



**CARTA DEI SERVIZI DIGIPASS GUBBIO**  
**EX ART. 32, C. 1 DEL D.LGS. 33/2013**

**Premessa**

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Successivamente, con D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio u.s., "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte.

Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

L'art. 32, c. 1 del d.lgs. 33/2013 prevede un obbligo di pubblicazione della carta dei servizi contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici. Le pubbliche amministrazioni, individuati i servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi, ai sensi dell'articolo 10, comma 5, pubblicano:

- a) i costi contabilizzati, evidenziando quelli effettivamente sostenuti e quelli imputati al personale per ogni servizio erogato e il relativo andamento nel tempo;
- b) i tempi medi di erogazione dei servizi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente.

Di seguito alcuni dei principi fondamentali dettati dalla Direttiva e che sono alla base dell'erogazione dei servizi:

- il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- deve essere garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare, e ove sia consentito dalla legislazione, gli utenti hanno diritto di scegliere l'ente erogatore;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.



La Società affidataria del servizio di gestione e controllo del servizio DIGIPASS di Gubbio è la **Società Gubbio Cultura e Multiservizi SRL con sede in Gubbio.**

I riferimenti della Società sono i seguenti: società Gubbio Cultura e Multiservizi SRL partita IVA 02870860547 pec: [gubbioculturaemult@pec.it](mailto:gubbioculturaemult@pec.it). Il rappresentante legale della società è il dott. Paolo Rocchi.

### **Informazioni per gli utenti**

Il DigiPASS Gubbio è uno spazio aperto al digitale per il territorio della Zona Sociale 7 della Regione Umbria destinato ai cittadini, professionisti, imprese, enti, associazioni, scuole dei Comuni di Gubbio (capofila), Gualdo Tadino, Fossato di Vico, Sigillo, Costacciaro, Scheggia e Pascelupo che hanno aderito al progetto, con Gubbio capofila.

### **COSA SONO I DIGIPASS**

I DigiPASS sono spazi pubblici aperti utili ad accompagnare cittadini ed imprese nell'utilizzo di servizi digitali e nel cogliere le opportunità che le tecnologie mettono a disposizione delle aziende favorendone l'innovazione. Si caratterizzano come luoghi fisici attrezzati per l'accesso assistito alle risorse digitali ed alle nuove tecnologie per favorire la crescita delle competenze digitali. L'attivazione dei DigiPASS è una iniziativa promossa dalla Regione Umbria finanziata con i fondi previsti dal POR FESR (Programma Operativo Regionale del Fondo Europeo di Sviluppo Regionale) 2014-2020. L'intervento prevede, con il coinvolgimento dei Comuni, l'allestimento dei DigiPASS su tutto il territorio regionale.

### **A COSA SERVONO E COSA FANNO**

I centri DigiPASS, distribuiti in tutta la regione, sono luoghi pubblici ad accesso gratuito e libero dotati di open desk, area polifunzionale multimediale e area relax.

Si pongono non come luoghi di fruizione passiva di servizi, ma come punti di aggregazione attiva finalizzati alla condivisione di obiettivi personali, professionali e sociali. All'interno di ogni DigiPASS è presente un esperto nel promuovere l'uso delle tecnologie digitali con il compito di assistere, accompagnare e supportare gli utenti nella fruizione di servizi digitali pubblici (ad esempio la prenotazione delle prestazioni sanitarie tramite CUP online, la consultazione di referti online, un pagamento online a una PA o l'iscrizione dei figli al nido o a scuola), di servizi digitali privati (ad esempio l'home banking o l'acquisto di prodotti online) e nell'uso dei social media; consentire la navigazione in rete; favorire l'inclusione digitale e lo scambio di competenze intergenerazionale; offrire postazioni di lavoro (scrivania e computer collegato in rete, telefono, sala riunioni) in co-working, con la possibilità di usare uno spazio di lavoro condiviso e di confrontarsi con altri professionisti, imprenditori, start up con il fine di collaborare e crescere insieme; offrire formazione sui



temi legati al digitale di maggiore utilità; mettere a disposizione un luogo di confronto, scambio competenze e conoscenze, sperimentazione e condivisione tra enti di ricerca, PA, imprese utile a favorire processi di innovazione aperta.

Gli utenti potenziali dei DigiPASS possono essere cittadini che hanno l'esigenza di usare servizi digitali; lavoratori autonomi, professionisti, freelance che hanno bisogno di uno spazio di lavoro in via temporanea o occasionale; imprese che intendono confrontarsi con altri soggetti su temi legati al digitale; associazioni che vogliono promuovere momenti di formazione e informazione; scuole ed agenzie formative che vogliono utilizzare i DigiPASS come luogo di formazione con le realtà locali.

**Sede DigiPASS Complesso di Santo Spirito**

Via Gioia, 6 - 06024 - Gubbio

**Orari d'apertura al pubblico e modalità di erogazione del servizio**

Dal lunedì al venerdì 9 - 13

lunedì, martedì e giovedì 15 - 18

**Telefono:** 075.9237291

**mail:** [digipass@comune.gubbio.pg.it](mailto:digipass@comune.gubbio.pg.it)

**Operatori dedicati al servizio:**

n. 2 operatrici fisse

**DOTAZIONE DEL SERVIZIO:**

10 postazioni di lavoro con N. 8 pc fissi e n. 2 pc portatili

1 sala per riunioni ed eventi (max 6 persone sedute).