



URP

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Carta dei Servizi



Presentazione

Care cittadine e cari cittadini,

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il primo modo per voi per dialogare con l'Amministrazione comunale. Segnalazioni, reclami, richieste, semplici informazioni: tantissime cose passano dall'Urp ogni giorno di apertura. Le nostre operatrici e i nostri operatori sono incaricati di fornire i migliori standard, legandosi al documento che state leggendo ora, la Carta dei Servizi, da quest'anno rinnovata.

Con questa Carta si stabiliscono i criteri di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, trasparenza, semplificazione, riservatezza, continuità e cortesia che devono essere alla base del servizio erogato.

E se con il digitale si ampliano le possibilità comunicative, sia a livello di informazione che di raccolta segnalazioni e richieste di documenti, il Comune continua a investire anche nella prossimità verso tutta la comunità.

L'attuale amministrazione ha infatti investito sull'Urp sia in termini di personale che in termini di servizio dislocato sul territorio. Dal 2025 infatti è nato l'Urp di Prossimità, che garantisce l'apertura per un giorno a settimana di un ufficio dislocato nelle frazioni che consente l'erogazione degli stessi servizi di via Del Papa. A oggi sono aperti gli sportelli di Ponte a Elsa (EcoPark) e di Monterappoli, le prossime aperture in programma sono a Villanuova e a seguire Fontanella e Casenuove.

Manteniamo dunque un rapporto stretto, franco, collaborativo per ribadire l'unione di intenti per il bene comune della nostra città.

Il vostro contributo è essenziale, non mancate dunque di segnalare suggerimenti o critiche.

Il Sindaco del Comune di Empoli
Alessio Mantellassi

Presentazione e finalità

La Carta dei Servizio URP è il documento ufficiale con cui il Comune di Empoli assume una serie di impegni formali nei confronti dei propri cittadini. Individua gli standard delle prestazioni, fissa gli obiettivi di miglioramento e riconosce specifici diritti a chi usufruisce dei servizi, offrendo alla comunità gli strumenti per verificarne il reale rispetto.

Nello specifico, la presente Carta stabilisce:

- La definizione degli standard di qualità del servizio.
- La promozione e la diffusione capillare delle informazioni.
- I canali di ascolto, verifica della soddisfazione e partecipazione dei cittadini.
- Gli strumenti di tutela in caso di disservizio (procedura di reclamo).
- I meccanismi di trasparenza e prevenzione della corruzione (ai sensi del D.Lgs. n. 33/2013 e della Legge n. 190/2012), monitorando i reclami per mitigare i rischi nei processi amministrativi.

Principi fondamentali del servizio

L'URP orienta la propria attività quotidiana nel rispetto dei seguenti principi generali:

- **Uguaglianza e imparzialità:** Servizi accessibili a tutti i cittadini, senza distinzioni, con particolare attenzione alle fasce sociali più deboli.
- **Partecipazione e semplificazione:** L'URP opera come primo punto di contatto, facilitando il rapporto diretto tra comunità e Istituzioni.
- **Trasparenza:** Garanzia del diritto di informazione e pubblicazione periodica dei risultati quantitativi e qualitativi ottenuti.
- **Riservatezza:** Tutela assoluta dei dati personali secondo la normativa vigente sulla privacy.
- **Continuità e cortesia:** Impegno a ridurre i disservizi, ottimizzare i tempi di attesa e garantire un approccio del personale improntato a gentilezza, professionalità e formazione costante.

Sedi, contatti e orari di apertura

Per garantire una presenza capillare sul territorio, nel corso dell'ultimo biennio la rete URP è stata potenziata con l'attivazione progressiva degli sportelli di prossimità.

CONTATTI GENERALI

Sede Centrale: Via Giuseppe del Papa, 41 - Piano Terra, Palazzo Comunale

Telefono: 0571 757999 | Numero Verde: 800 210 309

E-mail: urp@comune.empoli.fi.it

Web: <https://www.comune.empoli.fi.it/Amministrazione/Uffici/Servizio-Ufficio-Relazioni-con-il-Pubblico-URP>

ORARI DEGLI SPORTELLI

Sede / Sportello	Giorni di apertura	Orario al pubblico
URP Centrale (Via G. del Papa, 41)	Lunedì, Mercoledì, Venerdì Martedì, Giovedì Sabato	8.00 – 13.30 8.00 – 18.30 8.30 – 12.00
URP di Prossimità - Ponte a Elsa (Presso Ecopark)	URP di Prossimità - Ponte a Elsa (Presso Ecopark)	9.00 – 13.00
URP di Prossimità - Monterappoli	URP di Prossimità - Monterappoli	9.00 – 13.00
URP di Prossimità - Villanova	URP di Prossimità - Villanova	In via di definizione

Servizi erogati e tempi di risposta

FRONT OFFICE (SERVIZI DIRETTI AL CITTADINO)

Servizio	Descrizione dell'attività svolta	Tempi Massimi e Standard
Accoglienza e informazione	Informazioni su orari, dislocazione uffici, procedimenti comunali, enti partecipati, territorio e attività culturali (allo sportello, via telefono o email)	Immediato
Rilascio certificazioni e atti	Certificati anagrafici, autentiche di copie/firme/foto, tesserini venatori e raccolta tartufi, documentazione da altri uffici	Immediato
Documenti digitali e complessi	Carta d'Identità Elettronica (CIE) e rilascio credenziali SPID	Immediato (previo appuntamento)
Idoneità alloggiativa / Accesso atti	Certificazioni di idoneità alloggiativa per cittadini stranieri e visione diretta degli atti guidata dal responsabile del procedimento	Entro 30 giorni dalla richiesta
Segnalazioni e WhatsURP	Presentazione di proposte, reclami e segnalazioni tramite sportello, telefono, email, numero verde o canale dedicato WhatsURP	Immediato (presa in carico)
Pagamenti allo Sportello	Pagamenti vari relativi a tariffe comunali e diritti di segreteria tramite POS (bancomat o carta di credito)	Immediato
Customer Satisfaction	Somministrazione annuale di questionari all'utenza sotto forma di intervista diretta	Annuale (ottobre e novembre)

Servizi erogati e tempi di risposta

BACK OFFICE (ATTIVITÀ GESTIONALI E DI SUPPORTO)

Servizio	Descrizione dell'attività svolta	Tempi Massimi e Standard
Gestione segnalazioni / Reclami	Smistamento dei reclami al Responsabile del Procedimento competente; successiva redazione e invio della risposta formale al cittadino	30 giorni dal ricevimento della risposta del servizio competente
Reportistica e monitoraggio	Analisi periodica dei flussi di affluenza, delle segnalazioni, dei reclami e delle richieste di accesso agli atti amministrativi	Mensile (Dati annuali pubblicati a gennaio sul sito web)
Aggiornamento canali web	Gestione del sito web istituzionale, inserimento quotidiano di news ed eventi; aggiornamento costante di normative e assetti dell'Ente	Quotidiano (news) Costante (norme)
Grafica e infografica	Produzione di manifesti, depliant, brochure e supporti grafici per la comunicazione digitale del Comune	48 ore per urgenze Programmata per scadenze lunghe
Analisi customer satisfaction	Elaborazione statistica dei dati raccolti tramite i questionari e stesura del report annuale delle performance	Report a dicembre Pubblicazione a gennaio
Campagne Informative	Progettazione dei contenuti e della veste grafica per le campagne di comunicazione pubblica del Comune	Secondo pianificazione

Standard di qualità monitorati

L'Amministrazione Comunale si impegna a monitorare costantemente il rispetto dei seguenti standard qualitativi e quantitativi

ACCESSIBILITÀ, TRASPARENZA E RELAZIONE

- **Logistica e barriere:** Presenza degli uffici esclusivamente al piano terra, totale assenza di barriere architettoniche, segnaletica chiara e bacheche dedicate alla modulistica.
- **Orario di apertura:** Garantite 41 ore settimanali complessive di apertura al pubblico presso la sede centrale.
- **Multicanalità:** Erogazione integrata e immediata delle informazioni tramite sportello fisso, telefono (0571 757999) ed email.
- **Tempi di attesa:** Monitoraggio dei flussi tramite sistema eliminacode informatico, con un tempo medio di attesa allo sportello entro i 10 minuti.
- **Trasparenza e riconoscibilità:** Personale identificabile tramite cartellino nominativo. Sezioni di 'Amministrazione Trasparente' di competenza URP costantemente aggiornate ai sensi del D.Lgs. 33/2013.

INDICATORI DI EFFICIENZA E PRODUTTIVITÀ (TARGET URP)

- **Flusso utenti medio:** Capacità di assorbimento target di 55 utenti giornalieri.
- **Produttività pratiche:** Standard di circa 4.200 pratiche annue evase per ciascun operatore in servizio.
- **Aggiornamenti digitali:** Gestione e creazione di circa 3.500 pagine web/notizie per operatore all'anno.
- **Tasso di affidabilità:** Mantenimento di una percentuale di reclami formali sull'operato diretto dell'URP inferiore all'1%.