



# CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Direzione Risorse Umane

Acquisizione Risorse

---

Approvazione con DD 2024/07321 del 30 settembre 2024

# INDICE

<b>1 - IL VALORE DEL SERVIZIO</b>	<b>3</b>
1.1 - Principi e finalità	
<b>2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>6</b>
<b>2.1 - Caratteristiche del servizio e procedura a rilevanza esterna</b>	
2.1.1 - Concorso pubblico per esami o per titoli ed esami	
2.1.2 - Avviamento a selezione degli iscritti nelle liste di collocamento	
2.1.3 - Procedure per l'assunzione obbligatoria per legge	
2.1.4 - Concorso in convenzione	
2.1.5 - Reclutamento personale a tempo determinato	
2.1.6 - Mobilità volontaria in entrata	
2.1.7 - Riammissione in servizio	
<b>2.2 - Organizzazione e canali di accesso</b>	
<b>2.3 - Stakeholders</b>	
<b>2.4 - Canali d'accesso</b>	
<b>3 - STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>12</b>
3.1 - Accessibilità	
3.2 - Tempestività	
3.3 - Trasparenza	
3.4 - Efficacia	
3.5 - Equità	
<b>4 - RAPPORTI CON IL CITTADINO</b>	<b>16</b>
4.1 - Accessi e reclami	
4.2 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza	
4.3 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta	



# 1 - IL VALORE DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale chi eroga un servizio assume una serie di impegni nei confronti dell'utenza di riferimento. Nella Carta dei Servizi il soggetto erogatore definisce quali servizi eroga, secondo quali principi, con quali modalità operative, quali standard di qualità intende assicurare e come intende misurare il raggiungimento di questi standard.

La Carta dei Servizi è finalizzata ad assicurare l'efficacia e l'efficienza del servizio, oltre a garantire trasparenza nella gestione.

La Direzione Risorse Umane (di seguito DRU) è una unità produttiva trasversale e di supporto interno all'ente quindi, per sua natura, non eroga servizi ai cittadini nel senso stretto del termine.

Tuttavia, la DRU ha ritenuto importante avviare una sperimentazione in questo ambito e a tale scopo ha individuato nei processi di selezione, assunzione e mobilità esterna in entrata - afferenti al Servizio Acquisizione Risorse - i servizi, in senso lato, adatti allo scopo, sui quali informare i cittadini riguardo a modalità e tempi di erogazione, standard di qualità e modalità di tutela, nel rispetto della normativa di riferimento e dei principi base che devono guidare l'erogazione dei servizi propriamente detti.

La Carta dei servizi del Servizio Acquisizione Risorse è pubblicata nella sezione Amministrazione trasparente/Servizi erogati della Rete civica del Comune di Firenze.

# 1.1 - Principi e finalità

I principi adottati nell'erogazione del servizio e delle finalità perseguite sono quelli previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994:

- ◆ Uguaglianza ed imparzialità: il principio di uguaglianza è da intendere come assenza di ogni discriminazione e non quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali; è solo riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali che si potrà passare da un'eguaglianza formale a un'eguaglianza sostanziale.
- ◆ Continuità: i servizi sono resi con continuità e regolarità secondo gli orari definiti. In caso di impedimenti, occorre impegnarsi a porre in campo tutte le azioni necessarie ad avvisare preventivamente l'utenza e a ridurre al minimo i disagi.
- ◆ Partecipazione: si intende il coinvolgimento degli utenti nella fase di progettazione e di verifica del servizio da garantire con ogni mezzo, in quanto momento di crescita dell'organizzazione e opportunità di miglioramento del servizio.
- ◆ Efficacia ed efficienza: il servizio deve essere erogato ricercando la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti.  
L'art. 35 del Testo Unico sul Pubblico Impiego (D. Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche), definisce quali sono i principi a cui deve conformarsi l'attività di reclutamento nelle Pubbliche Amministrazioni, che sono, tra gli altri:
  - ◆ adeguata pubblicità della selezione e modalità di svolgimento che garantiscano l'imparzialità e assicurino economicità e celerità di espletamento, ricorrendo, ove è opportuno, all'ausilio di sistemi automatizzati, diretti anche a realizzare forme di preselezione;
  - ◆ adozione di meccanismi oggettivi e trasparenti, idonei a verificare il possesso dei requisiti attitudinali e professionali richiesti in relazione alla posizione da ricoprire;
  - ◆ rispetto delle pari opportunità tra lavoratrici e lavoratori;

A questi principi si aggiungono quello di efficacia ed efficienza, oltre alla tutela della Privacy.



## 2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

## 2.1 - Caratteristiche del servizio e procedura a rilevanza esterna

La possibilità del Comune di Firenze - così come degli enti pubblici in generale - di avviare i processi di acquisizione risorse è guidata dal Piano triennale del fabbisogno di personale, atto (di competenza della Giunta Comunale) di pianificazione delle risorse di personale necessarie al Comune nel triennio di riferimento, aggiornato annualmente.

Gli elementi che la DRU deve analizzare ed elaborare per arrivare a quantificare il fabbisogno di personale sono:

- ◆ le richieste avanzate dalle Direzioni (che possono essere motivate da pensionamenti, attivazione di nuovi servizi o riorganizzazioni nella gestione di servizi già attivi, ecc.);
- ◆ le risorse economiche a disposizione delle assunzioni, stanziare nel bilancio del Comune;
- ◆ i limiti fissati dalla normativa nazionale riguardo alle assunzioni e alla spesa per il personale degli enti pubblici.

Il Regolamento sulle modalità di assunzione all'impiego del Comune di Firenze contiene tutte le disposizioni che definiscono le procedure di assunzione all'impiego.

Le procedure a rilevanza esterna, oggetto della Carta dei servizi sono:

1. concorso pubblico per esami o per titoli ed esami;
2. avviamento degli iscritti nelle liste di collocamento per i profili per i quali è richiesto il solo requisito della scuola dell'obbligo;
3. procedure previste dalla legge per l'assunzione delle categorie protette;
4. concorso in convenzione;
5. procedure selettive, anche semplificate per le assunzioni a tempo determinato o per eventuali ulteriori forme di lavoro flessibile nel rispetto della normativa vigente;
6. procedure di mobilità esterna volontaria ai sensi dell'art. 30 D.lgs. 165/01;
7. ricostituzione del rapporto di lavoro, ai sensi di quanto previsto dalla normativa vigente.

Di norma, il Servizio Acquisizione Risorse, per le procedure di assunzione, si avvale sempre di personale interno e sedi del Comune; per le procedure concorsuali, a seguito delle novità normative che hanno introdotto, tra l'altro, l'obbligo di digitalizzazione delle prove concorsuali, il Servizio Acquisizione Risorse può ricorrere ad affidamenti di servizi a soggetti esterni per:

- ◆ somministrazione e correzione prove digitali;
- ◆ uso e allestimento locali;
- ◆ affiancamento della Commissione con soggetti specializzati per verifica competenze trasversali.

## 2.1.1 - Concorso pubblico per esami o per titoli ed esami

È la modalità di assunzione all'impiego maggiormente utilizzata. La procedura è strettamente normata e si compone delle seguenti fasi:

1. indizione del concorso;
2. approvazione del bando e sua pubblicazione;
3. presentazione delle domande di ammissione;
4. ammissione dei candidati al concorso;
5. nomina della commissione giudicatrice;
6. preparazione ed espletamento delle prove scritte e/o pratiche;
7. correzione delle prove;
8. espletamento della prova orale;
9. accertamento delle competenze trasversali;
10. valutazione dei titoli;
11. presa d'atto dei verbali della commissione giudicatrice, approvazione della graduatoria e proclamazione dei vincitori.

## 2.1.2 - Avviamento a selezione degli iscritti nelle liste di collocamento

È la procedura utilizzata nel caso di profili per i quali è richiesto il solo requisito della scuola dell'obbligo.

Si compone delle seguenti fasi:

a) Avviamento a selezione: il Servizio Acquisizione Risorse inoltra la richiesta di avviamento a selezione all'Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego (ARTI), indicando:

- area e profilo professionale
- mansioni
- numero dei posti da ricoprire
- titolo di studio richiesto

b) Prova di selezione: la prova può consistere in una prova pratica, o in una sperimentazione lavorativa o in una prova scritta (quiz a risposta predeterminata o quesiti con risposta sintetica) su contenuto attinente all'espletamento di funzioni del profilo professionale. Le prove selettive sono pubbliche. Con la selezione la Commissione accerta solo l'idoneità/non idoneità a svolgere le mansioni richieste.

c) Esito della selezione: l'esito è comunicato tempestivamente all'Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego (ARTI); se non vengono coperti tutti i posti banditi si procede con ulteriori avviamenti a selezione.

## 2.1.3 - Procedure per l'assunzione obbligatoria per legge

1. Modalità di assunzione obbligatoria per categorie protette di cui all'art. 1 L.68/99:

- a) Assunzione per chiamata numerica di iscritti nelle liste dell'ARTI (si svolge secondo le modalità di cui al precedente paragrafo 2).
- b) Convenzione: deve contenere il numero dei posti, il profilo professionale, gli eventuali percorsi formativi e i requisiti oggettivi che devono essere posseduti da coloro che saranno avviati dall'ARTI.
- c) Concorso pubblico riservato, secondo le modalità descritte al paragrafo 1.

2. Modalità di assunzione obbligatoria per categorie protette di cui all'art. 18 c. 2 L.68/99:

- a) Assunzione per chiamata numerica di iscritti nelle liste dell'ARTI (si svolge secondo le modalità di cui al precedente paragrafo 2).
- b) Concorso pubblico riservato (si svolge secondo le modalità descritte al paragrafo 1).
- c) Previsione di riserva nei concorsi pubblici.
- d) Assunzione per chiamata diretta nominativa (esclusivamente per i profili per i quali è richiesto un titolo di studio non superiore alla scuola dell'obbligo e nel rispetto delle previsioni del Piano triennale del fabbisogno di personale).

## 2.1.4 - Concorso in convenzione

Il concorso in convenzione è una modalità di reclutamento del personale che prevede l'unicità della selezione per identiche professionalità, pur se di Amministrazioni o Enti diversi.

Il procedimento relativo al concorso in convenzione è preceduto, in aggiunta alle fasi indicate al punto 1, dalla fase di approvazione da parte degli Enti aderenti di una convenzione generale ai sensi dell'art. 30 della L. 267/2000, o di un accordo ai sensi dell'art. 15 della L. 241/90. La convenzione o l'accordo prevedono la facoltà di indire, sulla base di programmi occupazionali approvati dai singoli Enti, uno o più concorsi comuni, con delega a un unico Ente per quanto attiene alla gestione di tutte le fasi della procedura concorsuale.

La convenzione o l'accordo disciplinano le modalità di svolgimento, le forme di consultazione degli Enti aderenti, la gestione amministrativa delle procedure concorsuali, i contenuti del bando, ivi compresi i requisiti di accesso, le modalità di utilizzo della graduatoria, nonché le modalità di ripartizione degli oneri e la validità della convenzione medesima.

Nei concorsi in convenzione operano le riserve previste dalla normativa vigente per i concorsi pubblici. Le categorie di cittadini che nei concorsi pubblici hanno preferenza a parità di punteggio sono stabilite dalla normativa vigente in materia.

## 2.1.5 - Reclutamento personale a tempo determinato

Le assunzioni con contratto di lavoro a tempo determinato si effettuano nei casi, nei limiti e secondo le modalità previsti dalle norme legislative, regolamentari e contrattuali vigenti in materia, prioritariamente mediante utilizzo di graduatorie formate a seguito di concorsi pubblici a tempo indeterminato banditi dal Comune di Firenze o utilizzo di graduatorie di altri Enti.

Nel caso in cui la graduatoria a tempo indeterminato non sia sufficientemente capiente per garantire le esigenze di fabbisogno, in particolare nei servizi essenziali, dietro specifica e motivata richiesta da parte della struttura interessata all'assunzione, il reclutamento avviene con le seguenti modalità:

- a) avviso pubblico di offerta di lavoro al Centro per l'Impiego territorialmente competente per i profili per i quali è richiesto il solo requisito della scuola dell'obbligo. I lavoratori convocati dall'amministrazione, sono tenuti a presentarsi per la formale accettazione e/o per la prova di idoneità alle mansioni. L'amministrazione si riserva la facoltà di prescindere dall'effettuazione della prova di idoneità alle mansioni nel caso in cui il lavoratore abbia già lavorato nello stesso profilo professionale con esito positivo per questa Amministrazione negli ultimi tre anni, salvo il caso in cui il servizio prestato sia inferiore a due mesi anche non continuativi;
- b) selezione pubblica effettuata dall'Amministrazione per profili per i quali è richiesto un titolo superiore a quello della scuola dell'obbligo o il requisito della scuola dell'obbligo unitamente a ulteriori titoli attestanti specifiche professionalità e/o esperienze;
- c) altre tipologie previste dalla normativa vigente.

## 2.1.6 - Mobilità volontaria in entrata

Il prerequisite per questa modalità di assunzione è l'essere dipendente con contratto a tempo indeterminato di pubbliche amministrazioni. La selezione avviene attraverso un avviso di mobilità, pubblicato all'Albo pretorio, sulla Rete civica del Comune, nel portale InPA ed eventualmente mediante altre modalità di informazione che ne garantiscano ulteriore pubblicità e diffusione; esso contiene il numero dei posti disponibili e la scadenza per la presentazione delle domande; definisce i requisiti, le competenze professionali richieste, i criteri di scelta e le modalità procedurali.

Il Servizio Acquisizione Risorse istruisce le domande pervenute e le sottopone all'esame di apposita Commissione, che di norma è la stessa di quella prevista per la procedura concorsuale se la mobilità è propedeutica all'indizione di bando di concorso.

I criteri di scelta sono la valutazione del curriculum (max 20 punti per i titoli di studio e max 10 punti per titoli culturali, professionali e formazione professionale) e un eventuale colloquio per i candidati con maggior punteggio sul curriculum; per il colloquio la Commissione ha a disposizione max 10 punti.

La Commissione può dichiarare che nessun candidato/a è idoneo/a alla copertura dei posti messi nell'avviso.

## 2.1.7 - Riammissione in servizio

Il/la dipendente cessato dall'impiego per dimissioni può, su domanda documentata, essere riammesso in servizio entro un periodo massimo di 5 anni, con motivato provvedimento del Direttore della Direzione competente in materia di risorse umane.

Il/la dipendente riammesso/a in servizio sarà ricollocato/a di norma nel profilo professionale cui apparteneva al momento della cessazione dal servizio, con decorrenza di anzianità nella qualifica dal giorno dell'assunzione. La riammissione in servizio è comunque subordinata al possesso dei requisiti generali per l'assunzione ed alla previsione del posto negli atti di programmazione del fabbisogno del personale. Non può aver luogo qualora il/la dipendente, sottoposto a visita medica, non risulti idoneo alle mansioni del profilo.

## 2.2 - Organizzazione e canali di accesso

L'organizzazione del servizio è di competenza della E.Q. Acquisizione Risorse, per quanto concerne tutte le modalità di selezione, ad eccezione della mobilità esterna, di cui si occupa uno specifico ufficio, assegnato direttamente al Servizio.

Gli uffici del Servizio Acquisizione Risorse sono in via Nicolodi, n. 2 e i colleghi ricevono solo su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 14 ed il martedì e giovedì anche dalle 15 alle 17.

## 2.3 - Stakeholders

Gli utenti che si rivolgono al servizio sono tutti quelli che vogliono partecipare ad una selezione o quelli che vi stanno partecipando per avere informazioni sullo stato delle procedure.

## 2.4 - Canali d'accesso

Gli utenti possono rivolgersi agli uffici attraverso i numeri di telefono dei colleghi che sono presenti sulla Rete Civica nella Sezione Amministrazione Trasparente - Organizzazione - Telefono e posta elettronica (<https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente-organizzazione/telefono-e-posta-elettronica>) o agli indirizzi mail [concorsifirenze@comune.fi.it](mailto:concorsifirenze@comune.fi.it) e [mobilita.risorseumane@comune.fi.it](mailto:mobilita.risorseumane@comune.fi.it)



**3 - STANDARD  
DI QUALITÀ**

<p><b>3.1 Accessibilità</b></p> <p>A tutti i cittadini potenzialmente interessati sono garantiti: facilità di accesso alle sedi in cui si svolgono le selezioni; informazione su date e orari delle diverse fasi dei procedimenti e disponibilità di forme diverse di comunicazione per ogni fase dei procedimenti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· facilità accesso alle sedi: 100% (sia la sede degli uffici che le sedi utilizzate per le selezioni sono pienamente accessibili per i disabili e facilmente raggiungibili anche attraverso i mezzi pubblici).</li> <li>· tempi delle fasi procedurali: rispetto dei tempi indicati nei bandi/avvisi e in tutte le successive comunicazioni in ciascuna tipologia di procedimento;</li> <li>· forme di comunicazione: =&gt; 4 (telefono, mail, canale web, posta tradizionale, sms, ecc.)</li> </ul>
<p><b>3.2 Tempestività</b></p> <p>La durata di apertura del bando/avviso è indicata nel testo stesso del bando. Tutte le comunicazioni relative alla procedura selettiva e alla gestione e durata della graduatoria, sono pubblicate di norma in Rete Civica e nel portale InPA e quindi immediatamente visibili dai candidati. Qualora per la tipologia di selezione non sia possibile la pubblicazione, le informazioni sono inviate direttamente ai candidati mediante canali informatici di comunicazione (es. sms, mail).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· n.ro selezioni avviate rispetto a programma/anno: 80%</li> <li>· approvazione graduatorie per ciascuna selezione conclusa entro i termini del procedimento: 100%</li> </ul>
<p><b>3.3 Trasparenza</b></p> <p>Tutti i bandi/avvisi - così come le date delle prove ed eventuali variazioni dei procedimenti - di base sono pubblicati su Albo pretorio, portale InPA e Rete civica del Comune a disposizione di potenziali interessati e stakeholder; i candidati inoltre hanno la possibilità di chiedere informazioni e chiarimenti via mail e/o telefono. Per ogni procedimento: chiunque abbia interesse, può presentare domanda di accesso agli atti al responsabile del procedimento (risposta entro 30 gg.); i candidati possono inoltre fare ricorso ordinario al TAR (entro 60 gg) o straordinario al Presidente della Repubblica (entro 120 gg).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· canali di pubblicazione bandi/avvisi: min. 2 (INPA e Rete Civica)</li> <li>· tempi di risposta a domande accesso: &lt;= 30 gg.</li> </ul>
<p><b>3.4 Efficacia</b></p> <p>L'attivazione di tutte le tipologie di procedimenti risponde ai bisogni e alle esigenze dell'Amministrazione e, di norma, le selezioni si concludono con l'assunzione al lavoro del numero di candidati necessari al raggiungimento degli obiettivi prefissati, salvo il caso in cui nessuno dei candidati risulti idoneo e si renda necessario ripetere la selezione, oppure in caso di rinuncia all'assunzione da parte degli idonei in graduatoria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· n.ro assunti/n.ro posti messi a bando: 100%</li> </ul>
<p><b>3.5 Equità</b></p> <p>Il trattamento paritario a tutti i possibili interessati è garantito sotto il profilo del rispetto delle pari opportunità fra uomo e donna e per i disabili e i portatori di disturbi specifici dell'apprendimento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· rispetto dei parametri di trattamento equo candidati: 100% (secondo la normativa vigente).</li> </ul>

## 3.1 - Accessibilità

A tutti/e i/le cittadini/e potenzialmente interessati/e sono garantiti: facilità di accesso alle sedi in cui si svolgono le selezioni; informazione su date e orari delle diverse fasi dei procedimenti e disponibilità di forme diverse di comunicazione per ogni fase dei procedimenti (telefono, mail, canale web, posta tradizionale, ecc.).

- ◆ facilità accesso alle sedi: 100% (le sedi utilizzate per le selezioni sono pienamente accessibili per i disabili e facilmente raggiungibili anche attraverso i mezzi pubblici)
- ◆ tempi delle fasi procedurali: rispetto dei tempi indicati nei bandi/avvisi e in tutte le successive comunicazioni in ciascuna tipologia di procedimento;
- ◆ forme di comunicazione: => 4 (telefono, mail, canale web, posta tradizionale, sms, ecc.)

## 3.2 - Tempestività

La durata di apertura del bando/avviso è indicata nel testo stesso del bando. Tutte le comunicazioni relative alla procedura selettiva e alla gestione e durata della graduatoria, sono pubblicate di norma in Rete Civica e nel portale InPA e quindi immediatamente visibili dai candidati. Qualora per la tipologia di selezione non sia possibile la pubblicazione, le informazioni sono inviate direttamente ai candidati mediante canali informatici di comunicazione (es. sms, mail).

- ◆ n.ro selezioni avviate rispetto a programma/anno: 80%
- ◆ approvazione graduatorie per ciascuna selezione conclusa entro i termini del procedimento: 100%

## 3.3 - Trasparenza

Tutti i bandi/avvisi - così come le date delle prove ed eventuali variazioni dei procedimenti - di base sono pubblicati su Albo pretorio, portale InPA e Rete civica del Comune a disposizione di potenziali interessati e stakeholder; i/le candidati/e inoltre hanno la possibilità di chiedere informazioni e chiarimenti via mail e/o telefono.

Per ogni procedimento: chiunque abbia interesse, può presentare domanda di accesso agli atti al responsabile del procedimento (risposta entro 30 gg.); i/le candidati/e possono inoltre fare ricorso ordinario al TAR (entro 60 gg) o straordinario al Presidente della Repubblica (entro 120 gg).

- ◆ canali di pubblicazione bandi/avvisi: min. 2 (InPA e Rete Civica)
- ◆ tempi di risposta a domande accesso: <= 30 gg.

## 3.4 - Efficacia

L'attivazione di tutte le tipologie di procedimenti risponde ai bisogni e alle esigenze dell'Amministrazione e, di norma, le selezioni si concludono con l'assunzione al lavoro del numero di candidati/e necessari/e al raggiungimento degli obiettivi prefissati, salvo il caso in cui nessuno dei/lle candidati/e risulti idoneo/a e si renda necessario ripetere la selezione, oppure in caso di rinuncia all'assunzione da parte degli idonei in graduatoria.

◆ n.ro assunti/n.ro posti messi a bando: 100%

## 3.5 - Equità

Il trattamento paritario a tutti i possibili interessati/e è garantito sotto il profilo del rispetto delle pari opportunità fra uomo e donna, per i disabili e i portatori di disturbi specifici dell'apprendimento (per i quali è indicata la possibilità di attivare specifiche modalità di svolgimento delle prove).

◆ rispetto dei parametri di trattamento equo candidati: 100% (secondo la normativa vigente).



# **4 - RAPPORTI CON IL CITTADINO**

## 4.1 - Accessi e reclami

- ◆ Accesso documentale agli atti del procedimento (modalità e tempi definiti a norma di legge): la richiesta va indirizzata al responsabile del procedimento, che ha l'obbligo di risposta 30 giorni; in alcuni casi, se la procedura oggetto di richiesta non è ancora ultimata la risposta è differita fino alla sua conclusione
- ◆ Reclamo scritto: può essere inoltrato da chi vi ha interesse al Responsabile del Servizio Acquisizione Risorse entro 10 giorni dalla pubblicazione della graduatoria per eventuali errori materiali riscontrati;
- ◆ Richiesta di riesame: può essere inoltrata alla Commissione giudicatrice o al Responsabile del Servizio Acquisizione Risorse dai/lle candidati/e che ritengano di aver subito un pregiudizio per effetto di una loro decisione nello svolgimento delle prove o in altre fasi della procedura concorsuale. Alla stessa viene dato riscontro nei termini di legge (30 giorni)
- ◆ Ricorso (modalità e tempi definiti a norma di legge): dovrà essere indirizzato al TAR entro 60 giorni; al Presidente della Repubblica entro 120 giorni.

## 4.2 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza

La Carta dei servizi sperimentale è sottoposta a monitoraggio per quanto riguarda il mantenimento degli standard di qualità, che sono stati individuati in stretta correlazione con gli obiettivi di performance organizzativa e individuale del Servizio Acquisizione risorse e della DRU.

Il monitoraggio della Carta, pertanto, segue i modi e i tempi della verifica degli obiettivi di cui sopra; la Carta è sottoposta a revisione e adeguamento:

- in via ordinaria, annualmente, entro il 31/12
- in via straordinaria, ad ogni cambiamento che si verifichi:

1. nelle norme di legge e/o nello specifico regolamento comunale, se comportano modifiche significative nelle procedure;
2. negli obiettivi strategici dell'Amministrazione, ai quali sono connessi gli obiettivi di performance e, di conseguenza, gli standard di qualità;
3. nella struttura organizzativa del Comune di Firenze.

## 4.3 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta

La carta dei servizi è pubblicata sul sito del Comune di Firenze alla pagina: Amministrazione trasparente/servizi erogati/ carta dei servizi (<https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente/servizi-erogati>).

Data ultimo aggiornamento della carta dei servizi: 28 agosto 2024

Impaginazione  
**Servizio Comunicazione**  
Comune di Firenze

