



CARTA DEI SERVIZI

**CONTACT CENTER
del
COMUNE DI LUCCA**



INDICE

- 1) Cos'è la Carta dei Servizi
- 2) La società Lucca Riscossioni e Servizi Srl
- 3) I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi
- 4) I principi fondamentali
- 5) Dove reperire la Carta dei Servizi
- 6) Descrizione del servizio
- 7) Standard di qualità
- 8) Sede e Operatività del servizio
- 9) Reclami, proposte e suggerimenti
- 10) Privacy

ALLEGATI

Allegato n. 1 Questionario di gradimento degli utenti sulla qualità del servizio erogato

Allegato n. 2 Modulo per la presentazione di reclami, proposte e suggerimenti

1) COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta un'importante opportunità per migliorare la qualità dei servizi offerti e consente di lavorare in un'ottica di progettualità condivisa con i cittadini destinatari dei servizi.

Essa, oltre ad avere un'importante funzione di informazione ed orientamento per l'utente, specificando le principali caratteristiche del servizio e le modalità di erogazione, definisce, altresì, gli standard di qualità che Lucca Riscossioni e Servizi Srl intende garantire attraverso il monitoraggio periodico degli indicatori fissati.

La Carta dei servizi rappresenta pertanto un documento dinamico, oggetto di costante aggiornamento, nell'ottica di un miglioramento continuo della qualità del servizio erogato, anche grazie alla partecipazione attiva dei propri stakeholders.

2) LA SOCIETA' LUCCA RISCOSSIONI E SERVIZI SRL

E'una società unipersonale partecipata totalmente ed indirettamente dal Comune di Lucca tramite Lucca Holding S.p.A. ed è soggetta a direzione e coordinamento da parte di quest'ultima ai sensi dell'art. 2497 e ss del Codice Civile, in ottemperanza alle direttive impartite dall'Ente proprietario Comune di Lucca.

È una società strumentale che opera secondo il modello dell'*in house providing*, svolgendo servizi esclusivamente per il Comune di Lucca e ha una durata fissata fino al 31 dicembre 2050, salvo eventuali proroghe successive. Ha sede legale in Lucca, San Marco, Via dei Bichi 340 ed è attualmente presieduta da un Consiglio di Amministrazione, composto da tre membri.

Informazioni dettagliate relative alla società e alla sua struttura si trovano nel sito istituzionale www.lrservizisrl.it.

La Società ha adottato un proprio Modello Organizzativo di Gestione e Controllo di cui al D.Lgs. 231/2001, ed ha adeguato tutte le proprie procedure operative, organizzative ed informatiche alle previsioni disciplinate dal Regolamento UE n. 679/2016 in materia di trattamento dei dati personali.

Essa ha, inoltre acquisito e mantiene in essere, attraverso sistemi di audit e controllo, diverse certificazioni: la UNI EN ISO 9001:2015, ottenuta, oltre che per il servizio della riscossione, anche per quelli relativi all'energia ed alle pubbliche affissioni; la certificazione UNI EN ISO 14001:2015 per i servizi cimiteriali e la certificazione ESCo UNI CEI 11352.

Nel settembre 2023 la società ha chiesto ed ottenuto dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), il Rating di legalità, uno strumento che riconosce premialità alle aziende che operano secondo i principi della legalità, della trasparenza e della responsabilità sociale, ottenendo un punteggio di due stelle e un più.

3) I PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è stata introdotta per la prima volta in Italia, come documento di studio predisposto nel 1993 dal Dipartimento per la Funzione Pubblica, per stabilire i principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici.

Tale documento è stato recepito in un atto normativo, ovvero dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri ("Direttiva Ciampi") del 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

In materia è intervenuto, successivamente, il Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge n. 273 dell'11 luglio 1995, il quale all'art. 2 ha previsto l'adozione, con DPCM, di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici individuati, con l'obbligo da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di emanare le rispettive carte dei servizi in conformità a detti schemi, entro centoventi giorni dall'emanazione dei decreti suindicati.

In attuazione della delega anzidetta, è stato emanato il D.Lgs. n. 286/1999 che abrogava espressamente l'art. 2 della Legge n. 273/1995, stabilendo all'art. 11 una disciplina maggiormente semplificata in tema di determinazione dei parametri guida con l'obbligo per le imprese e gli enti erogatori di servizi pubblici di improntare la propria attività al rispetto dei parametri qualitativi essenzialmente determinati all'interno delle Carte dei Servizi.

Il decreto legge 24 gennaio 2012, n.1 (c.d. Decreto "Cresci Italia"), convertito con modificazioni in L. n. 27/2012 ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, le carte dei servizi nella loro efficacia sancendone il valore vincolante di quest'ultime, essendo fonte di regole cogenti.

La codificazione normativa dell'obbligo di pubblicazione della carta dei servizi si è avuta con il D.Lgs. n. 33/2013 come modificato dal D.Lgs. n. 97/2016 che, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi od il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

Anche la CiVIT (ora A.N.A.C.) è intervenuta in materia con tre delibere: la Delibera n. 1/2010 avente ad oggetto l'individuazione in via provvisoria degli standard di qualità dei servizi pubblici; la

Delibera n. 88/2010 recante “Linee guida per la definizione degli standard di qualità” e la Delibera n. 3/2012 “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”.

Recentemente, il D.Lgs 201/22, recante “Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica” e attuativo della delega di cui all’articolo 8 della legge 5 agosto 2022, n. 118 (Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2021), ha ribadito l’obbligo del gestore del servizio pubblico locale di rilevanza economica di redigere ed aggiornare la Carta dei Servizi.

4) I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell’erogazione dei diversi servizi di cui si occupa la Società, ed in particolare per quelli contenuti nella presente Carta, Lucca Riscossioni e Servizi Srl si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, che hanno come obiettivo primario il rispetto e la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

Legalità L’erogazione dei servizi ed il generale funzionamento delle attività si ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza L’erogazione dei servizi pubblici ed il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole identiche per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L’eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, comunque, intesa come uniformità delle prestazioni, che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali.

Imparzialità Lucca Riscossioni e Servizi Srl fornisce i propri servizi secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase della prestazione.

Continuità Nell’ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l’erogazione dei servizi pubblici avviene, nei limiti del possibile, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare od eventuale interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell’irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi per l’utenza.

Partecipazione La Società s’impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, sia per favorire un rapporto il più possibile collaborativo con l’utenza. Per migliorare la prestazione del servizio e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono presentare osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell’erogazione dello stesso. Lucca Riscossioni e Servizi Srl promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità del servizio reso.

Efficienza ed efficacia La Società pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un adeguato grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia E’ sempre garantito il massimo impegno ad una esposizione corretta delle informazioni necessarie ponendo particolare attenzione anche a semplicità e chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all’ascolto, al rispetto ed all’educazione reciproci.

Informazione L'informazione, tempestiva ed efficace, è alla base del servizio di Contact Center e la sua corretta erogazione è fondamentale per la qualità del servizio e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene, quindi, garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo a procedure, tempistica e erogazione dei servizi, nonché ai diritti ed opportunità di cui può godere.

5) DOVE REPERIRE LA CARTA DEI SERVIZI

Lucca Riscossioni e Servizi Srl si impegna a pubblicare la presente Carta dei Servizi sul proprio sito www.lrservizisrl.it nella sezione dedicata in Società trasparente ("Servizi erogati") e si impegna ad aggiornarla ogni qualvolta intervengano modifiche e/o novità rilevanti nello svolgimento delle varie attività della società. La Carta dei Servizi può essere consultata dall'utenza anche su supporto cartaceo presso gli Uffici Amministrativi della Società in Via Bigongiari 41 a S. Anna, Lucca.

6) DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Negli ultimi anni il servizio di Contact Center, uno tra i primi affidati dal Comune di Lucca alla società Lucca Riscossioni e Servizi Srl, ha subito una notevole evoluzione e crescita, passando da un iniziale e basico servizio di Call Center ad uno vero e proprio servizio di Contact Center, ovvero un sistema telematico sviluppato per dare supporto nell'utilizzo dei servizi online; nel corso del tempo sono, infatti, stati progressivamente introdotti diversi canali di comunicazione ed erogazione del servizio differenti ed aggiuntivi rispetto a quello tradizionale telefonico.

L'obiettivo è quello sì di offrire un servizio efficace ed efficiente, ma anche di semplificare, per il cittadino, l'accesso alle informazioni che riguardano il Comune di Lucca aiutandolo, in modo facile e rapido, ad ottenere le risposte che cerca.

Nello specifico, il Contact Center si occupa delle seguenti attività:

- ✓ **Servizio di accoglienza e primo livello informativo generico** (risposte alle chiamate del centralino 4422). Si tratta della prima interfaccia tra il cittadino e l'Amministrazione, ragione per cui il servizio è svolto da personale qualificato che, oltre ad avere una specifica competenza, grazie anche ad una formazione continua, ha una spiccata attitudine a relazionarsi con gli altri, con gentilezza e buona educazione. Gli operatori dedicati, sfruttando anche la territorialità della sede, e quindi, la propria diretta conoscenza dell'ambito comunale, sono, perciò, in grado di orientare al meglio il cittadino. Finalità di questo primo livello è quella di erogare informazioni di carattere generale, eventualmente approfondendo la richiesta con informazioni più precise. Ovvero:
 - fornire informazioni sugli uffici del Comune di Lucca indicando gli orari di apertura, le sedi in cui gli stessi si trovano, le modalità di erogazione dei servizi e l'indicazione dell'eventuale modulistica necessaria indirizzando, così, l'utente verso l'ufficio competente;
 - fornire informazioni riguardanti anche gli altri Enti, cercando per il cittadino numeri di telefono, indirizzi di posta elettronica, sedi ed orari di apertura dei relativi uffici;
 - fornire le più varie informazioni su tutto ciò che avviene in città, quali le manifestazioni, i convegni, le mostre, le fiere, gli spettacoli e le attività sportive. Turisti italiani e stranieri, ma anche gli stessi cittadini lucchesi, possono avere indicazioni su location, orari, parcheggi convenzionati, viabilità e tutto quanto può essere utile per vivere al meglio ogni evento.

- ✓ **Servizio di secondo livello**, che consiste in
 - una gestione dell'agenda per gli uffici comunali, con servizio di prenotazione e gestione degli appuntamenti per i cittadini (anche in modalità asincrona attraverso una mail dedicata);
 - un supporto per gestione dei reclami in sinergia con gli uffici comunali, anche grazie agli strumenti telematici messi a disposizione dall'amministrazione; i reclami sugli eventuali disservizi vengono inoltrati all'Ufficio Relazioni con il pubblico (Urp) del Comune di Lucca; in particolare, il Contact Center raccoglie le segnalazioni dei cittadini che pervengono dal canale telefonico e le inserisce sul portale del Comune di Lucca, fornendo subito agli utenti il numero di ticket che rende la loro segnalazione rintracciabile e che permette di ricevere poi informazioni sullo stato della segnalazione..
 - l'esecuzione annuale di campagne in modalità *outbound* al fine di verificare la *customer satisfaction* dei vari servizi offerti dall'Ente, in un'ottica di costante miglioramento del servizio, nonché campagne di sensibilizzazione/informazione all'utenza (ad esempio, chiamate all'utenza con il fine di aggiornare i dati personali forniti per la fornitura della illuminazione votiva).
- ✓ **Servizio di reportistica** all'Amministrazione comunale dell'attività svolta, al fine di consentire il monitoraggio del livello quantitativo e qualitativo del servizio.

7) STANDARD DI QUALITA'

Per garantire una buona erogazione del servizio, sono stati individuati degli standard, ovvero dei livelli minimi di qualità che Lucca Riscossioni e Servizi Srl s'impegna a garantire agli utenti, in riferimento ai vari aspetti organizzativi dello stesso. Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini, e sono soggetti, ovviamente, a monitoraggio periodico. È, inoltre, prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio di Contact Center, attraverso un questionario di gradimento.

Servizio all'utenza	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Rapporto tra chiamate risposte e chiamate entranti (ACD)	Percentuale	Uguale o superiore a 80%
Tempo medio di gestione (TMG)	Tempo	3 minuti
Tempo medio di abbandono (AAR)	Tempo	Massimo 15 secondi
Gestione reclami	Tempo di risposta	30 giorni

8) SEDE E OPERATIVITA' DEL SERVIZIO

L'attività di Contact Center si svolge prevalentemente negli uffici della sede legale di Lucca Riscossioni e Servizi Srl, sita in Via dei Bichi 340 a San Marco. E' prevista, inoltre, a rotazione, la presenza quotidiana di uno degli addetti presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Lucca. Questo per garantire a tutti gli operatori una formazione continua *on the job* ed un contatto più stretto e diretto sia con l'Amministrazione che con il cittadino stesso.

Il servizio:

- è raggiungibile ai seguenti numeri telefonici: **(+39) 0583.4422** per tutte le esigenze di carattere generale, **(+39) 0583.442410** per fissare appuntamenti con tutti gli uffici comunali (ad esempio, edilizia privata, anagrafe), **(+39) 0583.442462** per fissare appuntamenti per IMU fabbricati e **(+39) 0583.442053** per accertamenti IMU aree edificabili.
- è contattabile per fissare appuntamenti, oltre che tramite canale telefonico, anche tramite E-mail customer-care@lrservizisrl.it
- è attivo nei giorni feriali, **dal lunedì al venerdì**, dalle ore **8:30** alle ore **17.30**.
- e, negli orari di chiusura, un messaggio pre-registrato comunica gli orari di apertura degli uffici e rimanda, in automatico, all'utenza telefonica della Polizia Municipale per ogni emergenza.

9) RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Ogni utente può partecipare al miglioramento della qualità delle attività della società Lucca Riscossioni e Servizi Srl presentando reclami ed inoltrare suggerimenti relativi all'erogazione dei servizi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. A tal fine, l'utente potrà utilizzare l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato n. 2) consegnandolo a mano o inviandolo per posta, agli indirizzi di riferimento indicati nel precedente paragrafo; oppure inviarlo via mail, all'indirizzo customer-care@lrservizisrl.it. Il modello compilato in ogni sua parte dovrà essere corredato dal documento di identità del soggetto che lo firma. Il reclamo verrà inviato al Funzionario Responsabile dell'ufficio, il quale provvederà ad effettuare gli accertamenti e le valutazioni del caso, sentito il Direttore Generale, allo scopo di correggere gli eventuali errori o disfunzioni accertati. Il reclamo dev'essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, per facilitarne l'accertamento. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime o con contenuti offensivi. L'ufficio darà puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa, o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato, con motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine, ordinariamente non superiore a 30 giorni. Se il reclamo è riconosciuto fondato l'ufficio competente adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

10) PRIVACY

Tutti i dati personali comunicati alla Lucca Riscossioni e Servizi Srl sono trattati nel rispetto delle prescrizioni previste dal regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune di Lucca che ha nominato Responsabile esterno la Lucca Riscossioni e Servizi Srl. L'interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15,16,17,18,20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è consultabile sulla home page del sito istituzionale della società Lucca Riscossioni e Servizi Srl all'indirizzo: <https://www.lrservizisrl.it> nella sezione dedicata alla Privacy Policies.

La presente Carta dei Servizi è stata emessa il 05.12.2023.

ALLEGATO N. 1 della CARTA DEI SERVIZI

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEGLI UTENTI SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

Gentile Utente,

la Sua opinione sui servizi erogati dalla società Lucca Riscossioni e Servizi Srl è per noi molto importante. Le chiediamo gentilmente di rispondere ad alcune domande che ci aiuteranno a migliorare la qualità del servizio offerto. Il presente questionario è volontario, compilato in forma anonima e garantisce la riservatezza dei dati personali secondo la normativa sulla privacy. La preghiamo, pertanto, di esprimere la sua opinione indicandola con una crocetta.

GENERE

- Maschio
- Femmina

PROFESSIONE:

- Studente/ssa
- Imprenditore-rice/Artigiano-a/Commerciante
- Libero/a professionista
- Lavoratore/rice dipendente
- Pensionato/a
- Altro

ETA':

- 18/39 anni
- 40/59 anni
- 60 e oltre

SERVIZIO DI INTERESSE

- Riscossione coattiva
- Canone Unico Patrimoniale e Pubbliche Affissioni
- Violazione del Codice della Strada o Sanzioni Amministrative
- Servizi Cimiteriali

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

- Per niente soddisfatto/a
- Abbastanza soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Molto soddisfatto/a

ACCESSIBILITA' AGLI UFFICI

- Per niente soddisfatto/a
- Abbastanza soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Molto soddisfatto/a

CORTESIA E PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

- Per niente soddisfatto/a
- Abbastanza soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Molto soddisfatto/a

TEMPO DI ATTESA PRIMA DI ESSERE RICEVUTO

- Per niente soddisfatto/a
- Abbastanza soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Molto soddisfatto/a

TEMPO NECESSARIO AL DISBRIGO DELLA PRATICA

- Per niente soddisfatto/a
- Abbastanza soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Molto soddisfatto/a

CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI FORNITE

- Per niente soddisfatto/a
- Abbastanza soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Molto soddisfatto/a

GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO RICEVUTO

- Per niente soddisfatto/a
- Abbastanza soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Molto soddisfatto/a

Ha qualche suggerimento da darci? Lo scriva qui di seguito (preferibilmente in stampatello)

La ringraziamo per la cortese collaborazione.

ALLEGATO N. 2 della CARTA DEI SERVIZI

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Alla cortese attenzione del
Funzionario Responsabile dell'Ufficio

Dati del firmatario:

Nome	
Cognome	
Indirizzo	
Recapito telefonico	
E-mail	

Motivo del reclamo:

--

Proposta e suggerimenti per migliorare il servizio:

--

Data _____

Firma _____

(allegare copia del documento d'identità)

Osservazioni dell'ufficio destinatario:

--

Il Responsabile dell'Ufficio

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che la società Lucca Riscossioni e Servizi Srl tratterà i dati personali conferiti con il presente modulo con modalità prevalentemente informatiche e telematiche ma anche su supporto cartaceo, per le finalità previste dal Regolamento Ue 2016/679 (GDPR) e dal Codice in materia di protezione dei dati personali (d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.l.), in particolare per la gestione dei reclami, delle proposte e dei suggerimenti nonché per operazioni di analisi a scopi statistici. Il conferimento dei dati è obbligatorio e la loro mancata indicazione non consente di effettuare l'esame del reclamo. I dati acquisiti nell'ambito della procedura di esame del reclamo saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori della società o delle imprese espressamente nominate come responsabili del trattamento. Al di fuori di queste ipotesi, i dati non saranno diffusi, né saranno comunicati a terzi, fatti salvi i casi in cui si renda necessario comunicarli ad altri soggetti coinvolti nell'attività istruttoria e nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea. Gli interessati hanno il diritto di ottenere dalla società, nei casi previsti, l'accesso ai propri dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del Regolamento). L'apposita istanza alla società è presentata contattando il Responsabile della protezione dei dati o DPO al seguente indirizzo mail dpo@lrservizisrl.it.