidata all'associazione culturale MaggyArt, in virtù dei rapporti di collaborazione che si sono instaurati.

La conduzione degli spettacoli viene sempre effettuata in collaborazione con la Caput Liberum, che rimane il soggetto gestore del Flamingo.

### **5.3 Altri eventi**

La struttura del Flamingo è a disposizione della cittadinanza e delle associazioni culturali, nonché delle scuole e degli studenti come sede per eventi, presentazioni, spettacoli, recite scolastiche, convegni ad un costo limitato o anche ad uso gratuito secondo il tariffario approvato; insieme alla struttura il Comune assicura il supporto tecnico e di personale del soggetto gestore.

## **6 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

### **6.1 Diritti degli utenti**

Tutti i cittadini possono accedere alla struttura del Flamingo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta. Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il Cinema attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

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

L'accesso agli spettacoli è solitamente subordinato al pagamento del biglietto d'ingresso, con eventuali riduzioni secondo le determinazioni adottate.

### **6.2 Doveri degli utenti**

Gli utenti del Flamingo 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.

Nel Flamingo è inoltre vietato:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in deroga con le norme esposte alla biglietteria;
- fumare in tutti i locali della struttura.

## 7 MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE

### 7.1 Cinema Flamingo

ACCESSIBILITÀ ESTERNA: si arriva con la propria auto fino al paese di Capoliveri, il Cinema si trova in zona centrale, a poca distanza dalla piazza Matteotti, raggiungibile a piedi in pochi minuti da tutti i parcheggi.

ACCESSIBILITÀ INTERNA: compatibilmente con le caratteristiche dell'edificio storico, gli spazi destinati al pubblico sono stati adeguati all'accesso dei visitatori disabili con l'abbattimento delle barriere architettoniche pertanto il cinema è fruibile da persone con difficoltà motorie.

ORARIO DI APERTURA: L'orario di apertura si articola in funzione della programmazione, pertanto si rimanda al sito internet [www.flamingo.it](http://www.flamingo.it) e [www.maggyart.it](http://www.maggyart.it) per il dettaglio.

ACCOGLIENZA: negli orari di apertura il personale addetto è sempre presente in reception.

SITO WEB: lo spazio web del cinema, accessibile dal sito istituzionale [www.flamingo.it](http://www.flamingo.it), offre essenziali indicazioni e rimanda ai profili social esistenti:

Facebook: <https://www.facebook.com/CinemaTeatroFlamingo>;

PRENOTAZIONE: le prenotazioni sono facoltative e possibili ai contatti seguenti.

CONTATTI: per informazioni e prenotazioni:

- Tel. 0565939147;
- Email: [info@flamingo.it](mailto:info@flamingo.it);

## 8 TARIFFE

Gli incassi della bigliettazione relativa ai servizi cinematografici devono essere gestiti da Caput Liberum in regime di Agente Contabile secondo le seguenti linee guida:

### 8.1.1 Prezzi standard

Il prezzo al pubblico del biglietto standard è:

- biglietto intero: € 8,00;
- biglietto ridotto: € 5,00;
- supplemento film 3D: € 2,00;

Note:

La tariffa ridotta si applica alle persone di età inferiore ai 12 anni ed alle persone che esibiscano il ticket intero di una delle attrazioni comprese nel Circuito Culturale Capoliveri.

### **8.1.2 Tessera Giovani**

La Tessera Giovani si emette gratuitamente per i giovani di età compresa tra 12 e 18 anni e residenti all'Elba.

Il possesso della Tessera Giovani permette l'ingresso singolo alla proiezione ai seguenti costi:

- film 2D: € 5,00;
- film 3D: € 7,00;

### **8.1.3 Tessera Categorie Agevolate**

La Tessera Categorie Agevolate si emette gratuitamente per le seguenti categorie di persone residenti all'Elba:

- disabili;
- donatori;
- over 65;
- militari e forze dell'ordine;
- iscritti ad associazioni di volontariato;
- studenti universitari.

Il possesso della Tessera Categorie Agevolate permette l'ingresso singolo alla proiezione ai seguenti costi:

- film 2D: € 5,00;
- film 3D: € 7,00;

### **8.1.4 Tessera Abbonamento Adulti**

La Tessera Abbonamento Adulti si emette gratuitamente per chiunque la richieda.

Sono possibili due tipologie di abbonamento:

- abbonamento 5 ingressi, validità 6 mesi: film 2D, € 25,00;
- abbonamento 3 ingressi, validità 3 mesi: film 2D, € 15,00.

Il possesso degli abbonamenti permette l'ingresso singolo alle proiezioni in 3D al costo di € 7,00.

### 8.1.5 Circuito Culturale Capoliveri

Ai fini dell'applicazione delle tariffe agevolate, con lo scopo di massimizzare la fruizione delle attrattive culturali capoliveresi, fanno parte del Circuito Culturale Capoliveri:

- Museo del Mare;
- Miniere di Calamita;
- Cinema Flamingo;
- Pieve di San Michele.

## 9 QUALITA' DEL SERVIZIO

### 9.1 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 e la possibilità di accesso ai disabili;

### 9.2 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%
Frequenza proiezioni	N°medio giorni di proiezione	Numero giorni	3
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

## 10. 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.

### 10.1 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.

### 10.2 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.

### **10.3 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).

## **11 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.....