



# URP

Ufficio Relazioni con il Pubblico

**Carta dei Servizi**

<b>PRESENTAZIONE</b>	Pag. 3
<b>Cos'è la carta dei servizi e cosa contiene</b>	Pag. 4
<b>L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)</b>	
Compiti istituzionali dell'URP	Pag. 5
Principi che regolano il servizio	Pag. 5
Sede e orari	Pag. 6
Staff	Pag. 6
<b>Funzioni</b>	
Front Office - Servizi offerti e tempistica	Pag. 8
Back Office - Servizi offerti e tempistica	Pag. 9
<b>Standard di qualità dei servizi offerti</b>	Pag. 10
<b>Attenzione al cittadino</b>	
Rilevazione della soddisfazione del cittadino	Pag. 11
<b>Validità della carta dei servizi</b>	Pag. 14
<b>Modelli Accesso agli atti</b>	Pag. 14

# PRESENTAZIONE

Care cittadine, cari cittadini,

con questa Carta dei Servizi il Comune di Empoli prosegue il percorso di miglioramento dei propri servizi ai cittadini presentando le opportunità e gli standard di qualità dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico: l'URP.

L'ufficio per le Relazioni con il Pubblico del Comune di Empoli è un luogo dedicato a voi; uno di quei luoghi della città nei quali la Pubblica Amministrazione incontra quotidianamente i cittadini e lo fa da quasi vent'anni, perché Empoli si è sempre distinta per l'attenzione alla trasparenza e per la valorizzazione dell'ascolto e della relazione con i suoi abitanti.

L'URP, collocato al piano terra della 'Casa Comunale' in via Giuseppe del Papa, è la principale porta di accesso al Comune e alla città. Qui ogni giorno il personale qualificato che trovate agli sportelli, che risponde al telefono e alle e-mail e che utilizza i social media, garantisce informazioni sui servizi, le procedure, le scadenze, e le novità proposte dall'Amministrazione; accoglie segnalazioni, suggerimenti e reclami per il miglioramento delle prestazioni pubbliche; riceve inoltre richieste di accesso agli atti.

Per questo motivo è un luogo fondamentale per garantire diritti e costruire dialogo e confronto. Quindi, quando occupate un po' del vostro tempo per segnalare che qualcosa non funziona, per fare una critica o dare un suggerimento o per cercare informazioni specifiche sui servizi del Comune, fate un grandissimo regalo al Comune e a Voi stessi.

La stesura di una Carta dei Servizi segna una tappa importante nella storia dell'URP; nella Carta, infatti, si spiegano le molteplici funzioni dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico ma, soprattutto, con essa l'Amministrazione Comunale si impegna con i cittadini, non solo ad offrire servizi, garantendone gli standard di qualità, ma anche a rispettare regole fondate sui diritti di partecipazione, informazione, eguaglianza e imparzialità.

Da oggi, tutto questo, costituisce il patto con gli utenti.

Aspettiamo il vostro contributo per tenerne fede insieme.

Il Sindaco del Comune di Empoli

Brenda Barnini

# COS'È LA CARTA DEI SERVIZI E COSA CONTIENE

La Carta dei Servizi, prevista nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” è un documento con il quale l'Ente, in questo caso il Comune di Empoli, nell'ambito di ogni singolo servizio che viene fornito, assume una serie di impegni nei confronti dei propri cittadini, individuando gli standard della propria prestazione, i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti ai cittadini che usufruiscono del servizio.

Si tratta, pertanto, di un “patto”, un accordo con la propria comunità per definire ogni servizio, delinearne le modalità di erogazione e fissare gli standard qualitativi e gli obiettivi di miglioramento, offrendo al cittadino gli strumenti per verificarne il rispetto.

## **LA CARTA DEI SERVIZI , PERTANTO, STABILISCE:**

- la definizione degli standard di qualità
- la promozione e diffusione di tutte le informazioni di un servizio offerto
- gli strumenti di verifica del rispetto degli standard del servizio
- l'ascolto e la verifica della soddisfazione dei cittadini
- il diritto alla tutela dei diritti dei cittadini in caso di disservizio tramite il ricorso allo strumento del reclamo
- il coinvolgimento e la partecipazione dei cittadini nella definizione del progetto del servizio offerto.

La Carta dei Servizi, quindi, è uno strumento di trasparenza che chiarisce diritti e doveri dell'Ente e diritti e opportunità dei cittadini.

La presente Carta dei Servizi dell'URP del Comune di Empoli è l'espressione della volontà di questa Amministrazione Comunale di consolidare il rapporto di fiducia con i cittadini facendo vedere quali servizi sono messi a disposizione e le modalità di tutela dei loro diritti.

Regola, nello specifico, i servizi e le attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico che ha come funzione specifica quella di garantire il diritto all'informazione, all'ascolto, la promozione dell'innovazione, della semplificazione e la verifica della soddisfazione dei cittadini.

Le profonde trasformazioni richieste alla Pubblica Amministrazione con la nuova normativa per la Trasparenza (D.Lgs n 33/2013) e per la Prevenzione della Corruzione (Legge n 190/2012) hanno implementato le funzioni ed attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico. In merito alla Trasparenza, infatti l'URP garantisce i diritti dei cittadini alla conoscenza dell'operato della Pubblica Amministrazione con particolare attenzione alla riservatezza dei dati personali secondo i parametri stabiliti dalla normativa sulla privacy. Per quanto riguarda il rispetto della normativa sulla prevenzione della Corruzione l'Urp attua i principi contenuti nei piani triennali di prevenzione della corruzione approvati dal Comune di Empoli. In particolare, l'urp ha il compito di monitorare i reclami da trasmettere al Responsabile della Prevenzione della Corruzione al fine di individuare misure idonee per il trattamento del rischio nei processi amministrativi.

# L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune di Empoli

## COMPITI ISTITUZIONALI DELL'URP

Le funzioni istituzionali dell'URP come indicate nella legge n. 150 del 7 giugno 2000 sono:

- **garantire il diritto di informazione e di accesso e la partecipazione all'attività amministrativa del Comune;**
- **agevolare l'utilizzo dei servizi comunali promuovendone la conoscenza e informando sulla struttura, sui compiti e sull'operato dell'ente;**  
**facilitare la comprensione delle normative e dei provvedimenti;**
- **verificare il gradimento e la qualità dei servizi comunali e intervenire per rendere più efficace ed efficiente l'attività dell'Amministrazione.**

L'URP del Comune di Empoli si impegna nello svolgimento di queste funzioni, seguendo i principi generali definiti in questa Carta dei Servizi.

## PRINCIPI CHE REGOLANO IL SERVIZIO

L'URP svolge le sue funzioni istituzionali secondo i seguenti principi:

- **Uguaglianza e imparzialità.** L'URP organizza i propri servizi garantendo l'uguaglianza per tutti i cittadini e prestando particolare attenzione alle fasce sociali più deboli.
- **Partecipazione.** L'URP è il primo punto di contatto tra cittadini e amministrazione comunale e questo semplifica il rapporto tra cittadini, territorio e Istituzioni.
- **Rispetto della riservatezza e della privacy.** L'URP rispetta le norme per la tutela della privacy. I dati personali del cittadino sono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato.
- **Trasparenza.** L'URP attua la normativa relativa alla Trasparenza nell'erogazione dei servizi, nel confronto continuo con l'utente, nella definizione degli obiettivi che saranno attuati, nella pubblicazione dei risultati ottenuti, sia quantitativi che qualitativi.
- **Accessibilità.** L'URP garantisce l'indicazione dei propri servizi e l'informazione sulle modalità e i tempi di conclusione dei propri procedimenti. I cittadini possono consultare il materiale informativo a disposizione. Possono rivolgere una richiesta di persona, per telefono, tramite posta elettronica.  
I cittadini, inoltre, possono consultare il sito istituzionale [www.comune.empoli.fi.it](http://www.comune.empoli.fi.it).
- **Continuità e regolarità.** L'URP s'impegna a ridurre al minimo i disagi derivanti da disservizi garantendo la messa in atto di azioni tese alla revisione delle procedure interne per ridurre i tempi di attesa e di risposta.
- **Cortesie e professionalità.** Il comportamento del personale è ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti. E' inoltre garantita la costante formazione del personale addetto allo Sportello.
- **Soddisfazione del cittadino.** L'URP realizza una rilevazione annuale del livello di soddisfazione attraverso incontri appositi, interviste dirette e questionari.
- **Efficacia ed efficienza dell'azione svolta.** L'URP attua la ricerca, la sperimentazione e l'innovazione di procedure sempre meno burocratizzate, nel rispetto dell'equilibrio economico-gestionale dell'Ente, e verificando le aspettative degli utenti.

# L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune di Empoli

## NELLO SPECIFICO, L' URP DEL COMUNE DI EMPOLI SI IMPEGNA:

- 1) a erogare direttamente allo sportello i servizi riportati in questa carta;
- 2) a rendere riconoscibili gli operatori con cartellino identificativo;
- 3) a distribuire informazioni aggiornate e attendibili;
- 4) a rendicontare l'attività svolta.

## SEDE E ORARI

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune di Empoli si trova al piano terra del Palazzo Comunale, in via Giuseppe del Papa, 41.

- Telefono 0571 757999
- Numero Verde 800 210 309
- E-mail: [urp@comune.empoli.fi.it](mailto:urp@comune.empoli.fi.it)
- Web: [www.comune.empoli.fi.it/uffici\\_e\\_servizi/settore-II/urp](http://www.comune.empoli.fi.it/uffici_e_servizi/settore-II/urp)

## ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
8.00 - 13.30	8.00 - 18.30	8.00 - 13.30	8.00 - 18.30	8.00 - 13.30	8.30 - 12.00

## STAFF

Nominativo	Recapiti telefonici ed e-mail	Ruolo e competenze	Ricevimento
<b>Rita Ciardelli</b> Dirigente	<a href="mailto:segr.generale@comune.empoli.fi.it">segr.generale@comune.empoli.fi.it</a>	Dirigente	su appuntamento
<b>Cinzia Montomoli</b> Funzionario Amministrativo	Tel. 0571 757670 <a href="mailto:c.montomoli@comune.empoli.fi.it">c.montomoli@comune.empoli.fi.it</a>	Responsabile	su appuntamento
<b>Andrea Cerbioni</b> Istruttore Amministrativo	Tel. 0571 757999 <a href="mailto:urp@comune.empoli.fi.it">urp@comune.empoli.fi.it</a>	Addetto all'informazione	
<b>Silvia Donati</b> Istruttore Amministrativo	Tel. 0571 757999 <a href="mailto:urp@comune.empoli.fi.it">urp@comune.empoli.fi.it</a>	Addetto all'informazione	
<b>Gloria Martucci</b> Istruttore Amministrativo	Tel. 0571 757999 <a href="mailto:urp@comune.empoli.fi.it">urp@comune.empoli.fi.it</a>	Addetto all'informazione	
<b>Michele Vincenti</b> Istruttore Amministrativo	Tel. 0571 757999 <a href="mailto:urp@comune.empoli.fi.it">urp@comune.empoli.fi.it</a>	Addetto all'informazione	

# L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune di Empoli

L'attività di informazione è gestita anche tramite il Consorzio CO&SO di Empoli con apposito appalto. Tutti gli operatori possiedono titoli di studio, esperienza e competenze adeguate a gestire le attività sia dal punto di vista della relazione che della tecnologia riguardo i nuovi sistemi di comunicazione.

Tutti gli operatori partecipano regolarmente ad attività di aggiornamento professionale e sono riconoscibili attraverso apposito cartellino identificativo.

Tutti gli operatori si presentano ed ascoltano il cittadino e possono gestire la richiesta o direttamente o facilitare il contatto con l'Ufficio/Ente competente.

Il personale si comporta con cortesia e disponibilità all'ascolto ed utilizza un linguaggio semplice, diretto e di facile comprensione.

# Funzioni: front office e back office servizi offerti e tempistica

## FRONT OFFICE - SERVIZI OFFERTI E TEMPISTICA

Il Front office è il servizio di relazione diretta con il cittadino, lo sportello che informa e guida.

Servizio	Descrizione Servizio Svolto	Tempi massimi standard
Sportello per l'accesso	L'URP consente la visione diretta degli atti individuati dai singoli responsabili del procedimento tramite appuntamento	Entro 30 giorni dalla data di presentazione della richiesta
<b>Accoglienza e informazioni</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>sugli orari di apertura degli uffici comunali e sulla loro dislocazione</li> <li>sui servizi e procedimenti dell'Amministrazione comunale e di tutti gli altri enti partecipati</li> <li>sui servizi e procedimenti di altre amministrazioni se condivisi</li> <li>sulla città, sul territorio per il tempo libero e per i propri interessi culturali</li> </ul>	<b>Le informazioni possono essere richieste:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>direttamente allo sportello</li> <li>per telefono 0571 757999</li> <li>per email <a href="mailto:urp@comune.empoli.fi.it">urp@comune.empoli.fi.it</a></li> </ul>	Immediati
<b>Rilascio</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>certificati anagrafici</li> <li>autentica copie di documenti</li> <li>legalizzazione di firme e di foto</li> <li>documentazione da altri uffici comunali</li> <li>carta d'identità (previo appuntamento)</li> <li>spid (previo appuntamento)</li> <li>contrassegno disabili</li> <li>tesserini per raccolta tartufi e venatori</li> <li>certificazione di idoneità alloggiativa per stranieri</li> </ul>		Immediati  previo appuntamento  entro 30 giorni dalla data di presentazione della richiesta
<b>Presentazione di proposte e segnalazioni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>tramite il servizio WhatsUrp</li> <li>direttamente allo sportello</li> <li>per telefono 0571 757999</li> <li>numero verde 800 210 309</li> <li>per email <a href="mailto:urp@comune.empoli.fi.it">urp@comune.empoli.fi.it</a></li> </ul>	Immediati
<b>Indagini di soddisfazione degli utenti sul servizio</b>	Somministrazione di questionari ai cittadini, in forma di intervista	Annualmente nei mesi di ottobre e novembre
<b>Pagamenti</b>	Pagamenti vari relativi a tariffe comunali e ai diritti di segreteria con bancomat e con carta di credito	Immediati

# Funzioni: front office e back office servizi offerti e tempistica

## BACK OFFICE - SERVIZI OFFERTI E TEMPISTICA

Il back office è il servizio che organizza, gestisce e implementa le informazioni.

Servizio	Descrizione servizio svolto	Tempi massimi standard
<b>Produzione reportistica e monitoraggio dell'attività svolta</b>	Report sull'affluenza allo sportello e agli altri canali di comunicazione sulle segnalazioni e reclami e sulle richieste di accesso atti	Mensili  I dati annuali sono pubblicati nel mese di gennaio dell'anno successivo alla rilevazione sul sito istituzionale
<b>Progettazione ed elaborazione di campagne informative</b>	Progettazione ed elaborazione di campagne informative, sia nel contenuto che nella veste grafica	Secondo pianificazione
<b>Gestione segnalazioni / reclami</b>	I reclami e le segnalazioni ricevute sono inviate al Responsabile del procedimento per la risposta. L'URP provvede, successivamente, alla redazione e all'invio della risposta al cittadino.	30 giorni dal ricevimento della risposta da parte del servizio competente
<b>Indagini di soddisfazione degli utenti sul servizio</b>	Elaborazione dati raccolti, stesura del report di risultato	Annualmente nel mese di dicembre
	Pubblicazione risultati del questionario	Entro il mese di gennaio dell'anno successivo alla rilevazione
<b>Aggiornamento informazioni sito istituzionale</b>	Il sito istituzionale è un canale di informazione / comunicazione dell'Ente. Contiene informazioni di varia natura e sezioni interattive.	Quotidiano per news ed eventi  Costante per informazioni su normative e cambiamenti organizzativi dell'Ente
<b>Grafica e Infografica</b>	Produzione di Manifesti, depliant, brochure, e grafica per il web	h. 48 per eventi imminenti e di media  complessità Programmata per eventi di più lunga scadenza e/o più complessi

# Standard di qualità dei servizi offerti

## STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

Obiettivo	Sottodimensione	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Accessibilità	Logistica	Presenza di uffici al piano terra e assenza di barriere architettoniche	Si
		Presenza di adeguata segnaletica ed espositori per modulistica	Si
	Orario di apertura	Numero ore di apertura al pubblico	41h settimanali
	Accessibilità multicanale	Il servizio è erogato <ul style="list-style-type: none"> <li>● allo sportello</li> <li>● per telefono 0571 757999</li> <li>● per e-mail <a href="mailto:urp@comune.empoli.fi.it">urp@comune.empoli.fi.it</a></li> </ul>	Immediato Immediato Immediato
	Tempi di attesa allo sportello con utilizzo sistema eliminacode	Modalità di calcolo informatico collegato al sistema eliminacode	entro 10 minuti
Trasparenza	Identificazione operatori sul servizio	Cartellino con nome e cognome	Si
	Disponibilità di materiale informativo aggiornato	Reperibilità di materiale informativo e modulistica allo sportello, online sul sito	Si
	Completezza delle informazioni	Rispetto delle normative	Si
	Gestione della Sezione Amministrazione Trasparente, ma non dei contenuti in carico ai singoli settori dell'Ente	Presenza delle sezioni e sotto-sezioni previste dalla normativa (D.Lgs n 33/2013 e succ. modif.)	Si
Partecipazione	Modalità di risposta al cittadino per <ul style="list-style-type: none"> <li>● segnalazioni e reclami</li> </ul>	Presa in carico	Immediata
		Risposte	30 giorni dal ricevimento della risposta da parte del servizio competente
	● accesso agli atti	visione atti e rilascio copie	Entro 30 giorni
Efficienza	Produttività del servizio	Numero medio utenti giornalieri/ giorni di apertura	55
		Numero totale pratiche svolte/ n. operatori in servizio	4.200
		Numero notizie e creazione pagine web/operatori in servizio	3.500
Efficacia	Verifica delle attività svolte	Numero di indagini di soddisfazione dell'utenza dell'URP Monitoraggio flussi di utenza (presenze, contatti e segnalazioni/reclami)	1 indagine annuale  Report Mensili
	Verifica affidabilità dei servizi offerti	Numero di reclami a carico dell'URP	1%

# Attenzione al cittadino e miglioramento della qualità dei servizi

## RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CITTADINO (citizen satisfaction)

L'URP pubblica sul sito istituzionale una rendicontazione periodica (almeno 1 volta l'anno) dell'attività svolta. I dati sono reperiti tramite report mensili dei flussi dell'utenza, delle segnalazioni/reclami e dello sportello accesso agli atti.

L'Urp procede annualmente alla rilevazione della soddisfazione dei cittadini tramite la somministrazione di un questionario anonimo per misurare il grado di attività percepita da parte dei cittadini, cogliere nuovi bisogni della cittadinanza al fine di garantire un miglioramento continuo dei servizi esistenti e attivare nuovi servizi. Il campione di riferimento è selezionato sulla media degli accessi mensili all'URP, calcolando un margine d'errore dello 0,5 e un livello fiduciario del 95%.

Il questionario è strutturato nel modo seguente:



### QUESTIONARIO

Questionario anonimo volto a rilevare la qualità del nostro ufficio e dei nostri servizi al fine di:

- misurare il grado di qualità percepita da parte dei destinatari dei servizi;
- cogliere i nuovi bisogni della cittadinanza;
- garantire un miglioramento continuo dei servizi esistenti;
- attivare nuovi servizi

Gentile cittadino, con questa scheda Le chiediamo di esprimere il Suo livello di soddisfazione riguardo alcuni aspetti del servizio offerto dall'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP). Le informazioni fornite sono totalmente anonime e verranno utilizzate per fini statistici e per offrire servizi sempre più rispondenti alle esigenze dei cittadini.

**Per quale tipo di servizio si rivolge all'URP**

Scegliere una o più delle seguenti voci

- Informazioni e modulistica su servizi / procedimenti del Comune
- Accesso atti e documenti amministrativi
- Segnalazioni e reclami
- Documenti personali, certificazioni, carte d'identità, passaggi proprietà ecc
- Accettazione documenti/ istanze indirizzati al Comune
- Contrassegno invalidi
- Tesserini venatori
- Sportello SPID
- Idoneità alloggiativa per stranieri
- Pagamenti pagobancomat
- Altro: \_\_\_\_\_

**Attraverso quali strumenti si rivolge all'URP**

Scegliere una o più delle seguenti voci

- Sportello
- Telefono
- E-mail
- Sito web
- numero verde
- WhatsURP

**Quante volte, mediamente, nell'arco di un mese contatta il Servizio URP**

Scegliere una delle seguenti voci

- Meno di 5 volte
- Da 6 a 15 volte
- Più di 15 volte

Adesso le chiediamo di esprimere il grado di soddisfazione per i seguenti aspetti, barrando una sola casella e scegliendo un numero da 1 a 5, dove 1 significa "per niente soddisfatto" e 5 "completamente soddisfatto":

- 1- Cortesia e disponibilità del personale
- 1
  - 2
  - 3
  - 4
  - 5

# Attenzione al cittadino e miglioramento della qualità dei servizi

2- **Competenza e professionalità del personale**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

3- **Adeguatezza delle risposte e delle informazioni ricevute**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

4- **Tempi di attesa**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

5- **Rispetto della privacy**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

6- **Comfort dei locali**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

7- **Facilità di raggiungimento del servizio**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

8- **Orario di apertura al pubblico**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

# Attenzione al cittadino e miglioramento della qualità dei servizi

## NEL COMPLESSO

quanto è soddisfatto del servizio offerto dall'URP del Comune di Empoli

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Quanto ritiene utile il servizio Urp per la città

- per niente
- poco
- abbastanza
- molto
- è indispensabile

SEGNALI cosa vorrebbe modificare o aggiungere nell'organizzazione per renderla più adatta alle Sue esigenze

---

---

INDICHI adesso i punti di forza che ha individuato nel servizio ricevuto

---

---

## PROFILO

Si è rivolto all'URP in qualità di:

- Cittadino
- Ente
- Impresa
- Professionista
- Altro

Genere:

- Maschio
- Femmina

Età:

- Minore di 18 anni
- 18-28 anni
- 29-40 anni
- 41-50 anni
- 51-65 anni
- oltre 65 anni

Titolo di studio:

- Scuola dell'obbligo
- Diploma di scuola secondaria superiore
- Laurea
- Master o specializzazione post laurea

Situazione lavorativa:

- Lavoratore autonomo
- Lavoratore dipendente
- Disoccupato, in cerca di occupazione
- Studente
- Casalinga
- Pensionato
- Altro

Comune di residenza \_\_\_\_\_

Grazie per avere riempito il questionario.

# Validità della CARTA DEI SERVIZI e modelli ACCESSO AGLI ATTI

La Carta dei Servizi ha validità pluriennale. Il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

Questa Carta può essere scaricata in formato pdf dal sito web del Comune:

[www.comune.empoli.fi.it/uffici\\_e\\_servizi/settore-II/urp](http://www.comune.empoli.fi.it/uffici_e_servizi/settore-II/urp)

In caso di mancato rispetto degli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi i cittadini possono indicare le problematiche rilevate:

- direttamente allo sportello negli orari di apertura del servizio;
- per e-mail [urp@comune.empoli.fi.it](mailto:urp@comune.empoli.fi.it)
- per telefono 0571 757999;

The image shows two overlapping forms from the Comune di Empoli. The top form is titled "ISTANZA DI ACCESSO CIVICO" and the bottom form is titled "ISTANZA DI ACCESSO GENERALIZZATO". Both forms include the Comune di Empoli logo and reference to art. 5, comma 1, of d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33. The "ISTANZA DI ACCESSO CIVICO" form includes fields for the applicant's name, address, and contact information, and a section for the request. The "ISTANZA DI ACCESSO GENERALIZZATO" form includes fields for the applicant's name, address, and contact information, and a section for the request. Both forms also include a section for the communication method and a declaration of having read the attached information.

# Validità della CARTA DEI SERVIZI e modelli ACCESSO AGLI ATTI

  
COMUNE DI EMPOLI

A: \_\_\_\_\_

**RICHIESTA DI ACCESSO A DOCUMENTI AMMINISTRATIVI**  
(Legge 7 agosto 1990 n. 241 e successive modifiche e integrazioni - D.P.R. 12 aprile 2006 n. 184)  
(Indicare la denominazione dell'ufficio competente che ha formato il documento o che lo detiene stabilmente)

Il/la sottoscritto/a\* \_\_\_\_\_  
nato/a il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ (Cognome Nome) \_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_  
residente a \_\_\_\_\_ in via/piazza\* \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_  
telefono fisso \_\_\_\_\_ telefono cellulare \_\_\_\_\_  
indirizzo e-mail \_\_\_\_\_

consapevole delle sanzioni penali previste dall'art. 76 D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci, in qualità di:

diretto interessato  
 delegato di \_\_\_\_\_  
nato/a il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ (Cognome Nome) \_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_  
residente in via/piazza \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_  
 legale rappresentante della persona giuridica/associazione denominata \_\_\_\_\_  
con sede in \_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_  
via/piazza \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_

**CHIEDE**  
ai sensi della Legge 7 agosto 1990 n. 241 e successive modifiche e integrazioni e del D.P.R. 12 aprile 2006 n. 184

consultazione  
 rilascio di copia semplice  
 rilascio di copia autenticata conforme all'originale

del seguente documento amministrativo\*  
(Indicare dettagliatamente il documento richiesto o fornire ogni elemento utile per la sua individuazione)

1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_  
3. \_\_\_\_\_  
4. \_\_\_\_\_  
5. \_\_\_\_\_

**INTESTATA/E A** \_\_\_\_\_  
**INDIRIZZO IMMOBILE/I** \_\_\_\_\_

Richiede l'accesso alla documentazione sopraindicata in quanto portatore dei seguenti interessi e motivi di legittimazione:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

motivazione\*  
\_\_\_\_\_

**E CHIEDE**  
(compilare solo nel caso siano richieste copie del documento)

\_\_\_\_\_ copie dei documenti con le seguenti modalità:  
 personalmente nella sede dell'ufficio competente;  
 posta elettronica al seguente indirizzo \_\_\_\_\_

**DICHIARA ALTRESI**  
di aver preso visione dell'informativa generale sul trattamento dei dati personali prevista al seguente link <https://www.comune.empoli.fi.it/privacy/informativa-accesso-Atti>.

Data \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ Il Richiedente  
(firma leggibile)

\* dati obbligatori

**Allegati**

- copia documento di identità/riconoscimento (non occorre per istanze sottoscritte con firma digitale)
- delega o altra documentazione di rappresentanza dell'interessato (nel caso la richiesta non sia presentata direttamente dall'interessato)
- altri documenti (descrivere gli eventuali altri documenti allegati)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

