



CARTA DEI SERVIZI DEGLI SPORTELLI AL CITTADINO - URP

SERVIZIO AMMINISTRATIVO E QUARTIERI

DIREZIONE UFFICIO DEL SINDACO

settembre 2021

Redazione a cura della Direzione Ufficio del Sindaco - Servizio Amministrativo e Quartieri, pubblicata in Rete civica nella sezione “Amministrazione trasparente”.

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La **Carta dei Servizi** è lo strumento con il quale qualsiasi soggetto erogatore di un servizio pubblico mette il cittadino in condizione di conoscere ed accedere agevolmente a tale servizio, che deve essere erogato secondo principi di trasparenza, imparzialità ed uguaglianza.

Anche il Servizio Amministrativo e Quartieri del Comune di Firenze, attraverso la Carta dei Servizi, intende far conoscere alla collettività il proprio modo di operare, individuando gli standard di qualità dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi, approvata dalla Direzione e pubblicata sul sito istituzionale <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente/servizi-erogati>, è messa a disposizione, in questo modo, dei cittadini ai quali è rivolta. La revisione viene effettuata almeno una volta all'anno.

FONTI E RIFERIMENTI NORMATIVI

- **Legge 7 agosto 1990 n. 241** “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- **D.P.C.M. 27 gennaio 1994** “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, la norma individua i principi a cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione. Stabilisce inoltre per tutti i soggetti erogatori, pubblici e privati, di definire e di adottare “standard di qualità e quantità dei servizi”;
- **D.L. 12 maggio 1995 n. 163**, convertito in L. 11 luglio 1995 n. 273, che afferma l'obbligatorietà dell'adozione, rispettivamente per ciascun soggetto erogatore, di una propria specifica Carta dei Servizi, ispirata alla direttiva del 1994 e ad essa conforme.
- **D.Lgs. 30 luglio 1999, n. 286** “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59”; in particolare individua nell'articolo 11 la fonte normativa primaria delle Carte dei servizi, stabilendo l'obbligo per le imprese e gli enti erogatori di servizi pubblici di improntare la propria attività al rispetto dei parametri qualitativi essenzialmente determinati all'interno delle Carte dei servizi.
- **Legge 7 giugno 2000 n. 150**, sulla disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- **Legge 8 novembre 2000 n. 328**, “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”, in particolare all'articolo 13 stabilisce che nella Carta sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti;
- **Direttiva Ministero della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004**, “Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche Amministrazioni “. • Ministero delle Attività produttive, Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori, I settori dell'energia elettrica e del gas, in "La carta della qualità dei servizi- Analisi e proposte del Tavolo di lavoro tra le Associazioni dei Consumatori e Utenti e le Autorità di Regolamentazione dei servizi”, 2005;
- **D.Lgs. 6 settembre 2005 n. 206** “Codice del consumo”, art. 2, lett. G), che afferma il diritto degli utenti all'erogazione di servizi pubblici rispondenti a standard di qualità ed efficienza. L'art. 101, sottolinea altresì il dovere (anche se circoscritto a Stato e Regioni) nell'ambito delle rispettive competenze, di garantire “i diritti degli utenti dei servizi pubblici attraverso la concreta e corretta attuazione dei principi e dei criteri previsti dalla normativa vigente in materia”.

- **D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82** “Codice dell’Amministrazione digitale” (e le modifiche intervenute con il D. Lgs. 30 dicembre 2010 n. 235), all’articolo 7, comma 1, in particolare si afferma in tema di “Qualità dei servizi resi e soddisfazione dell’utenza” che “le pubbliche amministrazioni centrali provvedono alla riorganizzazione ed aggiornamento dei servizi resi; a tale fine sviluppano l’uso delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese, anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti”.
- **“Memorandum Nicolais” del 18 gennaio 2007**, per una nuova qualità dei servizi e delle funzioni pubbliche;
- **D.L. 3 ottobre 2006 n. 262**, convertito con legge 24 novembre 2006, n. 286, “Disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria”;
- **L. 24 dicembre 2007, n. 244** “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”;
- **D.L. 25 giugno 2008 n. 112** “Disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria”, convertito con la legge 6 agosto 2008, n. 133;
- **Legge 4 marzo 2009, n. 15** “Delega al Governo finalizzata all’ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell’economia e del lavoro e alla Corte dei conti”. All’articolo 4, comma 2, consente ad ogni interessato di agire in giudizio nei confronti delle amministrazioni, nonché dei concessionari di servizi pubblici, fatte salve le competenze degli organismi con funzioni di relazione e controllo istituiti con legge dello Stato e preposti ai relativi settori, se, dalla violazione di standard qualitativi ed economici o degli obblighi contenuti nelle Carte dei servizi, dall’omesso esercizio dei poteri di vigilanza, di controllo o sanzionatori, dalla violazione dei termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali derivi la lesione di interessi giuridicamente rilevanti per una pluralità di utenti o consumatori, nel rispetto di taluni criteri, fra i quali merita di essere sottolineato quello volto a consentire la proposizione dell’azione anche ad associazioni o comitati a tutela degli interessi dei propri associati, estendendo, in sostanza, il disposto dell’art. 139 e seguenti del “Codice del consumo”.
- **D.Lgs. 20 dicembre 2009 n. 198**, in attuazione dell’articolo 4 della legge 4 marzo 2009 n. 15, in materia di ricorso per l’efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici.
- **Legge 18 giugno 2009 n. 69**, “Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile”, che contiene due disposizioni in materia. All’articolo 16 fa riferimento alle “misure in tema di concorrenza e tutela degli utenti nel settore postale” prevedendo che nelle prestazioni relative al servizio universale, nelle Carte dei servizi siano stabilite procedure “trasparenti, semplici e poco onerose” per la gestione dei reclami, nonché i termini di risposta, ivi incluse procedure conciliative ed extra-giudiziali in conformità ai principi comunitari; all’articolo 30 si stabilisce che le Carte dei servizi dei soggetti pubblici e privati erogatori di servizi pubblici o di pubblica utilità devono prevedere forme di risoluzione non giurisdizionale delle controversie, e che il tutto avvenga entro 30 giorni successivi alla richiesta (sono esclusi ovviamente i servizi locali).
- **D.P.R. 7 settembre 2010 n. 168**, “Regolamento in materia di servizi pubblici locali di rilevanza economica, a norma dell’articolo 23-bis, comma 10, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n.133”, all’articolo 11, intitolato alla tutela non giurisdizionale, stabilisce che i contratti di servizio e, se emanate, le Carte dei servizi concernenti la gestione di servizi pubblici locali prevedono la possibilità, per l’utente o per la categoria di utenti che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale delle controversie, che avviene entro trenta giorni successivi al ricevimento della richiesta. La procedura conciliativa prevista è avviata secondo lo

schema-tipo di formulario di cui all'allegato A del citato D.P.R., ferme 5 restando le norme in materia di servizi pubblici locali, nonché quelle contenute nelle discipline di settore vigenti alla data di entrata in vigore del presente D.P.R. medesimo.

- **D.L. 24 gennaio 2012, n. 1**, “Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività”, convertito nella **L. n. 27 del 2012**, in particolare trattano di Carte dei servizi gli artt. 8 e 36 che stabiliscono che le Carte, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un’infrastruttura necessaria per l’esercizio di attività di impresa o per l’esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indichino in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell’infrastruttura; che le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti.

- **D.L. 9 febbraio 2012, n. 5**, «Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo», convertito in L. 4 aprile 2012, n.35, indica che le Carte dei servizi dei gestori dei servizi pubblici, devono indicare in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e della infrastruttura.

- **D.L. 10 ottobre 2012 n. 174** “Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli Enti territoriali, nonché ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012”.

- **D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33** (in attuazione della cd. Legge anticorruzione n. 190/2012) Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, modificato con D.Lgs. n. 97/2016 “Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche”. Di particolare rilevanza sono l’art. 5 co. 1 e 2 D.Lgs. 33/2013, in materia di “accesso civico” semplice e generalizzato (c.d. FOIA), e l’art. 32 in ordine agli obblighi di pubblicazione delle Carte di servizi.

2. CONTENUTI, PRINCIPI E FINALITA' DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi del Servizio Amministrativo e Quartieri – Sportello al Cittadino - Urp:

- presenta gli Sportelli al Cittadino – Urp e ne illustra l’organizzazione;
- illustra ai cittadini i principali servizi offerti per facilitarne l’accesso e la fruizione, con indicazione delle sedi, recapiti ed orari di apertura al pubblico;
- fissa, ove pertinenti per alcuni servizi, gli indicatori e gli standard di qualità dei servizi erogati;
- espone in forma organica le informazioni utili alla fruizione dei servizi presso gli Sportelli al Cittadino Urp, presso l’ufficio ed on-line.

I principi ispiratori della presente Carta dei servizi sono:

- la tutela del cittadino, il quale è messo in condizione di accedere agevolmente ai servizi erogati in condizione di *trasparenza, imparzialità ed uguaglianza*;
- la *qualità l’efficacia e l’efficienza* cui si ispira l’erogazione dei servizi;
- la *continuità* dell’erogazione dei servizi, nonché la *partecipazione* degli utenti al miglioramento degli stessi, attraverso la somministrazione di questionari e tramite il diritto di accesso.

L'impegno: la presente "Carta" rappresenta l'impegno al rispetto dei tempi e dei livelli di qualità nell'erogazione dei servizi al pubblico ed al loro costante miglioramento attraverso il continuo monitoraggio ed il quotidiano contatto con la cittadinanza. La chiarezza, la tempestività e la massima accessibilità per tutti gli utenti sono i più importanti obiettivi perseguiti.

1. PRESENTAZIONE DEGLI GLI *SPORTELLI AL CITTADINO* - URP NEL CONTESTO DEL SERVIZIO AMMINISTRATIVO E QUARTIERI

La nascita del Servizio Quartieri risale al 2010, in seguito alla adozione della deliberazione di Giunta n. 39, con la quale le funzioni tecnico-amministrative dei Quartieri vengono trasferite alle Direzioni di competenza per materia (mobilità, ambiente, servizi sociali, cultura, ecc.). Da quel momento, l'attività dei Quartieri si caratterizza per essere finalizzata principalmente al supporto delle attività istituzionali degli organi politici di Quartiere (Consigli, Presidenti, ecc.).

Il Servizio è attualmente collocato sotto la Direzione Ufficio del Sindaco, con la denominazione *Servizio Amministrativo e Quartieri*. Il Servizio è preposto all'attività di supporto istituzionale dei Consigli dei Quartieri, in particolare per lo svolgimento dei Consigli, oltre che delle Commissioni e dei Collegi di Presidenza. Una particolare attenzione è poi riservata al ricevimento della cittadinanza e alla cura della agenda e degli impegni istituzionali dei Presidenti. Il personale cura anche la messa a disposizione di soggetti terzi (enti non profit) delle sale e sedi che sono nella disponibilità dei Quartieri. In occasione di alcune manifestazioni promosse dal Quartiere, il personale assegnato ne cura il regolare svolgimento, ove del caso, partecipando anche alla loro organizzazione.

Dal 14 gennaio 2019 il servizio di Urp (Ufficio relazioni con il pubblico), previsto dalla Legge 150/2000, è riorganizzato come parte dello *Sportello al Cittadino*. Presso ciascuna delle cinque sedi di Quartiere è attivo uno di tali *Sportelli*, i quali, rispetto alla sola funzione di URP, hanno visto ampliate le proprie funzioni e servizi per la cittadinanza.

RESPONSABILI DEGLI SPORTELLI NELL'AMBITO DEL *SERVIZIO AMMINISTRATIVO E QUARTIERI*

In ciascun Quartiere è presente un/a Responsabile qualificato il quale, tra l'altro:

- a. Coordina e garantisce il corretto funzionamento dello Sportello al cittadino, limitatamente ai servizi in concreto attivati presso il proprio Quartiere in base all'organizzazione del Servizio;

- b. Guida la verifica delle segnalazioni ricevute dai cittadini e dagli stessi consiglieri circoscrizionali effettuando sopralluoghi anche in collaborazione con le Direzioni interessate e monitorando i casi rimasti inevasi attraverso gli opportuni solleciti;
- c. Cura: i processi di “customer satisfaction” per una corretta verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti ai fini del miglioramento della azione amministrativa, l’accesso agli atti e ai documenti amministrativi del Comune di Firenze, i servizi ai cittadini per i diritti di partecipazione di cui al Capo III della L. 7 agosto 241 del 1990 e le attività a garanzia dell’informazione finalizzate alla partecipazione e previste dalla normativa nazionale, regionale, dallo Statuto e dai Regolamenti dell’Amministrazione;
- d. Cura altresì, qualora delegate dalle Direzioni di riferimento, funzioni quali: l’autentica delle firme per liste elettorali e candidature, la consegna delle tessere elettorali e dei certificati anagrafici, il servizio di assistenza, di compilazione per Imu/Tari e l’autentica di firma per i referendum abrogativi e proposte di legge di iniziativa popolare e la distribuzione di materiali vari su campagne svolte dall’Amministrazione.

Detti Responsabili, tutti titolari di Posizione Organizzativa, sono:

Quartiere 1 – Altavilla Alessandra

Quartiere 2 – Monica Berti

Quartiere 3 – Rossella Ferroni

Quartiere 4 – Elisabetta Corsinovi

Quartiere 5 – Filippo Cona

A loro volta, tali responsabili sono posti assistiti e coordinati dal Dirigente del Servizio Amministrativo e Quartieri, dott. Massimo Capantini.

1. SERVIZI OFFERTI ALL’UTENZA CITTADINA

Gli Sportelli al Cittadino, oltre che per rilevare le funzioni dell’URP, sono stati attivati al fine di creare uno sportello polivalente, capace di dare informazioni ai cittadini, attivare gli uffici comunali competenti su problematiche emerse, e rispondere, in modo possibilmente immediato, agli stessi cittadini, al fine di essere il tramite fra la cittadinanza e l’Amministrazione.

Quando possibile, è lo Sportello che direttamente si attiva per ottenere informazioni, risposte dagli altri uffici comunali competenti, inoltrare domande e tenere il contatto con i cittadini. Sono prese in carico proposte inerenti qualsiasi materia di competenza comunale. Qualora il cittadino desideri un ascolto di tipo politico, potrà essere richiesto una riunione, un sopralluogo e/o potrà essere attivato il contatto con il Presidente del Quartiere o con persona da lui delegata.

Oltre alle informazioni pubblicate in Rete Civica nella Sezione FIRENZE SEMPLICE (https://servizi.comune.fi.it/servizi/firenze_semplice), si riportano le seguenti informazioni rispetto ai servizi sotto elencati:

- **Presentazione di segnalazioni da parte dei cittadini per il decoro, la percezione di sicurezza e gli interventi manutentivi**

Descrizione: Sistema del Comune di Firenze per l'inserimento e la gestione di segnalazioni da parte dei cittadini, inerenti allo spazio pubblico normalmente fruibile dal cittadino e soggetto con manutenzioni ordinarie, oppure quando si presentino problemi inerenti al degrado per i quali possa intervenire la Polizia Municipale. Si possono segnalare piccole anomalie stradali, il ripristino della segnaletica, l'abbandono di relitti o di rifiuti su aree pubbliche. Inoltre, si possono proporre piccoli progetti per migliorare l'impatto ambientale e la percezione della sicurezza, quali l'installazione di un lampione o la realizzazione di un attraversamento pedonale.

Standard di qualità: per adempiere a questo tipo di funzioni, lo sportello interviene con una tempestiva (entro massimo 2 giorni) presa in carico della pratica, anche attraverso l'applicativo GeTiCo, se possibile con un immediato feedback (es. telefonata all'ufficio competente, informazione data a voce, consegna della modulistica ecc.) al cittadino esponente; nei casi in cui la Direzione comunale competente comunichi al Quartiere la risoluzione della problematica segnalata, lo Sportello informa tempestivamente il cittadino via e-mail, entro massimo 2 giorni.

Modalità di accesso al servizio: vedi pagina web dedicata <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/segnalazioni-per-il-comune-di-firenze-getico>.

- **Accessi agli atti**

Descrizione: ricezione di qualsiasi forma di accesso agli atti amministrativi (ai sensi della Legge n. 241/90, del D.lgs. 152/2006, ecc.), anche nella forma di accesso civico “semplice” o “generalizzato” (ai sensi del D.lgs. 33/2013).

Standard di qualità: il Servizio provvede allo smistamento delle istanze di accesso presso gli altri uffici (Direzioni) comunali competenti per la risposta da fornire al cittadino entro i termini di legge. Il termine di legge ordinario sia per gli accessi c.d. “documentali” di cui alla Legge 241/90 che per gli accessi civici, è fissato in 30 giorni dal ricevimento dell’istanza (v. art. 25 Legge 241/1990 e art. 5 D.Lgs. 33/0213);

Modalità di accesso al servizio: recandosi presso gli *Sportelli* nei giorni e orari di apertura al pubblico, oppure rivolgendosi ai Quartieri con le modalità telematiche ammesse per legge (per giorni e orari e per gli indirizzi riportati si veda quanto riportato in calce alla presente Carta).

- **Raccolta ed autenticazione delle firme per referendum e proposte di legge**

Descrizione: raccolta ed autenticazione delle firme su moduli per referendum e proposte di legge di iniziativa popolare;

Standard di qualità: in casi particolari, per specifiche e valide esigenze, si ammette la raccolta e autenticazione anche al di fuori degli orari di apertura dello Sportello, comunque nei giorni di apertura degli uffici (da lunedì a venerdì).

Modalità di accesso al servizio: recandosi presso gli Sportelli nei giorni e orari di apertura al pubblico (si veda quanto riportato in calce alla presente Carta). I comitati promotori di referendum e proposte di legge scelgono volta per volta le sedi di raccolta firme. Può accadere che l'ufficio non sia tra quelli designati, in questo caso le informazioni sono disponibili presso i comitati promotori.

- **Cura, gestione condivisa e rigenerazione dei Beni comuni urbani**

Descrizione: è possibile presentare le proposte per la cura, gestione condivisa e rigenerazione dei Beni comuni urbani ai sensi del *Regolamento sulla collaborazione tra cittadine, cittadini e amministrazione per la cura, la gestione condivisa e la rigenerazione dei beni comuni urbani* (Approvato con Deliberazione di Consiglio comunale n. 54 del 30.10.2017); per informazioni e modulistica: <https://www.comune.fi.it/pagina/partecipazione/beni-comuni> .

Modalità di accesso al servizio: recandosi presso gli *Sportelli* nei giorni e orari di apertura al pubblico, oppure rivolgendosi ai Quartieri con le modalità telematiche ammesse per legge (per giorni e orari e per gli indirizzi riportati si veda quanto riportato in calce alla presente Carta).

- **Rilascio tesserini venatori**

Descrizione: Consegna e ritiro dei tesserini venatori per la stagione di caccia ai sensi della L.R. Toscana n. 3/1994, per conto della Direzione Attività Economiche del Comune di Firenze e con le tempistiche dettate dalla Regione Toscana competente per la materia. Il servizio è offerto in alternativa al rilascio del tesserino mediante l'App *TosCaccia* della Regione Toscana, principalmente nei mesi estivi (agosto-settembre).

Standard di qualità: Il rilascio del tesserino della nuova stagione è normalmente immediato, qualora ricorrano tutti i requisiti previsti per legge, e contestuale al ritiro del tesserino della stagione precedente. Viene garantita la possibilità, per non meno di 3 giorni a settimana, di rivolgersi fisicamente agli *Sportelli al Cittadino* individuati per tale attività nei loro orari di apertura (normalmente non meno di 3 *Sportelli* in altrettanti Quartieri); la procedura di rilascio/ritiro comporta ordinariamente, in condizioni normali, non più di 10 minuti.

Modalità di accesso al servizio: Per giorni e orari si veda quanto riportato in calce alla presente Carta. Vedi pagina web dedicata: <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/tesserino-venatorio>.

- **Bonus c.d. “fisico” per le utenze domestiche**

Descrizione: ricezione delle domande per il riconoscimento del bonus (sconto sulle bollette di acqua, luce e gas) per chi è in gravi condizioni di salute e usa apparecchiature elettromedicali per la sopravvivenza (in alternativa ai Caf).

Standard di qualità: ricezione e verifica tempestiva delle domande, con successivo inoltro alla piattaforma SGATE di ANCI. Viene garantita la possibilità, per non meno di 3 giorni a settimana, di rivolgersi fisicamente agli *Sportelli* nei loro orari di apertura al pubblico (per non meno di 4 ore al giorno). Per giorni e orari si veda quanto riportato in calce alla presente Carta).

Modalità di accesso al servizio: vedi pagina web dedicata: <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/bonus-sociale-luce-gas-e-acqua>).

- **Ritiro ingiunzioni di riscossione coattiva (casa comunale decentrata)**

Descrizione: da dicembre del 2019 sono attive presso gli *Sportelli al cittadino* - Urp le *Case Comunali decentrate*, dove i cittadini possono recarsi per ritirare le ingiunzioni di riscossione coattiva del Comune. I cittadini non reperiti a casa dall'addetto alla consegna della raccomandata di ingiunzione, possono adesso ritirare detta raccomandata presso gli Sportelli al cittadino esibendo l'avviso che l'addetto ha lasciato presso la loro abitazione. Le notifiche relative alle sanzioni del Codice della strada, invece, si ritirano solo negli uffici postali indicati nell'avviso.

In tali *Case comunali decentrate* sono:

- a) depositate, a cura della azienda incaricata della notifica, le ingiunzioni di pagamento dell'Ufficio Riscossione Coattiva e di altri uffici comunali;
- b) poste in giacenza le raccomandate a/r contenenti l'avviso di deposito, cosicchè gli interessati possano contestualmente ritirare l'atto e la raccomandata;

Per la suddivisione degli indirizzi sono stati utilizzati i codici di avviamento postale:

- Quartiere 1, piazza Santa Croce 1 per i cap 50121, 50122, 20123, 50124 e 50144
- Quartiere 2, Villa Arrivabene, piazza Alberti 1/a per i cap 50131, 50132, 50133, 50135, 50136 e 50137
- Quartiere 3, via Tagliamento 4 per i cap 50125 e 50126
- Quartiere 4, Villa Vogel, via delle Torri 23 per i cap 50142 e 50143
- Quartiere 5, Villa Pallini, via Baracca 150/p per i cap 50127, 50129, 50134, 50139, 50141 e 50145

Standard di qualità: in casi particolari, per specifiche e valide esigenze, si ammette il ritiro anche al di fuori degli orari di apertura dello Sportello, comunque nei giorni di apertura degli uffici (da lunedì a venerdì).

Modalità di accesso al servizio: recandosi presso gli *Sportelli* nei giorni e orari di apertura al pubblico, oppure rivolgendosi ai Quartieri (per giorni e orari si veda quanto riportato in calce alla presente Carta).

- **Ufficio di Prossimità (Quartiere 3)**

Descrizione: solo presso il Quartiere 3 è istituito, in collaborazione con il Ministero della Giustizia – Tribunale di Firenze e con la Regione Toscana, l'Ufficio di Prossimità, che si occupa di dare informazioni, assistenza e gestione di pratiche di volontaria giurisdizione per il Tribunale. L'Ufficio di Prossimità offre al cittadino interessato un servizio completo di orientamento, consulenza ed invio telematico delle istanze al Giudice Tutelare c/o Tribunale di Firenze. Nello specifico offre un primo momento di accoglienza ed ascolto delle persone e delle problematiche da loro esposte, con consulenza tecnico/legale nelle materie della volontaria giurisdizione, ove richiesto anche con la consulenza di un legale esperto del settore.

Tramite l'Ufficio di prossimità, senza doversi recare presso la Cancelleria del Palazzo di Giustizia, è possibile:

- inoltrare le pratiche per l'amministrazione di sostegno (ricorso e sub-procedimenti)
- inoltrare istanze per tutele e curatele
- richiedere un'autorizzazione ad un giudice tutelare
- richiedere autorizzazioni ex art.320 c.c. riguardanti i minori
- offrire consulenza gratuita sui principali istituti della Volontaria Giurisdizione (tutele, curatele, minori, amministratore di sostegno, ecc.) resa dai legali iscritti all'Ordine degli Avvocati di Firenze.

Standard di qualità: Si garantisce l'invio tramite pec al Tribunale di Firenze della modulistica perfezionata e sottoscritta entro il giorno lavorativo successivo a quello della sottoscrizione, nonché l'inoltro al cittadino delle conseguenti comunicazioni provenienti dal Tribunale, sempre entro il giorno lavorativo successivo a quello del loro arrivo all'Ufficio.

Modalità di accesso al servizio: Orari di apertura: martedì e giovedì 8,30-13 14,30-17.00. L'Ufficio riceve solo su appuntamento. La prenotazione si effettua telefonicamente rivolgendosi ai seguenti contatti: 055 2767766-7 il martedì e giovedì 8,30 - 13 e 14,30 – 17.00; 055 2767741 dal lunedì al venerdì 8,30 – 13.00. Per maggiori informazioni, vedi pagina web dedicata: <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/ufficio-di-prossimita>.

- **ALTRI SERVIZI:**

- **Ritiro e della consegna dei moduli TARI:** ricezione, per conto di Alia s.p.a., dei modelli per volture, cessazioni ecc.
- **Consegna e ritiro della autocertificazione relativa alla agevolazione IMU:** ricezione delle dichiarazioni per la fruizione dell'aliquota agevolata dell'I.M.U.
- **Distribuzione Vetrofanie per la sosta gratuita in Zcs (nel 2021):** dal 1 luglio 2021 la consegna ai residenti del contrassegno (c.d. vetrofania), da essi richiesto previamente online a Servizi alla Strada spa (v. http://www.serviziiallastrada.it/it/11-home/849-vetrofania-zcs_residenti-comune-di-firenze), è effettuata dai Quartieri, e non più dalle edicole convenzionate, senza oneri a carico dei residenti stessi, negli orari di apertura al pubblico (per giorni e orari si veda quanto riportato in calce alla presente Carta).

1. UBICAZIONE E ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI

Gli Sportelli al cittadino - Urp hanno sede in locali facilmente accessibili; i riferimenti sono i seguenti:

Quartiere 1 Via Torta 2

tel. 055 2767673 – 674 – 629 e-mail urp.quartiere1@comune.fi.it

Quartiere 2 Piazza Alberti, 1/A

tel. 055 2767837 – 839 – 841 e-mail urp.quartiere2@comune.fi.it

Quartiere 3 Via Tagliamento, 4 –

tel. 055 2767703 – 705 – 741 e-mail urp.quartiere3@comune.fi.it

Quartiere 4 Via delle Torri, 23 –

tel. 055 2767147 – 120 e-mail urp.quartiere4@comune.fi.it

Quartiere 5 Via Baracca, 150/p

tel. 055 2767047 – 066 – 088 - 099 e-mail urp.quartiere5@comune.fi.it

Gli sportelli sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 con apertura pomeridiana il martedì ed il giovedì dalle 14.30 alle 17.00.

Durante la Pandemia Covid-19, e indicativamente fino al termine dello stato di emergenza nazionale, è stata prevista, in ottemperanza alle norme anticontagio, una riduzione ai suddetti orari: martedì e giovedì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.00, ed il mercoledì dalle 8.30 alle 13.00.

