

## INPUT – SERVIZIO ANAGRAFE COMUNE PISTOIA

### Obiettivo prefissato:

- consentire al maggior numero possibile di persone di effettuare le procedure necessarie all'ottenimento della Carta di Identità in completa autonomia e in tempi ridotti

### Scomposizione del processo:

<i>Per ottenere un documento di identità presso un ufficio pubblico è necessario:</i>	
1	<i>Ottenere informazioni (in modo diretto o da casa utilizzando media elettronici (web), telefono o cartacei in merito agli orari di apertura, alle documentazioni necessarie, alla disponibilità di spazi o di altri servizi specifici di supporto ai disabili, ecc ....</i>
2	<i>Effettuare il percorso per recarsi nei vari luoghi (uffici, ecc.)</i>
	<i>a) uscire dalla propria abitazione</i>
	<i>b) percorso pedonale</i>
	<i>c) uso di mezzi collettivi pubblici</i>
	<i>d) uso di mezzi collettivi privati</i>
	<i>e) uso di veicolo privato</i>
3	<i>Procurarsi/produrre la documentazione necessaria alla richiesta del documento di identità (fare le fotografie, richiedere ed ottenere documentazione, pagamento di bolli/tasse, ecc.), farne richiesta e ritiro.</i>
	<i>Entrare e spostarsi negli uffici, ecc. (incluso entrare da un fotografo per fare le foto e/o utilizzare una macchina per fototessera automatica)</i>
	<i>Entrare in contatto/comunicare con operatori pubblici/privati</i>
	<i>Firmare, autenticare documenti (in generale atti con natura di formale riconoscimento legale)</i>
4	<i>Rientrare nella propria abitazione</i>

### Normative applicabili:

*Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli uffici, spazi e servizi pubblici,*

[2-2-0503-1996.doc](#) [26 KB]

## ANALISI DELLA SITUAZIONE ATTUALE:

**Responsabile:** dott.ssa Eleonora Gori - 0573 371800

**Indirizzo:** via S. Andrea 18 Pistoia

**Orario:** da lunedì a sabato: 8,10-13.00, martedì e giovedì: 14.45-17.15; statisticamente è stata rilevata dallo stesso ufficio una forte concentrazione nel sabato mattina, e nella fascia oraria 10.30-12.00

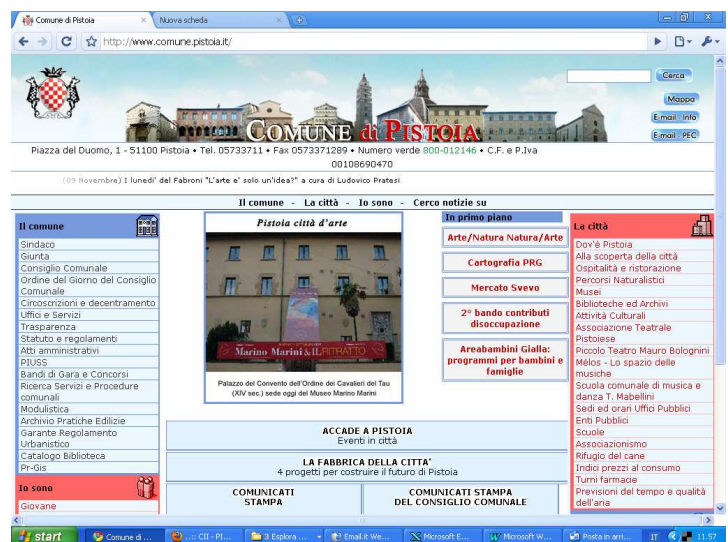
**Accesso alle informazioni:** teoricamente possibile dal sito web del comune ([www.comune.pistoia.it](http://www.comune.pistoia.it)), ma di fatto assai complesso. Nella home page del sito non ci sono riferimenti facilmente individuabili.

Per conoscere gli orari di apertura, indirizzo ecc....occorre cliccare sul tasto 'uffici e servizi' che dà accesso a un elenco ancora meno esplicito delle 4 aree in cui è divisa la struttura comunale: AREA 1-Servizi generali e istituzionali, AREA 2-Risorse, AREA 3-Servizi alla persona, AREA 4-Servizi al territorio e sviluppo economico.

Il percorso prevede l'accesso alla pagina 'servizi generali e istituzionali' (e non 'servizi alla persona', come l'utente potrebbe pensare).

Sotto la voce 'gestioni demografiche' è presente la voce 'anagrafe e stato civile', che dà accesso ad un testo illustrativo delle funzioni del servizio. Al termine del testo vengono fornite le informazioni sugli orari di apertura degli uffici, oltre che l'indirizzo e un numero telefonico.

Il sito del Comune consente di adattare la dimensione dei caratteri tipografici, ma il tasto che dà accesso a questo servizio non è immediatamente visibile ed è a sua volta di piccole dimensioni.



Esiste on line una scheda con tutte le informazioni, compresi i documenti necessari per il rilascio delle carte di identità, la validità e i costi, all'indirizzo:

[//www.comune.pistoia.it/cgi-bin/scheda\\_pistoia\\_informa\\_2006.cgi?id=762](http://www.comune.pistoia.it/cgi-bin/scheda_pistoia_informa_2006.cgi?id=762).

L'accesso alla scheda dal sito del Comune non è però facilmente individuabile.

**L'amministrazione comunale si è comunque dotata di un servizio di informazioni al cittadino che risponde al numero verde 800-012146.**

**Scarsamente nota è la possibilità di rivolgersi agli uffici decentrati presso le Circoscrizioni.** Il territorio comunale copre una superficie di 237 Km<sup>2</sup>, in ampia parte montana; il ricorso agli uffici decentrati costituisce dunque una possibilità importante che non appare sufficientemente promossa.

**Caratteristiche dell'edificio:** L'ufficio si trova all'interno di Palazzo Fabroni. Si tratta di un edificio del XVII secolo, adibito a residenza fino alla metà del XIX secolo.

Successivamente ha ospitato varie funzioni; attualmente è suddiviso in uffici comunali (piano terra) e centro di arte contemporanea (piani superiori).

L'edificio si trova all'interno del centro storico in area aperta al traffico privato.

L'edificio presenta due accessi: da via S. Andrea e da via Santa, entrambe a senso unico ed entrambe in leggera pendenza. Via S. Andrea è accessibile ai veicoli solo dalla piazza San Francesco. Via Santa è accessibile da Piazza del Carmine.

**I servizi anagrafici sono accessibili solo da via S. Andrea.** L'accesso da via Santa, che dispone di un ampio piazzale (solo pedonale) e alcuni posti auto riservati ai disabili, è riservato al centro di arte moderna.



**Accessibilità dei locali** Gli uffici si trovano al piano terra e, relativamente al servizio esaminato, non presentano rilevanti ostacoli di accessibilità. L'ingresso principale è dotato di una breve rampa (vedi foto) e i locali interni si trovano su un unico piano.

**Mezzi di trasporto/viabilità:** a qualche decina di metri dall'ingresso si fermano i mezzi pubblici delle linee **4** (V.Scornio-Stazione-Via Erbosa-Via .Fiorentina\Via Machiavelli), **10** (Candeglia - Stazione-Legno Rosso – Gello) e **P&B** (Park Stadio -P.za.Garibaldi-Park Cellini).

**Parcheggio:** Sul lato di via S. Andrea sono presenti due spazi di sosta riservati ai disabili dotati di cartellino identificativo. Per i veicoli privati 'normali' le aree di sosta più vicine, entrambe a pagamento, sono in piazza S. Francesco e in piazza del Carmine. In entrambe le aree di sosta negli orari di apertura dell'ufficio è in genere difficile trovare spazi liberi se non dopo attese più o meno lunghe.

La viabilità che porta da piazza del Carmine a via S. Andrea è stretta e in sensibile pendenza, senza protezioni per i pedoni.

**Accessi pedonali:** per un breve tratto della via S. Andrea (praticamente solo lungo la facciata di Paolazzo Fabroni) esiste un percorso protetto da dissuasori in direzione della piazza S. Francesco (principale area di sosta nei dintorni).

Dalla piazza S. Francesco il percorso pedonale è previsto sul lato opposto di via S. Andrea, è normalmente occupato da veicoli in divieto e non è quindi agevolmente percorribile(vedi foto).

Proseguendo via S. Andrea si arriva alla via Abbia Paziienza, che non può essere raggiunta dai veicoli che dall'area pedonale (ZTL) ed è caratterizzata da una sensibile pendenza.

Ulteriori accessi sono possibili:

- dalla direzione nord, attraversando piazza del Carmine (percorso in sensibile salita e senza protezione per i pedoni)

- dalla ZTL (1^ cerchia delle mura, park di piazza S. Spirito, ecc) percorrendo via de' Rossi (discesa) e attraversando via Abbia Paziienza.

**Segnaletica interna:** non esiste di fatto una segnaletica interna; nel locale di accesso è però presente un addetto alle informazioni

**Facilità di contatto con l'operatore:** gli sportelli non sono eccessivamente alti, ma costituiscono comunque un ostacolo per quanti accedono in sedia a ruote o hanno una altezza sensibilmente ridotta.

**Risorse umane:** gli addetti allo sportello non sono stati oggetto di una specifica formazione per il contatto con persone con difficoltà funzionali; è però presente nell'organico una persona sordo-muta cui viene in alcuni casi richiesto di intervenire per facilitare il contatto.

**Servizi igienici:** sono presenti servizi a norma per i disabili.

**Attesa** Nel locale di accesso, destinato all'attesa, sono disponibili numerose sedute. L'attesa media varia da 0 a 20', secondo le fasce orarie (vedi).



sportello

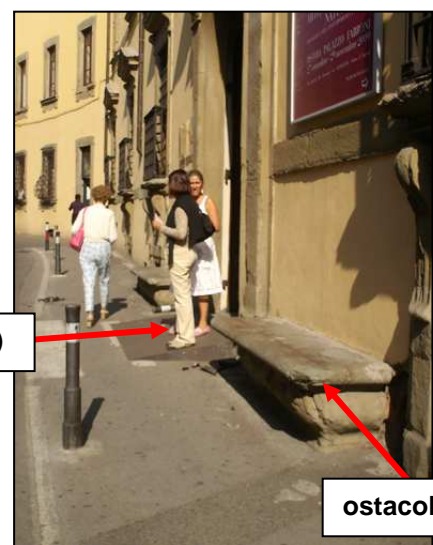
**Priorità per le persone con difficoltà :** Non è codificata, anche se in genere a richiesta alle persone con problemi viene concesso, anche per iniziativa degli addetti, di non seguire la fila.

**Altri servizi disponibili :** è presente solo un erogatore di bibite calde.

**NOTE:**

1. Ai lati dell'ingresso due antichi sedili in pietra possono costituire un ostacolo difficilmente individuabile da non vedenti che usano il bastone, perché il piano di seduta è sporgente di cm ..... all'altezza di ..... cm dal suolo.

2. la segnaletica orizzontale (strisce pedonali), se non frequentemente rinnovata, è scarsamente visibile e può costituire un elemento di rischio a causa della velocità dei veicoli.



Pedana (OK)

ostacolo



Schema degli accessi



Via S. Andrea



## **PROPOSTE:**

1. Aggiornamento sito web del Comune evidenziando efficacemente l'accesso alla scheda informativa già esistente.
2. Eventuale realizzazione di materiale informativo cartaceo da recapitare periodicamente a tutte le famiglie del Comune, con le informazioni sui servizi disponibili (non solo anagrafe)
3. Efficace promozione degli sportelli decentrati per ridurre la mobilità
4. Miglioramento degli accessi:
  - messa in sicurezza dei percorsi pedonali (anche con rimozione o messa in sicurezza degli ostacoli esistenti)
  - soluzione al problema del parcheggio
  - potenziamento segnaletica verticale, attraversamenti pedonali, ecc...
  - possibile riapertura dell'accesso dal piazzale posteriore
5. Codifica del diritto di priorità per persone con handicap, donne incinte o con bimbi piccoli, ecc....
6. Possibile trasformazione degli sportelli in scrivanie, o comunque abbassamento del piano di appoggio
7. Introduzione di una macchina per foto istantanee
8. Corso di aggiornamento per il personale di sportello (lingue, linguaggio dei segni, ecc ...); introduzione di specifiche competenze fra i requisiti per l'assegnazione all'ufficio
9. Ipotesi di introdurre un pannello con risposte vocali preregistrate alle FAQ in più lingue, e con testo a scorrimento su un visore.