



## UNIONE DEI COLLI MARITTIMI PISANI

fra i Comuni di Casale Marittimo, Castellina Marittima, Guardistallo, Montescudaio e Riparbella



AUTORITÀ REGIONALE  
PER LA PARTECIPAZIONE

DELLA TOSCANA

con il sostegno dell'Autorità Regionale per  
la Partecipazione in base alla L.R. 46/2013



# GIOCHIAMO UNA NUOVA CARTA

[www.giochiamounanuovacarta.it](http://www.giochiamounanuovacarta.it)

*Percorso partecipativo per la definizione della  
Carta dei Servizi dell'Unione*

## A CHE PUNTO SIAMO

Guardistallo, 29 gennaio 2015



εὐβίος  
eubios

dà spazio alla vita

Informazioni:

Ilaria Luciano - tel. 335.6194472

Tiziana Squeri - email [info@spazioeubios.it](mailto:info@spazioeubios.it)

# OBIETTIVI E RISULTATI

## Il Percorso

### Partecipazione attiva

— **Giochiamo una nuova Carta** è un percorso partecipativo aperto che accompagna il lavoro di riorganizzazione dei servizi dell'Unione.

**Giochiamo una nuova Carta** è un'occasione di partecipazione attiva per tutti gli abitanti dei 5 Comuni dell'Unione dei Colli Marittimi Pisani.

**Giochiamo una nuova Carta** vuole coinvolgere i cittadini nella definizione della nuova Carta dei Servizi dell'Unione.

### Obiettivi

— **Aumentare** la consapevolezza del lavoro della Unione per avvicinarla alle Amministrazioni comunali e ai cittadini.

**Garantire** un accesso più equo ai servizi e favorire una **maggior conoscenza** delle risorse disponibili sul territorio.

Fare **scelte organizzative** in accordo con il personale dipendente per limitare i disagi ai cittadini durante la **fase di passaggio**.

Coinvolgere la comunità per sviluppare e migliorare i servizi offerti

**Risultati da raggiungere alla fine del percorso:**

## Indirizzi e linee guida per la nuova Carta dei Servizi



# COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?

Le Carte dei Servizi normalmente hanno questi contenuti di base:

**DATI GENERALI:** adozione, validità, aggiornamenti, edizioni, reperibilità;

**INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE:** modalità di informazione, segnalazione disservizi;

**STANDARD DI QUALITÀ:** modalità di definizione, modalità di monitoraggio, indennizzo in caso di mancato rispetto delle condizioni, modulo di richiesta;

**GESTIONE RECLAMI:** modalità di inoltro, tempi di risposta, tempi di risoluzione, conciliazione;

**PARTECIPAZIONE:** modalità di partecipazione di cittadini, monitoraggio degli standard, analisi dei reclami, suggerimenti per miglioramenti

Le Carte dei Servizi devono indicare, come richiesto dalla normativa:

i criteri per l'**accesso** ai servizi e le modalità di funzionamento;

le condizioni per facilitarne le **valutazioni** da parte degli utenti;

le procedure per assicurare la **tutela** degli utenti;

la possibilità di attivare **ricorsi**, da parte degli utenti, nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.



# ALCUNI ESEMPI



## A1 - Integrazione della retta di ricovero in strutture per anziani o casa famiglia

### Descrizione del Servizio



L'intervento è rivolto alle persone anziane o inabili, che non sono in grado di provvedere all'intero pagamento della retta di ricovero presso strutture di assistenza per autosufficienti o non autosufficienti convenzionate o non convenzionate o presso case-famiglia. L'Amministrazione Comunale integrerà la retta non coperta dalla pensione dell'interessato, tenuto conto dell'eventuale indennità di accompagnamento. Al pensionato o al disabile viene lasciata l'intera tredicesima per permettergli di fronteggiare le piccole spese di ogni giorno. Solamente nel caso in cui il pensionato/disabile non dovesse percepire alcun tipo di tredicesima, viene lasciata a sua disposizione la somma di € 40,00/mese per sostenere le spese personali.

### Come si ottiene?

La domanda di integrazione retta va presentata ai Servizi Sociali del Comune, corredata dalle certificazioni relative al livello ISEE del richiedente (anziano o inabile), del suo nucleo familiare e dei parenti tenuti agli alimenti. In presenza di obbligati civilmente, diversi dal coniuge, e non conviventi con il nucleo del pensionato/disabile, il contributo spettante, viene ripartito tra l'Amministrazione Comunale e gli obbligati stessi, prendendo come riferimento l'indicatore ISEE medio calcolato tenendo conto dei diversi ISEE di tutti gli obbligati.

### Quanto costa?

Alla parte non coperta dalla pensione dell'anziano/disabile vengono applicate le percentuali riferite agli scaglioni di ISEE, fissati dall'Amministrazione Comunale sia per il nucleo del pensionato che per gli obbligati civilmente.

## A2 - Mini alloggi per anziani

### Descrizione del Servizio



Il Comune è proprietario di 6 mini-alloggi siti in Travacò Siccomario, in Piazza Leopoldo Fontana (vicino al campo Basket) da locare ad anziani aventi i requisiti per l'accesso agli alloggi E.R.P. (Edilizia Residenziale Popolare).

### Come si ottiene?

Previo verifica di disponibilità dell'alloggio, l'assegnazione è normata dal Regolamento Regionale n° 1 del 3/2/2004 avente ad oggetto: "Criteri generali per l'assegnazione e la gestione degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica (art. 3, comma 41, lett. m) L.R. 1/2000" e successive modifiche.

Il Comune, annualmente o semestralmente ha la facoltà di pubblicare un bando per la formazione della graduatoria.

area 3a

## Essere cittadino - Identità personale

SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
1 <b>Rilascio della carta di identità</b>	A cittadini italiani e stranieri residenti	Ufficio Certificazioni e Carte di Identità
<b>COSA GARANTIAMO:</b> rilascio del documento. <b>LIVELLO DI QUALITÀ:</b> rilascio immediato.		
SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
2 <b>Rilascio del certificato di nascita per uso lasciapassare per l'estero</b>	A cittadini italiani residenti di età inferiore a 15 anni compiuti	Ufficio Certificazioni e Carte di Identità
<b>COSA GARANTIAMO:</b> rilascio del documento. <b>LIVELLO DI QUALITÀ:</b> rilascio immediato.		
SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
3 <b>Autenticazione di firme o copie</b>	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Ufficio Certificazioni e Carte di Identità
<b>COSA GARANTIAMO:</b> autentica della firma o della copia. <b>LIVELLO DI QUALITÀ:</b> autentica immediata.		
SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
4 <b>Dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà</b>	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Ufficio Certificazioni e Carte di Identità
<b>COSA GARANTIAMO:</b> autentica della firma su deleghe per: riscossione di pensioni, rilascio TFR, dichiarazioni relative ad eredi ecc. <b>LIVELLO DI QUALITÀ:</b> autentica immediata.		
SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
5 <b>Servizio a domicilio</b>	A cittadini italiani e stranieri residenti (per la carta di identità); anche non residenti (per l'autentica della firma)	Ufficio Certificazioni e Carte di Identità
<b>COSA GARANTIAMO:</b> rilascio/autentica dei documenti a domicilio. <b>LIVELLO DI QUALITÀ:</b> rilascio/autentica entro 30 giorni.		



UNIONE DEI COLLI MARITTIMI PISANI



GIOCHIAMO  
UNA NUOVA CARTA

εὐβίος  
eubios

dà spazio alla vita

# ESEMPIO 1

## SUDDIVISIONE PER «BISOGNI»

INDICE	
pag. 4	area 1 Contatto diretto con l'Amministrazione
pag. 4	area 2 Informazione e comunicazione
pag. 5	area 3a Essere cittadino - Identità personale
pag. 5	area 3b Essere cittadino - Certificazioni
pag. 6	area 3c Essere cittadino - Elezioni
pag. 6	area 3d Essere cittadino - Partecipare alla vita pubblica
pag. 7	area 4 Essere cittadino straniero
pag. 8	area 5 Essere giovani cittadini
pag. 8	area 6a Costruire una famiglia
pag. 9	area 6b Costruire una famiglia - Assistenza legale e psicologica
pag. 10	area 7a Avere un figlio - Nascite e adozioni
pag. 10	area 7b Avere un figlio - Servizi scolastici e educativi
pag. 12	area 7c Avere un figlio - Servizi di consulenza
pag. 13	area 8 Esprimere la propria volontà riguardo ai trattamenti sanitari
pag. 13	area 9 Perdere un proprio caro
pag. 14	area 10a Ricevere assistenza
pag. 16	area 10b Ricevere assistenza - Ottenere agevolazioni economiche
pag. 16	area 11a Avere un immobile - Acquistare e vendere
pag. 17	area 11b Avere un immobile - Costruire e ristrutturare
pag. 18	area 11c Avere un immobile - Cambiare casa
pag. 19	area 11d Avere un immobile - Gestire una casa
pag. 19	area 11e Avere un immobile - Ottenere agevolazioni e contributi per la casa
pag. 20	area 12 Polizia Municipale
pag. 21	area 13 Mobilità urbana
pag. 22	area 14 Avere un'auto
pag. 23	area 15 Pagare le tasse
pag. 24	area 16 Essere imprenditore
pag. 25	area 17a Vivere la cultura, il tempo libero - Biblioteca
pag. 26	area 17b Vivere la cultura, il tempo libero - Praticare uno sport
pag. 26	area 17c Vivere la cultura, il tempo libero - Formazione
pag. 27	area 18 Vivere l'ambiente
pag. 27	area 19 Caccia e pesca, raccolta funghi e tartufi
pag. 28	area 20 Mediazione sociale
pag. 28	area 21 Rapporti finanziari con il Comune e con l'Istituzione Sestoldee
pag. 29	Cosa fare in caso di mancato rispetto dei livelli di qualità
pag. 30	Gli uffici comunali
pag. 31	Orari e sedi



# ESEMPIO 2

## 2.1 Tabella sintetica dei servizi erogati, suddivisi per tipologia di utenza

### SUDDIVISIONE PER «UTENZA»

1. Residenza e documenti di identità
2. Stato civile (nascita, matrimonio, ecc.)
3. Servizi scolastici e per l'infanzia
4. Servizi per la cultura, lo sport, il tempo libero
5. Servizi di sostegno alla famiglia e al cittadino
6. Assistenza agli anziani
7. Casa, edilizia e servizi urbani
8. Servizi specifici per cittadini stranieri
9. Servizi cimiteriali
10. Servizio elettorale
11. Servizi alle imprese artigianali, industriali, commerciali
12. Oneri e tasse a carico dei cittadini e delle imprese



# ESEMPIO 3

## SUDDIVISIONE PER «SETTORE»



-  [Introduzione \(646.25 kB\)](#)
-  [Affari Generali \(125.04 kB\)](#)
-  [Assetto del territorio \(223.96 kB\)](#)
-  [Commercio e Attività produttive \(178.4 kB\)](#)
-  [Cultura, Europa e Turismo \(187.13 kB\)](#)
-  [Direzione generale \(133.32 kB\)](#)
-  [Entrate \(118.49 kB\)](#)
-  [Istruzione \(121.31 kB\)](#)
-  [Lavori pubblici \(174.26 kB\)](#)
-  [Promozione sport \(123.33 kB\)](#)
-  [Punto Amico \(132.96 kB\)](#)
-  [Risorse umane \(176.21 kB\)](#)
-  [Servizi finanziari \(140.94 kB\)](#)
-  [Servizi sociali \(136.34 kB\)](#)

# A CHE PUNTO SIAMO

## MAPPA DEL PERCORSO

### 3. INCONTRI SUL TERRITORIO - Dicembre 2014



Mediatore

5 INCONTRI DI DISCUSSIONE PUBBLICA

1 per Comune



Animatori locali



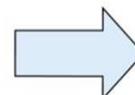
PRIME LINEE DI INDIRIZZO



### 4. WEB E INTERATTIVITA' TELEMATICA - Dicembre 2014-Febbraio 2015

**SIAMO  
QUI**

SONDAGGIO ON-LINE  
sulle PRIME LINEE DI INDIRIZZO  
durata 1 mese



DOCUMENTO  
FINALE  
PROVVISORIO

### 5. VERIFICHE E RESTITUZIONE DEI RISULTATI - Febbraio-15 Aprile 2015



Mediatore

incontro tecnico di verifica

DOCUMENTO FINALE  
PROVVISORIO



Cabina di Rezia



DOCUMENTO FINALE



Animatori locali

5 INCONTRI DI PRESENTAZIONE

1 per Comune



UNIONE DEI COLLI MARITTIMI PISANI



GIOCHIAMO  
UNA NUOVA CARTA

eubios  
eubios

dà spazio alla vita

# COSA È STATO FATTO (in sintesi)

## INFORMAZIONE

spazio web dedicato

[www.giochiamounanuovacarta.it](http://www.giochiamounanuovacarta.it)

+ spazio in home page sito Unione

inviti ad associazioni e personale

5.000 pieghevoli informativi

50 manifesti (10 per Comune)

articoli stampa locale

QuiNewsVolterra: 21 nov

Il Tirreno : 2 nov, 4 dic, 12 dic, 14 dic

postazioni informative nei 5 Comuni  
con distribuzione materiali

## INCONTRI IN PRESENZA

3 incontri con Cabina di Regia  
(Giunta dell'Unione allargata)

3 incontri con le associazioni  
(1 di presentazione, 2 di discussione)

3 incontri con il personale  
(1 di presentazione, 2 di discussione)

1 incontro con consiglieri comunali  
5 Consigli comunali riuniti

5 incontri pubblici con i cittadini  
1 per Comune



# PRINCIPALI CONTENUTI (in sintesi)

## 1. Il punto di vista del **PERSONALE DIPENDENTE**

Scarsa comunicazione e condivisione sulle decisioni circa la struttura organizzativa dell'ente  
Poca chiarezza su compiti e competenze di ciascuna area: le dieci aree (tabella sotto) sono "contenitori" che non precisano quali funzioni comprendono.

CONTABILITÀ	AFFARI GENERALI	VIGILANZA	ISTRUZIONE	URBANISTICA AMBIENTE
Resp. Lucia Olivieri	Resp. Furietta Manzi	Resp. Silvia Cetti	Resp. Franco Torri	Resp. Paola Pollini
SERVIZI AL CITTADINO	GESTIONE ENTRATE	EDILIZIA	LAVORI PUBBLICI	MANUTENZ. PATRIMONIO
Resp. Leonora Meini	Resp. Annarita Tarchi	Resp. Maria Elena Pirrone	Resp. Luciana Orlandini	Resp. Fabrizio Sacchini

NEGATIVO	POSITIVO
DISOMOGENEITA'/DISUGUAGLIANZA	MIGLIORAMENTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI E GESTIONE DEL PERSONALE
MANCANZA DI COORDINAMENTO	NECESSITA' DI COORDINAMENTO
MANCANZA DI COMUNICAZIONE	MAGGIORE COINVOLGIMENTO ED INFORMAZIONE
SENSO DI NON APPARTENENZA ALL'UNIONE	CAMBIARE L'ATTITUDINE PER TRASFORMARE IN OPPORTUNITA' IL PASSAGGIO ALL'UNIONE



# PRINCIPALI CONTENUTI (in sintesi)

## 2. Il punto di vista dei SOGGETTI ORGANIZZATI

- ❑ **Poca chiarezza circa compiti e competenze** di uffici ed aree: per es. non si comprende a quali unità organizzative fanno capo Turismo e cultura, Sport e tempo libero)
- ❑ **Mancanza di informazione e contatti** tra le associazioni del territorio, che spesso non si conoscono tra loro.
- ❑ Mancanza (e quindi importanza) di un **ufficio turistico unico** per la valorizzazione del patrimonio a fini turistici/ambientali.
- ❑ **Trasporti locali mal gestiti** (orari frequenza).

### PROPOSTE

- ❑ Manutenere, per **impiegare al meglio, spazi** e strutture sportive già esistenti.
- ❑ Erogare **servizi “semplici”** per gli anziani, vicini ai luoghi di residenza e adeguati ai loro bisogni e possibilità.
- ❑ **Digitalizzare** i servizi e favorire l'accesso telematico con istruzioni chiare.
- ❑ Attivare una **piattaforma telematica comune** per l'interazione tra associazioni e Amministrazione.



# PRINCIPALI CONTENUTI (in sintesi)

## 3. Il punto di vista dei CITTADINI

SONO STATE FATTE PROPOSTE IN QUESTI SETTORI

AMBIENTE E RIFIUTI  
SCUOLA E ISTRUZIONE  
SPORT E TEMPO LIBERO  
SERVIZI SOCIALI  
VIGILANZA E SICUREZZA

TURISMO E CULTURA  
UFFICIO TECNICO  
TRASPORTI  
URBANISTICA  
ATTIVITÀ ECONOMICHE E COMMERCIALI

QUALI INFORMAZIONI DOVREBBE DARE LA CARTA AI CITTADINI?

- ☐ “Specchietto” chiaro e sintetico (da tenere in vista a casa o da portare con sé) dei principali sportelli ed uffici, con indicazione su tipo di servizio, sede, orari
- ☐ Offrire una guida incrociata per tipologie di utenza e settori
- ☐ Istruzioni chiare e semplici per fare bene la raccolta differenziata e indicare come funziona il sistema degli incentivi
- ☐ Indicare referente e numero di telefono del soggetto che coordinerà i volontari del settore sociale su tutto il territorio dell’Unione (anche in relazione alla creazione di una griglia di disponibilità/richiesta).



# CALENDARIO ATTIVITÀ PUBBLICHE

Come partecipare?

Segui le fasi del percorso partecipativo in programma nel tuo comune.

Puoi dire la tua anche sul web!

	Casale M.	Castellina M.	Guardistallo	Montescudaio	Riparbella
<b>POSTAZIONE MOBILE</b> <i>per diffondere informazioni</i>	Sabato <b>22 NOVEMBRE</b> ore 11 P.za del Popolo	Sabato <b>22 NOVEMBRE</b> al mattino Terrazza Don Gallo	Domenica <b>30 NOVEMBRE</b> al mattino in centro	Domenica <b>23 NOVEMBRE</b> al mattino P.za Matteotti	Domenica <b>23 NOVEMBRE</b> al mattino in centro
<b>INCONTRO PUBBLICO</b> <i>con aperitivo per proporre e confrontarsi</i> 2 ore e 30 circa	Lunedì <b>15 DICEMBRE</b> ore 21 <b>Teatro Comunale</b> V. Roma, 50	Venerdì <b>5 DICEMBRE</b> ore 18 <b>Bar da Andrea</b> P.za Giaconi, 15	Mercoledì <b>10 DICEMBRE</b> ore 18:30 <b>Municipio Sala del Consiglio</b> V. Palestro, 24	Domenica <b>14 DICEMBRE</b> ore 18 <b>Municipio Saletta Comunale</b> V. della Madonna, 37	Venerdì <b>12 DICEMBRE</b> ore 18:30 <b>Biblioteca Comunale</b> P.za del Popolo, 22
<b>SERATA FINALE</b> <i>per illustrare i risultati</i> 2 ore circa	Lunedì <b>30 MARZO</b> ore 21 <b>Teatro Comunale</b> V. Roma, 50	Venerdì <b>20 MARZO</b> ore 21 <b>Municipio Sala del Consiglio</b> P.za Garibaldi, 5	Mercoledì <b>25 MARZO</b> ore 21 <b>Municipio Sala del Consiglio</b> V. Palestro, 24	Sabato <b>11 APRILE</b> ore 18 <b>Municipio Saletta Comunale</b> V. della Madonna, 37	Venerdì <b>3 APRILE</b> ore 21 <b>Biblioteca Comunale</b> P.za del Popolo, 22

[www.giochiamounanuovacarta.it](http://www.giochiamounanuovacarta.it) - Dal 26 Gennaio al 28 Febbraio 2015 partecipa al sondaggio online!



UNIONE DEI COLLI MARITTIMI PISANI



GIOCHIAMO  
UNA NUOVA CARTA

εὐβίος  
eubios

dà spazio alla vita

# IL SONDAGGIO

Quanto uscito dagli incontri con personale, associazioni e cittadini ha dato vita ad un **documento di sintesi**

**PRIME LINEE DI INDIRIZZO**



Il sondaggio pubblicato è basato su queste linee di indirizzo, che sono state fornite dai **partecipanti** alle attività del percorso

**APERTO DAL 26 GENNAIO AL 28 FEBBRAIO**

**[www.giochiamounanuovacarta.it](http://www.giochiamounanuovacarta.it)**

Lo scopo è allargare la platea dei partecipanti e raccogliere le opinioni di altre fasce della popolazione. I risultati del sondaggio costituiranno la base per definire un **documento provvisorio di indirizzo**, che l'Amministrazione valuterà dal punto di vista della fattibilità.



UNIONE DEI COLLI MARITTIMI PISANI



GIOCHIAMO  
UNA NUOVA CARTA

εὐβίος  
eubios

dà spazio alla vita

# IL SONDAGGIO

## 13 DOMANDE IN TUTTO

**PARTE I** – DATI GENERALI: genere, fascia d'età, titolo di studio, lavoro, comune di residenza (5 domande)

**PARTE II** – COME MIGLIORARE I SERVIZI? Ambiente e rifiuti – Scuola e istruzione – Sport e tempo libero – Servizi sociali – Vigilanza e sicurezza – Turismo, cultura, promozione del territorio – Ufficio tecnico, urbanistica ed edilizia (7 domande)

**PARTE III** – CHE INFORMAZIONI DOVREBBE DARE LA CARTA DEI SERVIZI? (1 domanda)



# FACCIAMO IL PUNTO...

## COSA HA FUNZIONATO

Sito web (1300 visite ca. ad oggi)

Partecipazione delle associazioni (30 ca.)

Partecipazione del personale (50% ca.)

Metodi di discussione utilizzati

...altro??...

.....

.....

## COSA È DA MIGLIORARE

Partecipazione dei cittadini

Formazione animatori locali

Diffusione materiali informativi

...altro??...

.....

.....

.....





## UNIONE DEI COLLI MARITTIMI PISANI

fra i Comuni di Casale Marittimo, Castellina Marittima, Guardistallo, Montescudaio e Riparbella



AUTORITÀ REGIONALE  
PER LA PARTECIPAZIONE

DELLA TOSCANA

con il sostegno dell'Autorità Regionale per  
la Partecipazione in base alla L.R. 46/2013



*Percorso partecipativo per la definizione della  
Carta dei Servizi dell'Unione*

**A CHE PUNTO SIAMO**

Guardistallo, 29 gennaio 2015

**GRAZIE A TUTTI!**

*εὐβίος*  
eubios

dà spazio alla vita

Informazioni:

Ilaria Luciano - tel. 335.619472

Tiziana Squeri - email [info@spazioeubios.it](mailto:info@spazioeubios.it)