

# Carta dei servizi

**Corpo di Polizia Municipale  
Comune di Firenze**

Rev. 8 del 3 Marzo 2011

[www.poliziamunicipale.fi.it](http://www.poliziamunicipale.fi.it)



## Sommario

<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
<b>PRESENTAZIONE DEL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE DEL COMUNE DI FIRENZE.....</b>	<b>4</b>
<b>ACCESSO AL SERVIZIO .....</b>	<b>9</b>
<b>I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI DEL 27 GENNAIO 1994.....</b>	<b>14</b>
<b>RIFERIMENTI NORMATIVI.....</b>	<b>16</b>
<b>LA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO .....</b>	<b>17</b>
<b>LA TRASPARENZA.....</b>	<b>17</b>
<b>LA TEMPESTIVITÀ .....</b>	<b>19</b>
<b>L’AFFIDABILITÀ.....</b>	<b>19</b>
<b>LA CAPACITÀ DI COMUNICARE CON IL CITTADINO .....</b>	<b>21</b>
<b>GLI STANDARD DI QUALITÀ PER IL CITTADINO .....</b>	<b>23</b>
<b>AREE RIVA DESTRA, RIVA SINISTRA, QUARTIERE 1, FORTEZZA E PORTA ROMANA.....</b>	<b>23</b>
<b>AREA SICUREZZA STRADALE E GRANDE VIABILITÀ: INCIDENTI STRADALI .....</b>	<b>24</b>
<b>AREA PROCEDIMENTI SANZIONATORI: REPARTO FASE APPLICATIVA: VERBALI SANZIONI E NOTIFICHE .....</b>	<b>25</b>
<b>REPARTO FASE ESECUTIVA: RUOLI E INGIUNZIONI FISCALI.....</b>	<b>26</b>
<b>AREE ATTIVITÀ ECONOMICHE E TRIBUTI, AMBIENTE E TERRITORIO, PREVENZIONE CONTROLLI SPECIALI .....</b>	<b>26</b>
<b>IL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI.....</b>	<b>26</b>
<b>GLI STRUMENTI DI TUTELA A DISPOSIZIONE DEL CITTADINO .....</b>	<b>26</b>
<b>RECLAMO ALLA POLIZIA MUNICIPALE.....</b>	<b>26</b>
<b>MODULO RECLAMO PER SOGGETTI ESTERNI .....</b>	<b>26</b>
<b>SEGNALAZIONE ALLA POLIZIA MUNICIPALE .....</b>	<b>26</b>
<b>LA REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>26</b>

## Premessa

La realtà, sempre più completa ed articolata, delle pubbliche amministrazioni, se da un lato, consente di offrire servizi diversificati alla cittadinanza, dall'altro si presenta spesso come un mondo di difficile accesso da parte del cittadino.

In questo contesto, il principio ispiratore della carta dei servizi, è sicuramente quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

La carta dei servizi, rappresenta dunque lo strumento fondamentale, attraverso il quale, il Corpo di Polizia Municipale del Comune di Firenze, intende far conoscere alla collettività il proprio modo di operare nel rispetto della legislazione vigente in materia di tutela sociale e qualità del servizio svolto.

Al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei servizi e la realtà dell'organizzazione, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

## **Presentazione del Corpo di Polizia Municipale del Comune Di Firenze**

Il Corpo di Polizia Municipale di Firenze svolge dal 1854 le funzioni di polizia locale previste dalla legge. Secondo quanto previsto dalla normativa statale (Legge 65 del 15.3.1986) e da quella regionale (Legge regionale 12 del 2006), la Polizia Municipale espleta una lunghissima serie di compiti e funzioni che riguardano: la prevenzione e repressione delle violazioni alle norme contenute in leggi, regolamenti, provvedimenti statali, regionali e locali; l'informazione, la notificazione e l'accertamento di atti; il soccorso alla popolazione; la vigilanza sul patrimonio pubblico; la polizia stradale, giudiziaria e di pubblica sicurezza come previsto dalla legge statale. La Direzione Polizia Municipale è composta da circa 914 appartenenti al Corpo vero e proprio, che operano di norma in divisa, e 80 amministrativi.

La Direzione è suddivisa in 13 aree omogenee per tipologia di lavoro svolto: alcune di esse sono organizzate in *uffici di supporto* (Aree Direzione, Organizzazione Servizi, Studi e Formazione, Procedimenti Sanzionatori e Pianificazione Controlli e Prevenzione); altre sono radicate sul territorio secondo le macroattività inerenti la *polizia di sicurezza stradale* e la *polizia di quartiere* (Aree Quartiere 1 Centro Storico, Fortezza e Porta Romana, Riva Destra, Riva Sinistra, Sicurezza Stradale e Grande Viabilità), altre ancora espletano servizi di *alta specializzazione*, soprattutto in borghese o con apposita divisa (Aree Prevenzione e Controlli Speciali, Ambiente e Territorio, Attività Economiche e Tributi). A capo di ogni area è posto un **coordinatore d'area** diretto o dal **comandante** o da uno dei due **vicecomandanti** (uno dei quali con funzioni vicarie). Completano la gerarchia 8 **funzionari**, 79 **ispettori**, 144 **viceispettori**, ed il restante numero di **agenti**.

**L'Area Direzione, l'Area Organizzazione Servizi e l'Area Pianificazione Controlli e Prevenzione** costituiscono il supporto agli altri reparti, trattando le situazioni organizzative tipicamente trasversali. Le prime due operano sul versante dei servizi generali e della gestione del personale, mentre l'Area Pianificazione Controlli e Prevenzione, di nuova istituzione, è essenzialmente

rivolta verso l'esterno con compiti di relazione. Inoltre all'interno del Corpo la sezione Servizio Prevenzione e Protezione che ha competenza relativamente alla prevenzione degli infortuni e all'igiene dei luoghi di lavoro.

L'**Area Studi e Formazione** cura lo studio della normativa, l'aggiornamento e specializzazione del personale e fornisce supporto giuridico. Costituiscono quest'area alcune sezioni tra cui Vigilandia con la quale la Polizia Municipale contatta ogni anno migliaia di bambini e ragazzi per educarli alla sicurezza stradale e al rispetto delle regole, e la sezione Progetto e Qualità che si occupa della progettazione, del sistema di gestione qualità, degli obiettivi e dei flussi di mezzi e risorse.

L'**Area Procedimenti Sanzionatori** segue le procedure dei verbali con il relativo front-office e il contenzioso. L'implementazione dell'informatizzazione ha permesso di velocizzare le procedure ed erogare servizi nuovi ai cittadini, come la visualizzazione delle foto delle violazioni rilevate con le porte telematiche e il pagamento on-line dei verbali.

Un'attività essenziale per il contatto con la gente è svolta dai reparti territoriali (**Area Quartiere1 Centro Storico, Area Fortezza e Porta Romana, Area Riva Destra e Area Riva Sinistra**), vero e proprio sportello dei bisogni dei cittadini, con i propri uffici aperti tutti i giorni feriali fino a tardo pomeriggio, ed i *Vigili di Quartiere* che operano nelle zone a contatto con il tessuto commerciale e residenziale.

L'**Area Sicurezza Stradale e Grande Viabilità** supporta tutto il personale esterno con la *Centrale Operativa* e con il reparto di *Pronto Intervento*, che conta essenzialmente su personale motomontato che controlla la viabilità cittadina svolgendo la delicata attività di *sicurezza stradale*, anche attraverso le decine di telecamere dislocate nei punti nevralgici della città. Appartiene a questa area anche la competenza principale per la rilevazione degli incidenti stradali ed il relativo studio dell'andamento dell'*incidentalità* cittadina. Negli ultimi tempi si è cercato di contrastare in modo maggiore i fenomeni di abusivismo commerciale nel centro storico e più in generale gli episodi di degrado inciviltà o cattivo uso del suolo pubblico cittadino, compresi gli insediamenti abusivi e i bivacchi nelle strade e nei terreni o edifici pubblici e privati: **l'Area Prevenzione e Controlli**

**Speciali** è stata recentemente riorganizzata a tale scopo, riuscendo a risolvere molte situazioni che avrebbe rischiato di incidere pesantemente sul tessuto cittadino, incrementando anche la tradizionale attività di polizia giudiziaria.

Tra i nuclei maggiormente specializzati vi sono senz'altro quelli interni all'**Area Attività Economiche e Tributi** e all'**Area Ambiente e Territorio**, che si occupano del controllo sull'osservanza della normativa relativa al commercio e artigianato, ai pubblici esercizi, all'igiene e somministrazione degli alimenti e bevande, all'etichettatura e più in generale alla *tutela del consumatore*; si occupano inoltre della disciplina dei pubblici spettacoli, della pubblicità, dell'occupazione di suolo pubblico, dei tributi e canoni comunali, della regolamentazione dei taxi e dei noleggi da rimessa, delle strutture ricettive, guide turistiche e più in generale della *tutela del turista*; curano inoltre il rispetto della normativa inerente le agenzie, la disciplina dei mestieri girovaghi e simili, il Regolamento di polizia municipale e gli altri regolamenti comunali simili.

In particolare, la tutela del territorio si estrinseca nell'attività di polizia edilizia e urbanistica e *tutela del decoro* dei manufatti e degli edifici cittadini, nonché in tutte quelle attività di controllo ambientale, dell'aria delle acque, dei rifiuti e delle discariche abusive, dell'elettromagnetismo, nonché, argomento sempre più all'ordine del giorno per il grave impatto sociale che ne deriva, dell'inquinamento da rumore, soprattutto quello derivante dai pubblici spettacoli e discoteche.

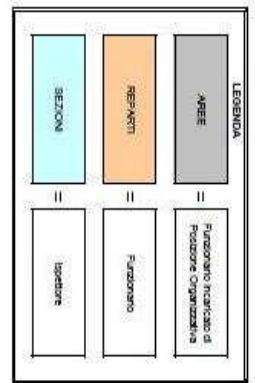
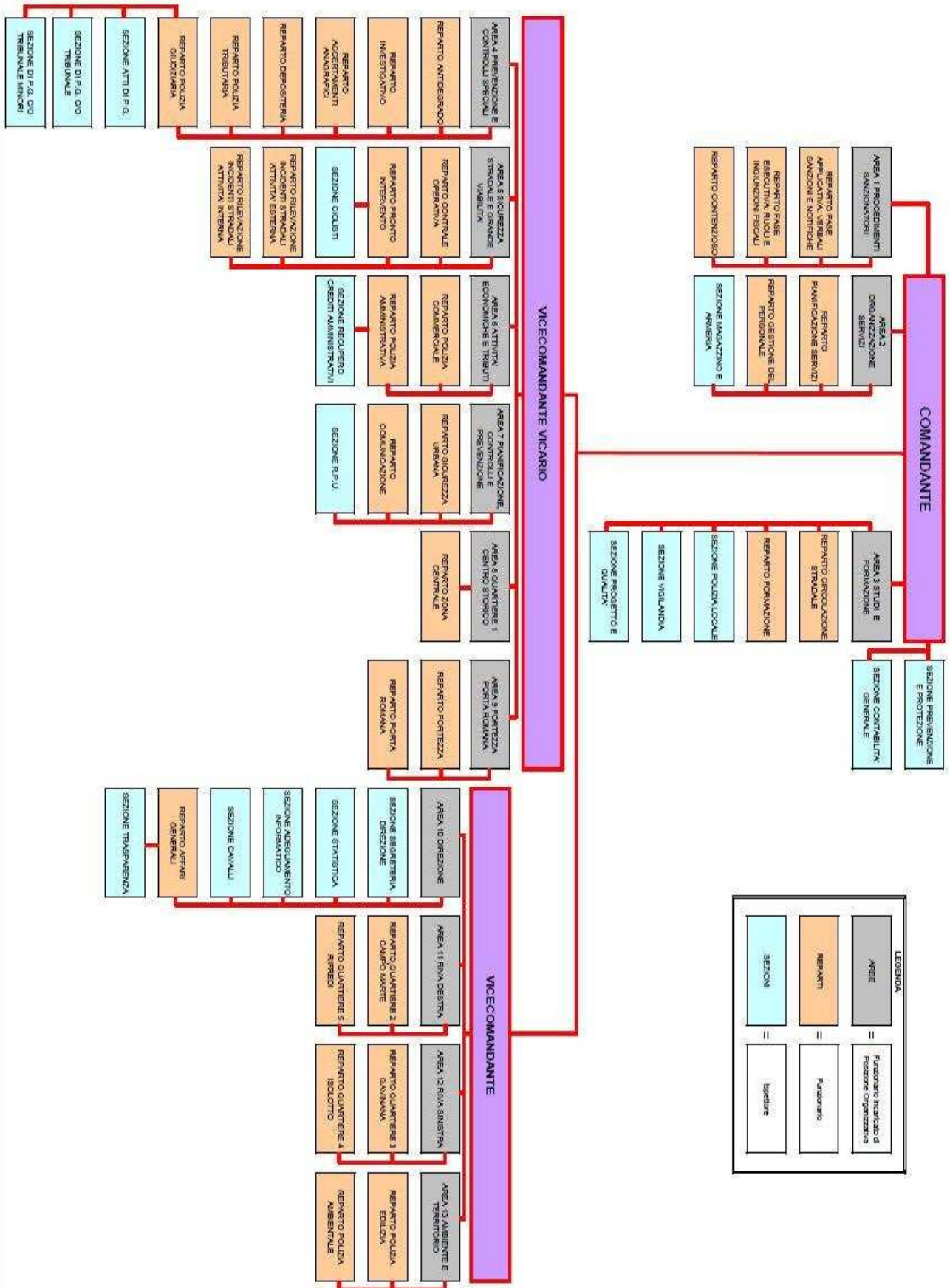
L'obiettivo generale di una città più vivibile e sicura è perseguito negli ultimi tempi, per le competenze inerenti alla polizia locale, attraverso l'attivazione di un sistema di *qualità* dei servizi, sia verso il cliente esterno che verso quello interno. Alcuni progetti riguardanti la qualità della sicurezza sul territorio, il marketing urbano, e la riorganizzazione e razionalizzazione delle procedure interne e del sistema gestionale hanno trovato epilogo nella messa a regime di un vero e proprio *Sistema di Qualità*, con relativa certificazione finale.

Il metodo sperimentato del così detto *Vigile a casa*, che impone un contatto immediato e diretto con tutti i cittadini-esponenti di problematiche o richieste di qualsiasi tipo, svolto con un agente che si reca proprio a casa del soggetto per risolvere in loco la criticità, e più in generale l'organizzazione di una *polizia di prossimità* efficiente, rispondono ad una logica tutta protesa al contatto

sistematico e duraturo con il cittadino-cliente, a cui i servizi vengono offerti e con questo condivisi. I microprogetti di marketing urbano nei quartieri vanno anche oltre, ricercando la qualità della sicurezza offerta ai residenti, attraverso la creazione di una vera e propria *partnership* di soggetti che collaborano stabilmente con la Polizia Municipale.

Chiude il circolo virtuoso della ricerca di un efficace sistema di qualità dei servizi la riorganizzazione totale delle procedure interne ed esterne, il riordino della documentazione e la completa informatizzazione della struttura.

La *Carta dei Servizi* del Corpo rappresenta quindi la conclusione sintetica di un lungo lavoro che ha rimesso in discussione tutta l'attività, le sedi, i mezzi e le risorse di ogni tipo, e che a sua volta costituisce l'avvio di un nuovo modo di intendere il rapporto con il mondo esterno da parte della Polizia Municipale, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti.



## ACCESSO AL SERVIZIO



### **Numeri di telefono principali:**

**Centralino Tel. 055/32831**

**Emergenze Tel. 055/3285 (24 ore su 24)**

**Richieste di intervento al di fuori delle emergenze Tel. 055/3283333**

**Fax n. 055/3283220 (Sede Direzione Palazzo Guadagni)**

**Fax n. 055/3282010 (Via delle Cascine n. 9)**

**E' inoltre disponibile un servizio gratuito di call center per tutte le informazioni telefoniche riguardanti il Corpo di polizia Municipale:**



## Elenco delle Sedi e dei servizi

Uffici	orario apertura al pubblico	orario informazioni telefoniche	materie di competenza
<p>Direzione Polizia Municipale</p> <p>P.le Porta al Prato, 6 tel. n. 055 3283284 fax n. 055 3283431</p> <p><a href="mailto:pm.callcenter@comune.fi.it">pm.callcenter@comune.fi.it</a></p>	<p>ufficio <b>non</b> aperto al pubblico</p>	<p>lunedì – venerdì 8:00 – 13:00</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- richieste per le quali è incerta la competenza</li> <li>- servizio di ausilio al call center per le informazioni</li> <li>- richieste o reclami sull'operato del personale e simili</li> <li>- per esporre fatti alla Direzione</li> </ul>
<p>Front Office</p> <p>P.le Porta al Prato, 6 tel. n. 055 3283239 fax n. 055 3283238</p>	<p>lunedì – sabato 7:30 – 18:30</p>	<p>lunedì – sabato 8:00 – 12:45 13:00 – 18:00</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- segnalazioni e informazioni</li> <li>- contatti istituzionali con il Corpo</li> </ul>
<p>Ufficio Trasparenza</p> <p>P.le Porta al Prato, 6 tel. n. 055 3283225 fax n. 055 3283247</p> <p><a href="mailto:direz.pol.municipale@comune.fi.it">direz.pol.municipale@comune.fi.it</a></p>	<p>lunedì – venerdì 8:00 – 12:45</p> <p><b>giovedì</b> anche 13:00 – 18:00</p>	<p>lunedì – venerdì 8:00 – 12:45</p> <p><b>giovedì</b> anche 13:00 – 18:00</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- esame e richiesta di copia di documenti ai sensi della L. 241/90</li> <li>- presentazione, trasmissione di istanze, richieste, esposti, corrispondenza generica, ecc.</li> </ul>
<p>Reparto fase applicativa: Verbali, sanzioni e notifiche</p> <p>Via delle Cascine, 9 tel. n. 055 3282040/ 41 fax n. 055 3282010</p> <p><a href="mailto:pm.verbali.notifiche@comune.fi.it">pm.verbali.notifiche@comune.fi.it</a></p>	<p>Martedì e giovedì 8:00 – 18:00</p> <p>Lunedì mercoledì e venerdì 8:00 – 13.00</p>	<p>Martedì e giovedì 8:00 – 18:00</p> <p>Lunedì mercoledì e venerdì 8:00 – 13.00</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- verbali e notifiche</li> <li>- presentazione ricorsi</li> <li>- verbali di invito</li> <li>- dati patente per detrazione punti</li> <li>- pratiche assicurazioni scadute</li> <li>- verbali/foto misuratori velocità, documentatori violazioni semaforiche</li> <li>- verbali porte telematiche</li> </ul>
<p>Reparto fase esecutiva: Ruoli e ingiunzioni fiscali</p> <p>Viale Corsica, 4 tel. n. 055 3283921 fax n. 055 332661</p> <p><a href="mailto:pm.ruoli@comune.fi.it">pm.ruoli@comune.fi.it</a></p>	<p>Da lunedì al venerdì 8:00 – 12:45</p> <p><b>giovedì</b> 8.00 – 18:00</p>	<p>lunedì – venerdì 8:00 – 12:45</p> <p><b>giovedì</b> anche 13:00 – 18:00</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ruoli emessi dal servizio riscossione tributi di Firenze o dalla Prefettura e riferiti a verbali della Polizia Municipale di Firenze</li> <li>- annullamento del ruolo</li> </ul>

<p>Reparto rilevazione incidenti stradali: attività interna</p> <p>P.le Porta al Prato, 6 tel. n. 055 3283469/70 fax n. 055 3283471</p> <p><a href="mailto:pm.richiesteincidenti@comune.fi.it">pm.richiesteincidenti@comune.fi.it</a></p>	<p>Lunedì 8:30-11:00 Giovedì 8:30-11:00 e 13:30-16:30</p> <p>martedì e venerdì (per le sole compagnie assicurative) 9:00 – 11:30</p>	<p>lunedì – venerdì 8:00 – 12:45</p> <p><b>giovedì</b> anche 13:00 – 18:00</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- informazioni sugli incidenti stradali rilevati dalla Polizia Municipale di Firenze</li> <li>- dati della controparte</li> <li>- richiesta/ritiro copia degli atti del rilevamento</li> </ul>
<p>Reparto Depositeria</p> <p>via B. Dei. 2/A tel. n. 055 3264613 fax n. 055 3264614</p> <p><a href="mailto:pm.depositaria@comune.fi.it">pm.depositaria@comune.fi.it</a></p>	<p>lunedì – venerdì 8:00 – 12:45</p> <p><b>giovedì</b> anche 13:00 – 18:00</p>	<p>lunedì – venerdì 8:00 – 12:45</p> <p><b>giovedì</b> anche 13:00 – 18:00</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pratiche per la restituzione dei veicoli provento furto</li> <li>- restituzione dei documenti dei ciclomotori sottoposti a fermo amministrativo</li> <li>- restituzione sequestri amministrativi e penali</li> </ul> <p>N.B. per i <u>veicoli rimossi per intralcio</u> occorre contattare la depositaria gestita dalla S.A.S. s.p.a.</p>
<p>Sezione Contabilità generale</p> <p>P.le Porta al Prato, 6 tel. n. 055 3283217 fax n. 055 3283247</p> <p><a href="mailto:pm.contabilita@comune.fi.it">pm.contabilita@comune.fi.it</a></p>	<p>ufficio <b>non</b> aperto al pubblico</p>	<p>lunedì – venerdì 8:00 – 12:45</p> <p><b>giovedì</b> anche 13:00 – 18:00</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- servizi conto terzi (pagamento)</li> <li>- rimborso a seguito ricorsi</li> </ul>

Reparti Speciali	orario apertura al pubblico	orario informazioni telefoniche	materie di competenza
<p>Reparto Polizia Commerciale</p> <p>Viale A. Guidoni, 158 tel. n. 055 3283745 fax n. 055 3283769 <a href="mailto:pm.annonaria@comune.fi.it">pm.annonaria@comune.fi.it</a></p>	<p>ufficio <b>non</b> aperto al pubblico</p>	<p>lunedì – sabato 8:00 – 12:45  <b>giovedì</b> anche 13:00 – 18:00</p>	<p>Controlli di tutte le attività commerciali quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- commercio in sede fissa</li> <li>- commercio su area pubblica</li> <li>- pubblici esercizi</li> <li>- vendita a domicilio e corrispondenza</li> <li>- saldi, prezzi ecc.</li> </ul>
<p>Reparto Polizia Amministrativa</p> <p>Viale A. Guidoni, 158 tel. n. 055 3283745 fax n. 055 3283762 <a href="mailto:pm.amministrativa@comune.fi.it">pm.amministrativa@comune.fi.it</a></p>	<p>ufficio <b>non</b> aperto al pubblico</p>	<p>lunedì – sabato 8:00 – 12:45  <b>giovedì</b> anche 13:00 – 18:00</p>	<p>Controlli sulle attività soggette ad autorizzazione amministrativa quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- alterazione/occupazione suolo pubblico</li> <li>- mestieri di strada</li> <li>- taxi e vetture pubbliche</li> <li>- pubblicità</li> <li>- spettacoli viaggianti, ecc.</li> </ul>
<p>Reparto Polizia Tributaria</p> <p>Via Pietrapiana, 53 tel. n. 055 2769740 fax n. 055 2769753 <a href="mailto:pm.tributaria@comune.fi.it">pm.tributaria@comune.fi.it</a></p>	<p>ufficio <b>non</b> aperto al pubblico</p>	<p>lunedì – sabato 8:00 – 12:45  <b>giovedì</b> anche 13:00 – 18:00</p>	<p>Controlli su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- affitti irregolari</li> <li>- recupero tributi evasi</li> </ul>
<p>Reparto Polizia Edilizia</p> <p>Viale A. Guidoni, 158 tel. n. 055 3283683 fax n. 055 3283682 <a href="mailto:pm.edilizia@comune.fi.it">pm.edilizia@comune.fi.it</a></p>	<p>ufficio <b>non</b> aperto al pubblico</p>	<p>lunedì – sabato 8:00 – 12:45  <b>giovedì</b> anche 13:00 – 18:00</p>	<p>Controlli che riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lavori edili e tutti gli interventi di modifica e/o alterazione del territorio e paesaggio</li> <li>- estetica e manutenzione degli immobili</li> <li>- abitabilità e destinazione d'uso degli immobili</li> <li>- impiantistica</li> </ul>
<p>Reparto Polizia Ambientale</p> <p>Viale A. Guidoni, 158 tel. n. 055 3283684 fax n. 055 3283682 <a href="mailto:pm.ambientale@comune.fi.it">pm.ambientale@comune.fi.it</a></p>	<p>ufficio <b>non</b> aperto al pubblico</p>	<p>lunedì – sabato 8:00 – 12:45  <b>giovedì</b> anche 13:00 – 18:00</p>	<p>Controlli che riguardano la salvaguardia dell'ambiente quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- inquinamento</li> <li>- discariche</li> <li>- rumori</li> <li>- rifiuti</li> <li>- animali, ecc.</li> </ul>

Reparti territoriali	orario apertura al pubblico	orario informazioni telefoniche	materie di competenza
<p>Zona Centrale</p> <p>Via delle Terme, 2 tel. n. 055 2616057 fax n. 055 2616070</p> <p><a href="mailto:pm.zona.centrale@comune.fi.it">pm.zona.centrale@comune.fi.it</a></p>	<p>lunedì – venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00 <b>sabato</b> chiusura 18:30</p>	<p>lunedì – venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00 <b>sabato</b> chiusura 18:30</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permessi provvisori ZTL</li> <li>- Polizia di Quartiere (segnalazioni/informazioni)</li> <li>- Ricezione ricorsi</li> </ul>
<p>Porta Romana</p> <p>Piazza della Calza, 2 tel. n. 055 221001 fax n. 055 221068</p> <p><a href="mailto:pm.romana@comune.fi.it">pm.romana@comune.fi.it</a></p>	<p>lunedì – venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00 <b>sabato</b> chiusura 18:30</p>	<p>lunedì – venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00 <b>sabato</b> chiusura 18:30</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permessi provvisori ZTL</li> <li>- Polizia di Quartiere (segnalazioni/informazioni)</li> <li>- Ricezione ricorsi</li> </ul>
<p>Fortezza</p> <p>Via G. Monaco, 15 tel. n. 055 3282660 fax n. 055 3282641</p> <p><a href="mailto:pm.fortezza@comune.fi.it">pm.fortezza@comune.fi.it</a></p>	<p>lunedì – venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00 <b>sabato</b> chiusura 18:30</p>	<p>lunedì – venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00 <b>sabato</b> chiusura 18:30</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permessi provvisori ZTL</li> <li>- Polizia di Quartiere (segnalazioni/informazioni)</li> <li>- Ricezione ricorsi</li> </ul>
<p>Quartiere 2 Campo di Marte</p> <p>Via Frusa, 2 tel. n. 055 2625151 fax n. 055 2625146</p> <p><a href="mailto:pm.campodimarte@comune.fi.it">pm.campodimarte@comune.fi.it</a></p>	<p>lunedì – venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00 <b>sabato</b> chiusura 18:30</p>	<p>lunedì – venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00 <b>sabato</b> chiusura 18:30</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permessi provvisori ZTL</li> <li>- Polizia di Quartiere (segnalazioni/informazioni)</li> <li>- Ricezione ricorsi</li> </ul>
<p>Quartiere 3 Gavinana</p> <p>Via Villamagna, 23 tel. n. 055 6801371 fax n. 055 6585333</p> <p><a href="mailto:pm.gavinana@comune.fi.it">pm.gavinana@comune.fi.it</a></p>	<p>lunedì – venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00 <b>sabato</b> chiusura 18:30</p>	<p>lunedì – venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00 <b>sabato</b> chiusura 18:30</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permessi provvisori ZTL</li> <li>- Polizia di Quartiere (segnalazioni/informazioni)</li> <li>- Ricezione ricorsi</li> </ul>
<p>Quartiere 4 Isolotto</p> <p>Via di Legnaia, 2/g tel. n. 055 706551 fax n. 055 706000</p> <p><a href="mailto:pm.isolotto@comune.fi.it">pm.isolotto@comune.fi.it</a></p>	<p>lunedì – venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00 <b>sabato</b> chiusura 18:30</p>	<p>lunedì – venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00 <b>sabato</b> chiusura 18:30</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permessi provvisori ZTL</li> <li>- Polizia di Quartiere (segnalazioni/informazioni)</li> <li>- Ricezione ricorsi</li> </ul>
<p>Quartiere 5 Rifredi</p> <p>Via B. Dei, 2/a tel. n. 055 3264688 fax n. 055 3264682</p> <p><a href="mailto:pm.rifredi@comune.fi.it">pm.rifredi@comune.fi.it</a></p>	<p>lunedì – venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00 <b>sabato</b> chiusura 18:30</p>	<p>lunedì – venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00 <b>sabato</b> chiusura 18:30</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permessi provvisori ZTL</li> <li>- Polizia di Quartiere (segnalazioni/informazioni)</li> <li>- Ricezione ricorsi</li> </ul>

## **I principi fondamentali della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**

La Direttiva, conosciuta come "Direttiva Ciampi-Cassese", enuncia i principi fondamentali ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei pubblici servizi.

### **1. Eguaglianza**

Tutti i cittadini hanno lo stesso diritto all'erogazione del servizio pubblico ed è vietata qualunque discriminazione fondata sul sesso, razza, religione ed opinioni politiche. Deve essere assicurata inoltre l'erogazione del servizio pubblico ai soggetti portatori di handicap oltre che a soggetti dislocati nelle diverse aree geografiche di utenza.

### **2. Imparzialità**

Il servizio deve essere erogato con criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità; pertanto le norme che regolano l'esercizio dell'attività del Corpo di Polizia Municipale sono applicate in ossequio ai criteri sopra enunciati.

### **3. Continuità**

Il servizio pubblico deve essere erogato con continuità, regolarità e senza interruzioni. Nel caso di funzionamento irregolare o di interruzione parziale, comunque disciplinati dalle leggi dello Stato, devono essere adottate tutte le misure volte ad arrecare alla collettività il minor disagio possibile.

### **4. Diritto di scelta**

Qualora consentito dalla legislazione vigente, il cittadino può scegliere fra diversi soggetti idonei ad erogare lo stesso servizio sul territorio.

Il Corpo di Polizia Municipale, ha lo scopo fondamentale di garantire la convivenza civile all'interno del Comune e la sicurezza dei cittadini, assicura l'erogazione del servizio con le stesse modalità presso tutte le sedi dislocate sul territorio.

## **5. Partecipazione**

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

Il diritto di accesso è disciplinato dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

Il cittadino può formulare reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio, nonché produrre memorie o documenti.

Il Corpo di Polizia Municipale assicura immediata risposta ai cittadini in merito a quesiti, proposte e reclami.

## **6. Efficienza ed efficacia**

L'efficacia e l'efficienza del servizio erogato sono costantemente monitorati attraverso l'adozione di indicatori relativi alle attività svolte dalle diverse aree del Corpo di Polizia Municipale, nonché attraverso il monitoraggio periodico del livello di soddisfazione della collettività.



### Riferimenti normativi

La Carta dei Servizi è stata redatta con riferimento alla normativa di seguito elencata:

- la legge 7 agosto 1990 n. 241 e successive modifiche (“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”);
- la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”);
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 (“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”);
- la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 (“Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);
- Decreto legislativo 196/2003 e successive modifiche “Codice in materia di protezione dei dati personali”;
- Decreto legislativo 286 del 30/07/1999 “ Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle P.A. a norma dell’ art.11 della L. 15/03/1997 n. 59.
- la legge 15/2009 in materia di ricorso per l’efficienza delle amministrazioni e dei concessionari dei servizi pubblici e il dlgs. 198/2009 di attuazione dell’art. 4 di suddetta legge.

## **La qualità del servizio erogato**

Il Corpo di Polizia Municipale ha adottato un modello organizzativo basato sulla certificazione in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

Tra i fattori, che incidono sulla capacità di risposta ai bisogni cittadino, sono stati individuati come fondamentali, i seguenti:

trasparenza del servizio reso, intesa, sia come conoscenza delle modalità operative adottate, sia come accessibilità alla documentazione, sia come possibilità di interazione;

tempestività delle risposte, sia in termini di valutazione che in termini di risposta alle richieste del cittadino. A questo proposito, sono stati definiti gli standard temporali che ogni area del Corpo di Polizia Municipale intende rispettare, compatibilmente con le esigenze tecniche di fornire risposte a quesiti complessi;

affidabilità dell'istituzione, intesa come fiducia che il cittadino può riporre nell'operato della Polizia Municipale e nella professionalità di tutti gli operatori della struttura;

capacità di comunicare con il cittadino, ovvero la messa a disposizione di strumenti efficaci ed immediati di interazione con la collettività, sia attraverso la facile accessibilità al sito web, sia attraverso la cortesia degli operatori degli sportelli aperti al pubblico, sia attraverso progetti specifici che coinvolgono il cittadino sia attraverso l'istituzione di un numero verde.

### ***La trasparenza***

La trasparenza, costituisce uno degli obiettivi permanenti del Corpo di Polizia Municipale, il quale definisce e rende note le modalità operative adottate, i tempi, nonché i criteri che portano all'erogazione del servizio nel suo complesso, rivedendolo periodicamente in un'ottica di miglioramento continuo.

Dal punto di vista organizzativo interno, seguendo le indicazioni del modello proposto dalla norma internazionale ISO 9001:2008, questo consente di standardizzare e chiarire le procedure adottate, mentre, verso l'esterno, la principale evidenza di applicazione di questo principio, è data dall'accessibilità

agli atti e documenti amministrativi. In particolare, tutte le richieste di accesso agli atti sono valutate dal coordinatore dell'area Direzione, il quale, nel rispetto della normativa vigente assicura la soddisfazione del diritto dei cittadini a prendere visione dei documenti e degli atti della Pubblica Amministrazione e di ottenerne copia, una volta constatato l'interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti del richiedente.

Ovviamente si ha riguardo dell'obbligo di prevedere i seguenti casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti della Polizia Municipale nel caso di:

- atti relativi ad indagini di P.G. conclusi con comunicazione di notizia di reato all'Autorità Giudiziaria;
- l'ordine pubblico e la prevenzione e repressione della criminalità;
- la riservatezza di terzi, persone, gruppi ed imprese, garantendo peraltro agli interessati la visione degli atti relativi ai procedimenti amministrativi, la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e interessi legittimi.

La volontà di accedere ai documenti può essere manifestata presentando richiesta a mezzo posta, telefax, via informatica o direttamente, presso l'ufficio competente: Polizia Municipale – Ufficio Trasparenza - P.le di Porta al Prato n.6, 50144 Firenze.

La visione degli atti o il rilascio di copie sono assicurati con immediatezza compatibilmente con le esigenze dell'ufficio e comunque entro un termine massimo di 25 giorni decorrenti dalla ricezione della richiesta in assenza di contrinteressati e di 30 giorni per gli altri. Tutte le richieste dovranno contenere un recapito telefonico al fine di comunicare la disponibilità dell'atto richiesto. La visione dei documenti è gratuita, così come il rilascio di copie se le copie in numero inferiore a quattro, inteso come numero di facciate. Oltre tale numero il rilascio è subordinato al pagamento di Euro 0,05 per ogni facciata fotocopiata.

Per accedere agli atti relativi ad incidenti stradali (pag. 24) per accedere ai verbali (pag. 25)

## ***La tempestività***

Il Corpo di Polizia Municipale ha definito i tempi di risposta al cittadino in relazione ai servizi richiesti. A questo proposito è costantemente in atto un processo di informatizzazione dell'organizzazione, che consenta di ottimizzare i tempi di gestione delle pratiche e di assicurare la corretta archiviazione e conservazione dei dati. E' stato introdotto un protocollo informatico ed è stata organizzata la suddivisione degli archivi interni secondo logiche manageriali di gestione.

In relazione alla certezza di gestione di documenti che necessitano risposte da parte di più aree, è stata definita una procedura, la quale prevede il controllo della documentazione, dal momento del primo ricevimento fino a conclusione dell'iter previsto.

## ***L'affidabilità***

Tutti gli operatori svolgono la loro attività in modo professionale ed altamente qualificato, perseguendo il comune intento di contribuire a soddisfare le esigenze del cittadino e della collettività del Comune di Firenze.

Negli ultimi anni è nata la necessità di gestire un livello di qualità della vita e vivibilità della città, attraverso politiche che tutelino dal degrado e dall'inciviltà, anche in presenza di comportamenti non sempre criminosi. La **Polizia Municipale di Quartiere** si inserisce, come progetto specifico, nella generale organizzazione del corpo, quale portatrice di una conoscenza vasta e non specialistica, con una particolare sensibilità al rapporto relazionale e alla gestione dei conflitti.

Ciò ha portato al superamento di quell'atteggiamento "notarile/burocratico" che ha contraddistinto, in alcuni momenti, il rapporto tra Polizia Municipale e cittadino. L'istanza del cittadino non è più considerata come "mero adempimento amministrativo", ma come bisogno di cui occorre farsi carico; l'operatore di Polizia Municipale, non è più solo come "divisa che rappresenta l'Ente", ma come soggetto che, indossando una divisa quale elemento di riconoscimento, diviene

strumento di collegamento con l'Istituzione. L'operatore di Polizia Municipale è diventato quindi soggetto sensibile e presente tra le persone, insieme ad esse, con tutti i loro problemi.

Un esempio di questo nuovo modo di essere è il servizio, attivato dal mese di marzo 2002 e denominato **"Un vigile a casa"**. Alla esposizione di un problema da parte del cittadino, un operatore di Polizia Municipale risponde prendendo immediato contatto telefonico e/o, se necessario e/o opportuno, recandosi presso la sua abitazione per verificare e risolvere lo specifico problema rappresentato. Attraverso questa modalità di gestione degli esposti si raggiungono finalità diverse, ma tutte ugualmente importanti:

- ❑ contatto vero e umano con le persone;
- ❑ presa d'atto reale del problema;
- ❑ soluzione rapida (ove possibile) dello stesso
- ❑ sburocratizzazione del rapporto che terminerà con una stretta di mano o un saluto telefonico, invece che con la tradizione ed impersonale lettera di risposta.

In generale, si può affermare che, lo stretto legame creato tra i cittadini e la Polizia Municipale in questi anni di attuazione del progetto "Polizia di Quartiere", ha contribuito ad adattare gli interventi posti in essere dall'Amministrazione locale ai mutati bisogni dei cittadini.

La polizia di quartiere è e continuerà ad essere in futuro, l'occhio attento, sensibile e scrutatore dell'Amministrazione locale che, nel suo insieme, dovrà essere in grado di far nascere, al proprio interno, sinergie tali da rappresentare il punto vero della nascita di risposte concrete e risolutive.

## La capacità di comunicare con il cittadino

Il rapporto con l'utente, previsto e regolato dalla legge n. 150 del 2000, costituisce un punto cardine per instaurare un rapporto di fiducia nell'Istituzione, stabile e continuativo nel tempo.

Gli strumenti che la Polizia Municipale ha adottato sono molteplici e contemplanano sia attività di informazione che attività di comunicazione.

E' assicurata la pubblicazione e la messa a conoscenza di tutte le sedi operative del territorio del Comune di Firenze attraverso il sito web del Comune presso un'area dedicata [www.comune.firenze.it](http://www.comune.firenze.it) nonché attraverso l'affissione degli orari di ricevimento presso tutti gli uffici aperti al pubblico. Qualora si verificassero chiusure temporanee, la cittadinanza sarà informata attraverso comunicati. Per agevolare l'accessibilità, l'apertura degli uffici è prevista sia in fasce orarie antimeridiane che pomeridiane.

Per quanto riguarda la ricezione dell'utenza, è un obiettivo dell'organizzazione, quello di rendere accoglienti (prive di barriere architettoniche) tutte le sedi, compatibilmente con eventuali vincoli strutturali imposti.

Costituisce obiettivo permanente dell'organizzazione quello di professionalizzare adeguatamente il personale adibito ai rapporti con il pubblico, sia presso gli uffici che in relazione alla quotidianità di tutti i servizi svolti.

E' stato istituito un call-center dotato di un numero verde, **800 055055** finalizzato alla richiesta di informazioni relative alla Polizia Municipale, nonché un numero breve per le emergenze 055/3285.

Presso la Centrale Operativa della Polizia Municipale, è inoltre possibile ottenere informazioni ed accertamenti in relazione all'identità di chi, presentandosi presso la propria abitazione, potrebbe avere l'intenzione di truffare il cittadino; a questo proposito è stato istituito un numero verde antitruffa 800 335588.

E' stato messo a disposizione il seguente indirizzo e-mail:

[direz.pol.municipale@comune.fi.it](mailto:direz.pol.municipale@comune.fi.it) finalizzato al contatto diretto per tutte le questioni generali e per tutte quelle a cui non si trova risposta dopo aver consultato le funzioni interessate precedentemente elencate a partire dalla pagina 9.

Sono regolarmente diffusi comunicati stampa rivolti ai giornali locali, sono divulgate lettere informative, sono organizzate assemblee ed incontri e sono periodicamente pubblicati, ogni quattro mesi, i dati relativi agli interventi svolti ed ai sinistri gestiti dalla Polizia Municipale.

## **Gli standard di qualità per il cittadino**

Il cittadino accede alle diverse aree della Polizia Municipale per ricevere informazioni o atti che lo riguardano; pertanto tutte le richieste dovranno contenere o un recapito telefonico o un indirizzo di posta elettronica dove ricevere comunicazioni. Si precisa che non verrà dato seguito a quesiti reiterati, pretestuosi o finalizzati a mettere in difficoltà l'ente pubblico; non saranno, inoltre, accolte richieste nel caso in cui il quesito sia:

- stato indirizzato ad organi superiori o ad altri uffici della medesima pubblica amministrazione (es: Sindaco, Assessore, URP, ecc.): in tal caso la risposta sarà inoltrata non al cittadino ma all'organo o ufficio interpellato;
- stato indirizzato ad un organo esterno alla Pubblica Amministrazione e alla Polizia Municipale: in tal caso si risponde al cittadino e all'organo esterno.

Si riportano di seguito i tempi massimi di risposta che la Polizia Municipale assicura:

### ***Aree Riva Destra, Riva Sinistra, Quartiere 1, Fortezza e Porta Romana***

- nel caso di segnalazione pervenuta a mezzo telefono, per e-mail o presentata direttamente ai reparti, quando non sia possibile contestualmente dare una risposta, il cittadino sarà ricontattato telefonicamente, per e-mail o personalmente presso la propria abitazione entro 48 ore;
- nel caso di esposto scritto, o fax è assicurato un primo contatto con il cittadino entro 10 giorni dal ricevimento delle segnalazione da parte della Direzione Polizia Municipale. Tale contatto servirà a comunicare la presa in carico del problema e/o l'eventuale risoluzione.

**Area Sicurezza Stradale e Grande Viabilità:**  
**INCIDENTI STRADALI**

I verbali di rilievo d'incidente stradale sono ostensibili alle condizioni e nei tempi riportati nelle seguente tabella:

<b>ESITO DELL'INCIDENTE</b>	<b>CONDIZIONI OSTENSIBILITA'</b>	<b>TEMPI DI CONSEGNA</b>
solo danni alle cose	Se gli accertamenti sono completi e l'atto è disponibile	Per gli incidenti antecedenti l'1.1.2010 entro 25 gg. dalla richiesta formulata anche a mezzo posta, telefono, fax o e-mail.
con lesioni alle persone	Dal 121° giorno dalla data dell'evento se le parti non hanno presentato querela.	Per gli incidenti antecedenti l'1.1.2010 entro 25 gg. dalla richiesta formulata anche a mezzo posta, telefono, fax o e-mail.

Attenzione per gli incidenti rilevati dal 1.1.2010, nel rispetto delle condizioni sopra elencate, il rilascio avverrà immediatamente al front office presso il comando di Polizia Municipale piazzale Porta al Prato, 6.

Negli altri casi la richiesta di accesso agli atti può essere presentata presso qualsiasi sezione territoriale in orari di apertura degli uffici.

E' sempre necessario il nulla-osta dell'Autorità Giudiziaria per esercitare il diritto di accesso ai verbali di incidente stradale nei seguenti casi:

- incidente con esito mortale;
- incidente con lesioni alle persone, qualora una delle parti abbia presentato querela;
- incidente nel quale siano stati ravvisati reati diversi dalle lesioni personali.

Nel caso in cui siano state richieste fotografie o immagini su supporti ottici saranno necessari ulteriori 10 giorni nel caso in cui gli stessi documenti non siano disponibili immediatamente.

Per quanto concerne le richieste di accesso pervenute tramite posta, i giorni iniziano a decorrere dal ricevimento della richiesta ma gli atti saranno consegnati solo previo pagamento degli importi dovuti.

### **Tempi di intervento:**

- è assicurato l'intervento in tutti gli incidenti stradali classificati con codice rosso dal Servizio di Emergenza Sanitaria o con esito mortale entro 15 minuti dalla richiesta;
- è assicurato l'intervento per situazioni di immediato pericolo per le persone singole e la pubblica incolumità entro 15 minuti dalla richiesta;
- è assicurato l'intervento per spazi di sosta riservati a persone invalide occupati abusivamente entro 45 minuti dalla richiesta.

### **AREA PROCEDIMENTI SANZIONATORI:**

#### **REPARTO FASE APPLICATIVA: VERBALI SANZIONI E NOTIFICHE**

L'attività del Front Office relativa alla visione ed al rilascio di documenti agli aventi diritto (intestatari) o delegati in relazione a verbali di accertamento di violazioni amministrative si esplica nel modo seguente, precisando che in tutti i casi in cui gli atti richiesti non siano immediatamente disponibili, saranno a disposizione dell'avente diritto a partire dal 25° giorno dalla ricezione della richiesta e qualora sia impossibile rispettare il termine suddetto, sarà cura dell'ufficio avvisare gli interessati tramite comunicazione telefonica o e-mail:

➤ Presenza visione verbali originali:

l'avente diritto o il suo delegato di norma accedono immediatamente al servizio, se l'atto non è disponibile, è formalizzata richiesta scritta.

➤ Rilascio copie semplici o copie conformi di verbali:

si accede al servizio tramite richiesta dell'avente diritto o di un suo delegato e di norma la consegna della copia avviene immediatamente, se l'atto non è disponibile immediatamente, è formalizzata richiesta scritta.

➤ Esibizione e rilascio di copie semplici o copie conformi delle prove dell'avvenuta notifica dei verbali (ricevute di ritorno ecc.):

si accede al servizio tramite richiesta dell'avente diritto o di suo delegato di norma accedono immediatamente al servizio se l'atto non è disponibile, è formalizzata richiesta scritta.

➤ Presenza visione e rilascio copie immagini rilevate a mezzo porte telematiche:

normalmente l'avente diritto o il suo delegato accede immediatamente al servizio, se per qualsiasi motivo non sia possibile è formalizzata richiesta scritta. Le immagini possono essere visionate dall'avente diritto accedendo direttamente dalla rete civica del Comune di Firenze.

➤ Visione delle fotografie/immagini rilevate a mezzo postazioni Autovelox o Fotored:

si accede al servizio tramite richiesta dell'avente diritto o di un suo delegato a cui fa seguito la visione immediata dell'immagine.

➤ Rilascio copie fotografie/immagini a seguito di rilevazione a mezzo postazioni Autovelox o Fotored (ristampe):

si accede al servizio tramite richiesta scritta dell'avente diritto o di un suo delegato.

➤ Presenza visione e rilascio copie immagini rilevate a mezzo postazioni Vistared

Normalmente l'avente diritto o il suo delegato accede immediatamente al servizio, se per qualsiasi motivo non sia possibile è formalizzata richiesta scritta. Le immagini possono essere visionate dall'avente diritto accedendo direttamente dalla rete civica del Comune di Firenze.

L'intera sequenza delle immagini è visionabile presso il Corpo Polizia Municipale - Area Procedimenti Sanzionatori: Reparto Fase Applicativa: Verbali, Sanzioni e Notifiche Via delle Cascine 9 - 50144 Firenze.

Per le copie da inviare tramite il servizio postale su specifica richiesta dell'avente diritto sono spedite entro 25 giorni dalla ricezione della richiesta stessa.

**ATTENZIONE:** il rilascio di copie di atti e documenti da parte della Polizia Municipale è subordinato al preventivo pagamento del rimborso spese determinato con Delibera della Giunta Municipale N. 384/261 del 20/05/2003 oltre alle eventuali spese di spedizione postale

### ***Reparto Fase esecutiva: Ruoli e ingiunzioni fiscali***

L'attività di Front Office relativa alla visione ed al rilascio di documenti agli aventi diritto (intestatari) o delegati a seguito di emissione e notifica di cartelle esattoriali si esplica nel modo seguente, precisando che in tutti i casi in cui gli atti richiesti non siano immediatamente disponibili saranno a disposizione dell'avente diritto a partire dal 25° giorno dalla ricezione della richiesta e qualora sia impossibile rispettare il termine suddetto, sarà cura dell'ufficio avvisare gli interessati tramite comunicazione telefonica, lettera e e-mail:

➤ *Visione verbali originali:*

L'avente diritto o il suo delegato di norma accedono immediatamente al servizio, se l'atto non è disponibile, è formalizzata richiesta scritta.

➤ *Rilascio copie conformi di verbali:*

Si accede al servizio tramite richiesta dell'avente diritto o di un suo delegato e di norma la consegna della copia avviene immediatamente, se l'atto non è disponibile immediatamente è formalizzata richiesta scritta.

➤ *Esibizione e rilascio di copie semplici o copie conformi delle prove dell'avvenuta notifica dei verbali (ricevute di ritorno ecc.):*

Si accede al servizio tramite richiesta dell'avente diritto o di suo delegato, di norma la consegna della copia avviene immediatamente, se l'atto non è disponibile immediatamente è formalizzata richiesta scritta.

➤ *Presa visione e rilascio copie immagini rilevate a mezzo porte telematiche:*

Normalmente l'avente diritto o il suo delegato accede immediatamente al servizio, se per qualsiasi motivo non sia possibile, è formalizzata richiesta scritta. Le immagini possono essere visionate dall'avente diritto accedendo alla rete civica del Comune di Firenze (link Corpo Polizia Municipale) all'indirizzo Internet: [www.comune.fi.it](http://www.comune.fi.it).

Per le copie da inviare tramite il servizio postale su specifica richiesta dell'avente diritto sono spedite entro 25 giorni dalla ricezione della richiesta stessa.

**ATTENZIONE** il rilascio di copie di atti e documenti da parte della Polizia Municipale è subordinato al preventivo pagamento del rimborso spese determinato con Delibera della Giunta Municipale N. 384/261 del 20/05/2003 oltre alle eventuali spese di spedizione postale.

### ***Aree Attività Economiche e Tributi, Ambiente e Territorio, Prevenzione Controlli Speciali***

Nel caso di un esposto scritto (lettera Polizia Municipale p.le Porta al Prato, 6 50144 Firenze, e-mail [direz.pol.municipale@comune.fi.it](mailto:direz.pol.municipale@comune.fi.it), fax 055-3283247), relativo alle materie di competenza il cittadino sarà contattato entro 10 giorni dal ricevimento dello stesso alla Direzione Polizia Municipale per la comunicazione della presa in carico del problema.

### **Il monitoraggio della qualità dei servizi erogati**

Il monitoraggio e la misurazione della qualità delle prestazioni erogate, costituisce al tempo stesso strumento e momento imprescindibile per valutare l'efficacia e l'efficienza dei servizi alla cittadinanza.

A questo proposito sono stati identificati, in relazione a tutte le aree, gli indicatori di processo finalizzati a misurarne il trend.

In collaborazione con l'Ufficio Statistica dell'Amministrazione Comunale, è stato inoltre costruito uno strumento d'indagine, rivolto a verificare la qualità percepita dagli utenti, identificando un campione rappresentativo della Città di Firenze. E' obiettivo della Polizia Municipale ripetere periodicamente questo genere di iniziativa, sia per avere un feedback immediato sul livello di qualità percepita dai cittadini in merito ai servizi erogati, sia per individuare le aree di miglioramento che possono essere implementate.

## **Gli strumenti di tutela a disposizione del cittadino**

Il reclamo costituisce lo strumento più diretto e di facile utilizzazione, che il cittadino può inoltrare nei confronti del Corpo di Polizia Municipale.

Il reclamo sia esso formale o informale, assolve ad una funzione di prevenzione del contenzioso ed è fondamentale per adottare tutte le azioni correttive necessarie qualora si rilevi la fondatezza del reclamo proposto. Il reclamo informale è di tipo verbale; il reclamo formale invece, deve essere proposto per iscritto dall'interessato o all'URP o direttamente alle aree, attraverso le seguenti modalità:

- lettera presentata direttamente e protocollata dall'ufficio apposito;
- lettera inviata per posta ordinaria;
- lettera inviata per fax;
- mail tramite posta elettronica;
- utilizzo del modulo reclami pre-stampato.

Il reclamo viene analizzato dal Coordinatore dell'Area di riferimento, il quale si accerta della fondatezza dello stesso e propone la risposta scritta (o la motivazione di non accoglimento), al Comandante per ulteriore verifica, il quale provvede a trasmetterlo al cittadino in un tempo massimo di 30 giorni dalla presentazione del reclamo stesso.

Nel caso in cui il reclamo non riguardi il Corpo di Polizia Municipale, ma risulti relativo alla attività di un'altra Direzione o Ente esterno, erogante un servizio pubblico, o di una partecipata dell'Amministrazione Comunale, questo verrà inoltrato entro 3 giorni al destinatario. Sono disponibili i moduli pre-compilati finalizzati ad agevolare l'esposizione del reclamo o della segnalazione; di seguito si riportano i modelli.



PARTE RISERVATA ALL'UFFICIO	
Ricevuto presso:.....il ..... Firma.....	
Prot.:.....	del: .....
a:	
Data	Firma
<b>Attività conseguente all'esposto: ..... rif. verbale di N.C. n°..... del.....</b>	
<input type="checkbox"/> Indagine conoscitiva	
<input type="checkbox"/> Contatto con l'esponente (lettera, mail, telefono)	
<input type="checkbox"/> Verifica col personale	
<input type="checkbox"/> Risposto il .....	a mezzo di <input type="checkbox"/> lettera
	<input type="checkbox"/> Mail
	<input type="checkbox"/> Telefono
	<input type="checkbox"/> altro
Conclusioni:	
Data	Firma Coordinatore
Visto del Comandante	
Note:	
Data	Firma

<b>Modulo Reclamo per Soggetti Esterni</b>	
<b>OGGETTO DEL RECLAMO:</b>	<b>DATA DEL FATTO:</b>
Comportamento del personale      Disservizio	
<b>ORIGINE DEL RECLAMO:</b>	
contatto presso uffici                      contatto telefonico                      contatto in strada altro: .....	
<b>DESCRIZIONE SINTETICA DEL FATTO:</b>	
<b>RECLAMANTE:</b>	
<b>NOME:</b>	<b>COGNOME:</b>
<b>INDIRIZZO:</b>	
<b>TELEFONO:</b>	
Privacy Informativa ai sensi dell'art. 13 del dlgs n° 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" - I dati raccolti saranno utilizzati soltanto al fine di assicurare la risposta al cittadino e non saranno oggetto di diffusione o comunicazione; - I dati raccolti saranno inseriti nella banca dati del Comune di Firenze – Corpo di Polizia Municipale - I dati conferiti possono essere modificati in qualunque momento ed in qualunque momento può essere chiesta la cancellazione dalla banca dati; - Il conferimento dei dati non ha natura obbligatoria, dal rifiuto può derivare l'impossibilità di prendere in esame il reclamo.	

**PARTE RISERVATA ALL'UFFICIO**

(da inoltrare entro 3 giorni al soggetto esterno)

Ricevuto presso .....  
il ..... Firma .....

Prot.: ..... del: .....  
a: .....  
Data ..... Firma .....

**Attività conseguente all'esposto**

Inoltrato per la risposta al cittadino a:

Firenze Parcheggio S.p.A.

Quadrifoglio

S.A.S.

Publicacqua

Altro .....

a mezzo di  lettera

Mail

Telefono

altro:

Si chiede di rispondere entro un congruo termine dal ricevimento della stessa.



**PARTE RISERVATA ALL'UFFICIO**

Ricevuto presso .....

il ..... Firma .....

Prot.: ..... del: .....

a: .....

Data..... Firma .....

**Attività conseguente alla segnalazione**

Inviato Coordinatore Area Q1 Centro Storico

Inviato Coordinatore Area Quartieri Riva Destra

Inviato Coordinatore Area Quartieri Riva Sinistra

.....

a mezzo di:    Δ lettera  
                          Δ mail  
                          Δ telefono  
                          Δ altro .....

Conclusioni:

Data

Firma Coordinatore

VISTO DEL COMANDANTE

Note:

Data

Firma

I moduli di reclamo e segnalazione, sono disponibili presso tutti gli uffici aperti al pubblico ed inoltre sul sito internet del Comune [www.comune.firenze.it](http://www.comune.firenze.it) presso un'area dedicata.

### **La revisione della Carta dei Servizi**

Al fine di migliorare costantemente gli standard di efficacia ed efficienza assicurati al cittadino, la Carta dei Servizi viene periodicamente rivista, di regola una volta all'anno, per assicurare la continua adeguatezza ai bisogni della collettività ed alle regole interne dell'organizzazione.