

# UFFICIO UNICO



## "CARTA CANTA"

Carta dei servizi  
di comunicazione del comune  
di Montelupo Fiorentino





## Carta Carta

---

# Introduzione

Il Comune di Montelupo Fiorentino ha approvato la prima stesura della Carta dei Servizi nel 2016 che è stata aggiornata nel 2025.

Negli ultimi vent'anni il mondo della comunicazione pubblica ha vissuto una trasformazione profonda, guidata dall'evoluzione tecnologica e dal costante aggiornamento del quadro normativo di riferimento. L'introduzione di strumenti digitali e l'adozione di standard normativi come il **Codice dell'Amministrazione Digitale** (CAD) e il **Regolamento Europeo per la protezione dei dati** (GDPR) hanno ridefinito le modalità con cui i cittadini interagiscono con la Pubblica Amministrazione.

Oggi è possibile **segnalare un disservizio attraverso un form online**, ricevere risposte in tempi rapidi, iscrivere i propri figli al nido o **accedere a servizi comunali comodamente da casa**, grazie a sistemi di autenticazione come SPID e CIE. Ciò che fino a pochi anni fa sembrava un'ipotesi lontana, è ora una realtà quotidiana, frutto di una crescente digitalizzazione e di un impegno costante verso la semplificazione e la trasparenza.

Tuttavia, l'innovazione non può sostituirsi al valore della relazione umana. La comunicazione istituzionale non è solo trasmissione di informazioni, ma è ascolto, dialogo e riconoscimento reciproco. Gli operatori degli uffici mettono in campo competenze, professionalità e disponibilità, mentre i cittadini portano con sé esigenze, domande e vissuti personali.

Questa Carta dei Servizi intende essere uno strumento chiaro e aggiornato, che illustra i canali, gli standard e gli impegni del Comune di Montelupo Fiorentino nel garantire una comunicazione efficace, accessibile e rispettosa delle persone, coniugando innovazione digitale e attenzione alla dimensione umana.

La Carta dei Servizi definisce con chiarezza il ruolo della comunicazione e dei servizi al cittadino, specificandone modalità, tempi e obiettivi. È uno strumento di trasparenza e responsabilità, che consente alla cittadinanza di conoscere cosa aspettarsi dall'amministrazione comunale e di valutare la qualità delle prestazioni offerte.

Questa Carta funge da guida e da punto di riferimento per costruire un rapporto sempre più consapevole tra cittadini e istituzioni: non solo uno strumento informativo, ma una vera e propria base per un dialogo aperto e continuativo. Attraverso essa, vengono ribaditi i principi fondamentali dell'azione amministrativa — imparzialità, uguaglianza, trasparenza e partecipazione.

Il cittadino non è più considerato un semplice destinatario di servizi, ma un interlocutore attivo, parte integrante di un sistema che si fonda sulla collaborazione e sul senso di comunità. In questo senso, la Carta contiene un invito esplicito a partecipare, a contribuire, a condividere responsabilità e obiettivi, per il benessere collettivo e lo sviluppo del territorio.

# I principi

## *Le fondamenta del nostro lavoro*

### **Eguaglianza e Imparzialità**

I servizi di comunicazione sono erogati in modo imparziale, garantendo parità di trattamento per tutti i cittadini, indipendentemente dalla provenienza, opinioni politiche, religione o condizioni socio-economiche. L'Amministrazione si impegna a eliminare le barriere all'accesso ai servizi e a comunicare in modo capillare, utilizzando diversi canali, sia tradizionali che digitali. Inoltre, offre supporto per la compilazione delle domande e facilita l'accesso ai servizi online.

### **Chiarezza e Disponibilità:**

Il personale si impegna a trattare i cittadini con rispetto, cortesia e disponibilità, utilizzando un linguaggio chiaro e comprensibile. Il servizio interno supporta i colleghi nella comunicazione con i cittadini, rendendo la modulistica semplice e immediata. L'Amministrazione promuove attività formative per migliorare le relazioni con il pubblico.

### **Continuità**

Il Comune garantisce la continuità del servizio, rispettando gli orari e le necessità dei cittadini. Eventuali interruzioni vengono comunicate tempestivamente cercando di ridurre al minimo i disagi e garantendo una rapida risoluzione.

### **Partecipazione**

Il servizio promuove la partecipazione dei cittadini, offrendo informazioni chiare su come:

- accedere facilmente a documenti e informazioni;
- controllare e contribuire al miglioramento dei servizi;
- partecipare a bandi, avvisi pubblici e decisioni di interesse collettivo;
- presentare proposte, richieste, segnalazioni e reclami.

Le opinioni dei cittadini sono raccolte in modo continuo tramite strumenti digitali, social media, indagini e canali dedicati.

### **Efficienza ed efficacia**

L'Amministrazione punta a migliorare costantemente i servizi, ottimizzando risorse e tempi.

Adotta soluzioni tecnologiche e organizzative innovative, come la digitalizzazione dei documenti, lo sviluppo di software per semplificare le attività e la collaborazione tra uffici per offrire risposte rapide e complete ai cittadini.



## Carta Cantà

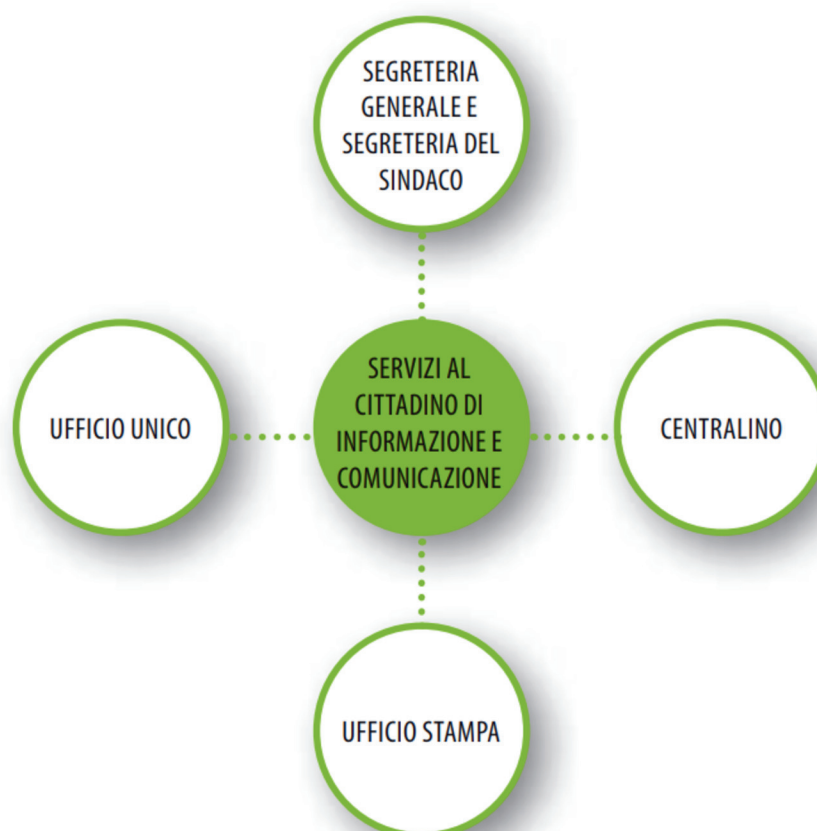
# Chi siamo Ci presentiamo

### Tanti servizi diversi, una sola funzione

Il servizio, nel suo insieme, costituisce una realtà composta, formata da diversi uffici, che hanno tutti come principale funzione quella di relazionarsi con i cittadini, favorire il passaggio di informazioni, garantire l'accesso alle informazioni e incentivare i processi di partecipazione.

Le diverse componenti che costituiscono il servizio rappresentano, in ambiti di intervento diversi, una sorta di "ponte" fra la cittadinanza e l'Amministrazione comunale e favoriscono il flusso e lo scambio di idee e informazioni.

Ma quali sono le varie anime del Servizio?



### Ufficio Unico

L'Ufficio Unico è composto da operatori e addetti formati e qualificati.

Il personale è specificamente preparato per svolgere attività di comunicazione e relazione con il pubblico. Gli operatori, tutti intercambiabili, ricoprono funzioni diverse, inclusi i servizi di anagrafe, elettorale e stato civile, secondo una turnazione che alterna la presenza allo sportello e le attività di back-office.

Le attività di back-office comprendono la gestione di procedure e atti amministrativi, l'aggiornamento del sito istituzionale, la predisposizione di modulistica e materiale informativo, la ricerca e l'aggiornamento di banche dati, oltre ai contatti e raccordi con altri uffici e con enti esterni (Provincia, Regione, Questura, ASL...).

L'Ufficio Unico è aperto nei seguenti orari:  
**lunedì, mercoledì, venerdì, sabato – dalle 8.00 alle 13.00**  
**martedì e giovedì – dalle 8.00 alle 18.00**

Potete contattare l'ufficio per mail scrivendo a  
**[urp@comune.montelupo-fiorentino.fi.it](mailto:urp@comune.montelupo-fiorentino.fi.it)**,  
oppure per telefono al numero verde:

**800 219 760**

### Segreteria e Ufficio stampa

L'Ufficio Segreteria è composto da operatori che si occupano di:

- supportare le attività del Consiglio Comunale, della Giunta e delle iniziative istituzionali;
- svolgere attività amministrative, inclusa la gestione della privacy, della trasparenza, della documentazione, fornendo inoltre supporto agli altri uffici dell'ente.

L'Ufficio Stampa lavora in stretto coordinamento con la segreteria del sindaco e con l'Ufficio Unico. Collabora quotidianamente con gli uffici comunali, gli amministratori, le associazioni del territorio e i cittadini.

Come previsto dalla normativa, il ruolo è ricoperto da una giornalista iscritta all'Ordine dei Giornalisti, affiancata da un'altra figura professionale per la gestione dei social media e del sito web istituzionale.

### Contatti

#### Segreteria del Sindaco

[segreteriasindaco@comune.montelupo-fiorentino.fi.it](mailto:segreteriasindaco@comune.montelupo-fiorentino.fi.it)  
0571 917516 / 917547

#### Ufficio Stampa

[ufficiostampa@comune.montelupo-fiorentino.fi.it](mailto:ufficiostampa@comune.montelupo-fiorentino.fi.it)  
0571 917524

### Il Centralino

Oltre all'accoglienza dei cittadini, il centralino si occupa della protocollazione dei documenti.

Per contattarlo, è possibile telefonare al numero 0571 9174.

# I nostri interlocutori

*A chi ci rivolgiamo e chi si rivolge a noi*



CITTADINI

COMUNE MONTELUPO

- GIUNTA
- CONSIGLIO COMUNALE
- UFFICI (INTERNI ED ESTERNI)

ASL

STRUTTURE SANITARIE LOCALI

ALTRI ENTI PUBBLICI

ASSOCIAZIONI E VOLONTARIATO

FORZE DELL'ORDINE

SCUOLA

GESTORI SERVIZI PUBBLICI

TECNICI E LIBERI PROFESSIONISTI

COOPERATIVE

COMMERCianti E AMBULANTI

RAPPRESENTANTI/ADETTI INDUSTRIA E ARTIGIANATO

ORGANI DI STAMPA, RADIO E TV

CHIESA E ISTITUTI RELIGIOSI

# Funzioni e obiettivi

## *A cosa serviamo*

### Il complesso mestiere di chi semplifica

Gli uffici che compongono il servizio comunicazione sono luoghi di ascolto e di relazione. Attraverso il personale, semplificano il rapporto tra cittadini, territorio e istituzioni, proponendo interventi utili a migliorare l'efficacia dei servizi e dei processi amministrativi.

### Obiettivi principali del servizio

**Accessibilità – Accoglienza – Trasparenza** Il servizio accoglie il cittadino, rende disponibili in modo chiaro e accessibile le informazioni e i documenti in possesso dell'Amministrazione e assicura trasparenza sulle attività svolte, favorendo il controllo diffuso sull'operato dell'ente.

Il servizio di comunicazione del Comune si occupa di:

- diffondere la conoscenza dei servizi e delle normative, attraverso canali informativi diversificati e inclusivi;
- ascoltare i cittadini per comprenderne i bisogni;
- supportare l'accesso ai servizi, alle informazioni e agli atti amministrativi;
- fornire spiegazioni sulle azioni dell'Ente;
- orientare i cittadini nel complesso sistema burocratico e normativo.

### Informazione

Il diritto all'informazione è il fondamento della cittadinanza attiva. Il Comune, come ente di prossimità, ha il dovere di garantire un flusso costante e comprensibile di notizie per rendere i cittadini consapevoli e partecipi.

Il servizio si impegna a:

- offrire informazioni chiare sui servizi e sulle opportunità disponibili;
- promuovere l'informazione sulle strutture territoriali anche in collaborazione con soggetti esterni;
- assicurare trasparenza sull'azione amministrativa;
- migliorare la comunicazione interna all'Ente, così da offrire informazioni tempestive e coerenti;
- informare e allertare la popolazione in situazioni di emergenza;
- offrire comunicazioni mirate ai diversi utenti.

### Comunicazione

La comunicazione istituzionale è uno strumento strategico per ascoltare i cittadini, comprenderne i bisogni e progettare servizi su misura. Un processo virtuoso che contribuisce al miglioramento continuo dell'amministrazione.

Il servizio si impegna a:

- far conoscere l'azione dell'Ente;
- facilitare il dialogo tra cittadini e amministratori;
- promuovere la partecipazione civica;
- aiutare i cittadini nel rapporto con l'Amministrazione;
- collaborare con associazioni, cooperative e imprese del territorio;
- progettare servizi rispondenti ai bisogni locali;
- promuovere l'identità e le risorse del territorio.

### Semplificazione

Negli ultimi decenni la relazione tra cittadini e Pubblica Amministrazione si è evoluta, con un forte impulso alla semplificazione, soprattutto dopo l'emergenza Covid. Il cittadino assume un ruolo attivo, ha diritto a informazioni chiare, tempi certi, linguaggio comprensibile.

Il servizio di comunicazione si impegna a:

- rendere chiare e accessibili le procedure;
- raccogliere e diffondere informazioni utili e aggiornate;
- snellire i passaggi tra cittadino e servizio richiesto;
- adattare il linguaggio ai diversi pubblici e strumenti;
- tradurre linguaggi tecnici in forma comprensibile per tutti;
- supportare i cittadini nell'utilizzo delle nuove tecnologie al fine di ridurre il digital divide.

### Misurazione

Monitorare le attività è essenziale per verificare se gli obiettivi siano stati raggiunti e per migliorare continuamente.

Il Comune di Montelupo Fiorentino attua:

- verifiche sul funzionamento dei servizi tramite ascolto e comunicazione interna;
- monitoraggio continuo della qualità dei servizi anche attraverso indagini di soddisfazione;
- raccolta e analisi di segnalazioni e reclami;
- supporto agli amministratori per relazioni efficaci con cittadini e istituzioni.

# Attività

Cosa facciamo *Dire, fare, comunicare*

| ACCESSIBILITÀ - ACCOGLIENZA E TRASPARENZA                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Relazioni con i cittadini                                           | Accoglienza cittadini, raccordo con altri uffici comunali, gestione degli appuntamenti; facilitazione dei contatti fra i cittadini e gli altri enti; gestione delle segnalazioni, assistenza nella compilazione delle domande.                                                                                                                             |
| Partecipazione                                                      | Progettazione, coordinamento e gestione di progetti partecipativi promossi dall'ente. Organizzazione di incontri pubblici con la cittadinanza.                                                                                                                                                                                                             |
| Servizi integrati in un solo luogo                                  | Protocollo, ritiro atti, anagrafe, stato civile, elettorale, statistica, assistenza per autodichiarazioni. Richiesta agevolazioni comunali e di altri enti pubblici. Prenotazione loculi e ossari. Informazioni e iscrizioni ai servizi scolastici e per la prima infanzia. Informazioni di primo e secondo livello relative ai servizi erogati dall'ente. |
| INFORMAZIONE                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Attività di informazione                                            | Gestione del sito internet e dei siti tematici; gestione comunicazione multicanale e dei profili social; attività di ufficio stampa; produzione di materiale promozionale on line e off line.                                                                                                                                                              |
| Pubbliche relazioni                                                 | Attività di raccordo e relazione con rappresentanti di altri enti pubblici e soggetti privati; contatti con i giornalisti.                                                                                                                                                                                                                                 |
| COMUNICAZIONE                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Gestione e coordinamento delle attività di comunicazione dell'ente  | Attività di pianificazione e redazione del piano di comunicazione, predisposizione degli strumenti per la comunicazione interna e gestione della comunicazione in situazioni di emergenza                                                                                                                                                                  |
| SEMPLIFICAZIONE                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Supporto altri uffici nella redazione di materiale di comunicazione | Supporto per gli altri uffici comunali nella redazione di lettere, documenti e modulistica indirizzati ai cittadini.                                                                                                                                                                                                                                       |
| VERIFICA                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Monitoraggio                                                        | Controllo delle attività dell'ente tramite parametri stabiliti in anticipo, coordinamento di indagini sulla soddisfazione dei cittadini e redazione della rendicontazione sociale.                                                                                                                                                                         |

# Gli strumenti

## *In che modo lavoriamo*

### **Lo sportello al pubblico**

Lo sportello unico rappresenta uno degli strumenti di comunicazione più efficaci dell'Ente, poiché fonda la sua funzione sulla relazione diretta con i cittadini e sul costante scambio di feedback. Ogni anno accoglie circa 20.000 utenti e gestisce numerose segnalazioni e reclami, costituendo un osservatorio privilegiato sugli orientamenti e le esigenze della cittadinanza.

Gli operatori, adeguatamente formati all'ascolto e alla relazione con il pubblico, svolgono attività di front office sia in presenza sia attraverso canali indiretti come telefono, e-mail e social media. La loro funzione è anche quella di "antenne" sul territorio, in grado di restituire agli amministratori un quadro aggiornato del clima sociale e del livello di soddisfazione rispetto alle scelte amministrative.

L'attività dello sportello si avvale di strumenti di analisi qualitativa e quantitativa, con l'obiettivo di garantire un'informazione puntuale e trasparente. Viene fornito supporto all'utenza in tutte le fasi del procedimento: individuazione dell'ufficio e del responsabile, raccolta della documentazione necessaria e comprensione dell'iter previsto.

### **Il sistema di gestione dei reclami**

Una funzione importante svolta dall'Ufficio Unico consiste nella raccolta e gestione delle segnalazioni e dei reclami.

Il precedente gestionale utilizzato dal 2009, nel 2025 è stato sostituito da un nuovo programma realizzato internamente che integra l'interfaccia per le segnalazioni con il Sistema Integrato Territoriale.

Il cittadino ha la possibilità di effettuare la segnalazione online allegando documenti e immagini e georeferenziando il luogo. L'Ufficio Unico gestisce una media di 800 segnalazioni ogni anno ed è il tramite fra il segnalante e l'ufficio competente.

### **Materiali cartacei**

L'obiettivo del servizio è garantire una comunicazione capillare, affiancando gli strumenti digitali a quelli tradizionali come manifesti, depliant e pubblicazioni. Negli anni sono stati realizzati materiali coordinati graficamente, per rendere immediatamente riconoscibili eventi e iniziative promosse dal Comune. Il servizio cura i contenuti, il coordinamento grafico e la stampa.

### Sito internet

L'accesso equo e trasparente ai servizi è una priorità. Per questo l'amministrazione si impegna nella semplificazione delle procedure e nell'efficientamento dei servizi online.

Nel 2021 è stato pubblicato il nuovo sito istituzionale, conforme alle linee guida AGID e integrato con SPID e PagoPA, avviando così un percorso di transizione digitale.

Grazie a fondi PNRR, il sito è stato ulteriormente potenziato con il Cassetto del cittadino, un'area riservata dove è possibile consultare in autonomia le proprie pratiche.

Per favorire l'inclusione digitale, sono attivi i **Punti Digitale Facile**, sportelli di supporto all'utilizzo delle tecnologie.

Il sito istituzionale è affiancato da altri portali tematici:

- Sistema Museale di Montelupo
- Sito turistico e promozionale
- Portale Montelupo Eventi
- Blog del MMAB

### Social media

Il Comune utilizza diversi canali social per informare e coinvolgere la cittadinanza:

- Facebook @ComuneMontelupo – canale ufficiale per comunicazioni di servizio e promozione eventi. È in programma l'attivazione di un profilo Instagram.
- Facebook @MuseoMontelupo – dedicato alla promozione della ceramica e del Museo.
- Instagram @montelupo\_ceramic – contenuti divulgativi sul mondo della ceramica.
- Facebook, Instagram e TikTok @MMAB Montelupo – per informare, coinvolgere e fidelizzare il pubblico della Biblioteca e del centro culturale.

### Comunicazione multicanale

Il Comune ha attivato **INFORMABENE**, una piattaforma che consente l'invio integrato di comunicazioni via email, SMS, Telegram e messaggi vocali.

Nata per le comunicazioni d'emergenza, viene utilizzata anche per fornire aggiornamenti su servizi e promuovere iniziative.

| ACCOGLIENZA                                             |                                                                                                                               |                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                         | Situazione attuale                                                                                                            | Obiettivi di miglioramento                                                                                                                                           |
| Caratteristiche dei locali (igiene, privacy, sicurezza) | <b>Adeguate</b><br>Spazi e luminosità adeguati, file regolate da salvacode, pulizia adeguata, presenza di sedute per l'attesa | Miglioramento acustico                                                                                                                                               |
| Segnaletica                                             | <b>Adeguate</b><br>Sono indicati i servizi, gli orari e gli uffici                                                            | Mantenimento                                                                                                                                                         |
| Segnaletica                                             | <b>Adeguate</b><br>Tutti gli operatori espongono il cartellino identificativo                                                 | Mantenimento                                                                                                                                                         |
| Accoglienza telefonica                                  | <b>Adeguate.</b> Gli operatori del centralino svolgono un ruolo di orientamento e informazione di primo livello               | Formazione periodica degli operatori e implementazione costante della guida operativa<br>Predisposizione di messaggi standard da registrare in caso di allerta meteo |

| ACCESSO AL SERVIZIO E TEMPESTIVITÀ                   |                                                                                                                                 |                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                      | Situazione attuale                                                                                                              | Obiettivi di miglioramento                                                                                                  |
| Orario di apertura al pubblico                       | <b>Adeguate</b><br>Sono coperte tutte le fasce orarie: mattina, pomeriggio, pausa pranzo, sabato                                | Inserimento della possibilità di prendere appuntamenti on line per servizi specifici                                        |
| Tempo medio di attesa allo sportello                 | Tempo medio di attesa 05:16 min; in caso di fila preferenziale 02:40 min                                                        | Mantenimento                                                                                                                |
| Tempo di risposta alle segnalazioni sui social media | <b>Adeguate</b><br>Alle segnalazioni viene data risposta tempestivamente                                                        | Integrazione per quanto possibile con il programma di gestione dei reclami e reindirizzamento dei cittadini al form on line |
| Differenziazione canali                              | <b>Adeguate</b><br>Utilizzo sistematico di tutti i canali disponibili: telefono, social media, sportello, e-mail, sito internet | Mantenimento                                                                                                                |

| ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE - SPORTELLI AL PUBBLICO           |                                              |                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                            | Situazione attuale                           | Obiettivi di miglioramento                                                       |
| Puntualità di aggiornamento del materiale disponibile e affisso in bacheca | <b>Adeguate</b><br>Aggiornamento settimanale | Mantenimento                                                                     |
| Disponibilità di materiale promozionale e informativo cartaceo             | <b>Adeguate</b>                              | Razionalizzazione dei materiali messi in distribuzione e organizzazione per temi |

ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE - SITO INTERNET

|                                                   | Situazione attuale                                                                                                                                | Obiettivi di miglioramento                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Semplicità di consultazione                       | <b>Migliorabile.</b> Il nuovo sito che segue le linee guida Agid è poco intuitivo per coloro che non lo utilizzano abitualmente                   | Favore l'orientamento attraverso le news in home page e supportare il cittadino nella conoscenza dello strumento attraverso il servizio del punto digitale facile |
| Completezza delle informazioni                    | <b>Adeguito</b>                                                                                                                                   | Monitoraggio settimanale da parte della redazione                                                                                                                 |
| Disponibilità di modulistica                      | <b>Adeguita</b>                                                                                                                                   | Tutta modulistica è disponibile in conformità con quanto previsto dalle linee guida Agid. Il 70% dei moduli è compilabile anche tramite SPID                      |
| Tempo di aggiornamento dati                       | <b>Sufficiente</b>                                                                                                                                | Suddivisione del lavoro fra Urp e Ufficio stampa, in modo da garantire un monitoraggio settimanale delle sezioni                                                  |
| Informazioni dettagliate sui singoli procedimenti | <b>Adeguita</b><br>Elenco aggiornato disponibile nell'area Amministrazione Trasparente, con tempi e modalità di risposta per ciascun procedimento | Maggiore tempestività da parte degli uffici nell'aggiornamento della sezione                                                                                      |

GESTIONE SEGNALAZIONI DEI CITTADINI

|                                    | Situazione attuale                                                                                                                                                          | Obiettivi di miglioramento                                                                                   |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Inoltro al servizio competente     | <b>Adeguito</b><br>Il giorno stesso della ricezione                                                                                                                         | Mantenimento                                                                                                 |
| % di risposte sul totale pervenuto | <b>92.50%</b>                                                                                                                                                               | 100,00%                                                                                                      |
| Tempo di risposta                  | <b>Insufficiente.</b> Si evidenzia una criticità da parte degli uffici nel fornire una risposta in tempi congrui all'ufficio unico affinché possa trasmetterlo al cittadino | Mettere a sistema una procedura che sfrutti le potenzialità offerte dal nuovo programma in corso di rilascio |

QUALITÀ

|                                     | Situazione attuale                                                                                                       | Obiettivi di miglioramento                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rilevazioni di citizen satisfaction | <b>Sufficiente</b><br>Verifica puntuale sul gradimento del sito internet e verifica saltuaria sul gradimento dei servizi | Implementazione di un form sul sito per la verifica del gradimento dei servizi e diffusione tramite i canali social                                                                                    |
| Monitoraggio presenze               | <b>Adeguito</b><br>Quotidiano – report annuale                                                                           | Mantenimento                                                                                                                                                                                           |
| Monitoraggio segnalazioni           | <b>Adeguito</b><br>Quotidiano – report annuale                                                                           | Mantenimento                                                                                                                                                                                           |
| Comunicazione interna               | <b>Sufficiente</b><br>Presenza di una mailing list interna attraverso la quale i dipendenti possono comunicare           | Sensibilizzazione degli uffici affinché trasmettano le informazioni relative a servizi e iniziative agli uffici preposti al contatto con i cittadini. Creare momenti di confronto e scambio fra uffici |
| Formazione personale                | <b>Adeguita</b><br>Il personale partecipa regolarmente a corsi di formazione su materie attinenti al proprio ruolo       | Mantenimento                                                                                                                                                                                           |

# Social media policy

## Finalità

Il Comune di Montelupo Fiorentino utilizza i social media come strumenti di comunicazione istituzionale per:

- informare su servizi, progetti, eventi e scadenze;
- promuovere il dialogo e la partecipazione attiva;
- favorire l'incontro e il confronto tra amministrazione e cittadini, anche in forma digitale.

Attraverso social network come Facebook, Instagram e TikTok, il Comune persegue finalità di interesse generale, rafforzando la trasparenza e l'accessibilità delle informazioni.

## Canali attivi e gestione

Il Comune adotta una strategia multicanale per intercettare pubblici diversi e valorizzare le proprie attività istituzionali e culturali.

Canali social attivati:

- Facebook:
  - Comune di Montelupo Fiorentino
  - Museo Montelupo
  - MMABMontelupo
- Instagram:
  - @montelupo\_ceramic
  - @MMABMontelupo
- TikTok:
  - @MMABMontelupo

## Contenuti

I contenuti condivisi rispondono a due obiettivi principali:

- Informare: promuovere iniziative, comunicare servizi, scadenze, avvisi, opportunità.
- Dialogare: stimolare confronto e partecipazione, anche tramite domande, sondaggi, immagini e video.

Il Comune può condividere contenuti di soggetti terzi ritenuti di interesse collettivo. In tali casi, pur verificandone per quanto possibile l'attendibilità, non si assume responsabilità su eventuali imprecisioni o contenuti obsoleti.

**Emergenze:** comunicazioni relative a calamità o stati di emergenza saranno veicolate prioritariamente tramite i canali social ufficiali.

**Pubblicità:** eventuali messaggi pubblicitari presenti sulle piattaforme non dipendono dall'Ente, ma dalla gestione autonoma dei social network.

## Risposte e interazione

I canali sono attivi dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:30 alle 17:30.

L'Ufficio Comunicazione si impegna a:

- monitorare le richieste;
- rispondere entro 3 giorni lavorativi, compatibilmente con la complessità del quesito;
- indirizzare le segnalazioni agli uffici competenti.

Per le segnalazioni si rimanda alla gestione tramite il canale ufficiale dell'Ente.

### **Moderazione e regole di comportamento**

L'Amministrazione garantisce spazi di dialogo aperti e civili. Non è prevista moderazione preventiva, ma è attivo un sistema di controllo e intervento.

Regole per gli utenti:

- esprimersi con correttezza, rispetto e pertinenza;
- evitare insulti, minacce, linguaggio offensivo o discriminatorio;
- rispettare la privacy di terzi;
- non pubblicare contenuti non attinenti, promozionali o pubblicitari;
- non affrontare casi personali o controversie private;
- evitare la diffusione di fake news, spam, contenuti illeciti o che violino il diritto d'autore.

I contenuti contrari a queste regole saranno rimossi. In caso di violazioni gravi o ripetute, l'utente potrà essere bloccato e segnalato alle autorità competenti.

### **Privacy e tutela dei dati personali**

Il trattamento dei dati personali segue:

- le policy delle singole piattaforme;
- il Regolamento UE 2016/679 (GDPR), come da informativa disponibile sul sito comunale.

Commenti o messaggi contenenti dati sensibili saranno rimossi per tutelare la privacy degli interessati.

### **Aggiornamenti della Policy**

La presente Social Media Policy è soggetta a revisione periodica per adeguamenti normativi, organizzativi o tecnologici.