



# CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Direzione Attività Economiche  
e Turismo

---

Approvazione con DD 2024/1296 del 23 febbraio 2024



# INDICE

<b>1 - VALORE DEL SERVIZIO</b>	<b>3</b>
1.1 - Norme di Riferimento	
1.2 - Principi e Finalità	
<b>2 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI</b>	<b>7</b>
<b>2.1 - Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP)</b>	<b>8</b>
2.1.1 - Organizzazione	
2.1.2 - Stakeholders	
2.1.3 - Canali di accesso	
2.1.4 - Contatti	
<b>2.2 - E.Q. Affari Generali</b>	<b>11</b>
2.2.1 - Contatti	
<b>2.3. - E.Q. Promozione Economica e Turistica</b>	<b>12</b>
2.3.1 - Contatti	
<b>3 - STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>13</b>
3.1 - Standard di qualità dei servizi erogati	
<b>4 - RAPPORTO CON IL CITTADINO</b>	<b>15</b>
4.1 - Reclami	
4.2 - Individuazione di eventuali modalità di partecipazione degli utenti	
4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza	
4.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicazione della carta	



# 1 - VALORE DEL SERVIZIO

Questa *Carta dei Servizi* è lo strumento informativo attraverso il quale, in ossequio al principio di trasparenza dell'agire amministrativo, si mira a rendere pienamente la Direzione Attività Economiche e Turismo del Comune di Firenze una casa di vetro e a raccontare il nostro impegno a fornire servizi di qualità a supporto delle attività economiche del territorio comunale, con un *focus* fisso sulla libertà d'impresa e la promozione economica e turistica. Adottata in conformità con le norme di riferimento vigenti, la Carta è frutto di una visione costantemente tesa verso l'innovazione, la semplificazione amministrativa e il rispetto dei principi costituzionali.

## 1.1 - Norme di Riferimento

Il nostro faro guida resta l'art. 41 della Costituzione Italiana, che sottolinea l'importanza della libertà d'impresa. La nostra *mission* risiede tutta sulla garanzia di questo interesse pubblico.

### **Costituzione della Repubblica Italiana**

#### **Articolo 41**

*L'iniziativa economica privata è libera.*

*Non può svolgersi in contrasto con la utilità sociale o in modo da recare danno alla salute, all'ambiente, alla sicurezza, alla libertà, alla dignità umana.*

*La legge determina i programmi e i controlli opportuni perché l'attività economica pubblica e privata possa essere indirizzata e coordinata a fini sociali e ambientali.*

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*, definisce per la prima volta i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione. Ciò tutela le esigenze dei cittadini che possono fruire di tali servizi e garantisce il rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi.

Segnatamente, la direttiva stabilisce che i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti.

Deve inoltre essere garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

I soggetti erogatori devono individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio e, sulla base di essi, adottano e pubblicano standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto.

Dalla entrata in vigore della Direttiva del 1994 è stato un susseguirsi di norme che hanno stabilito il rispetto delle esigenze dell'utente e fissato i parametri di qualità nell'erogazione dei servizi, passando attraverso abrogazioni e riscritture.

In particolare, il decreto-legge 12/05/1995, n. 163, *Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*, ha legittimato la Carta come strumento per la qualità dei servizi e il d.lgs. 30/07/1999, 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 ha stabilito una disciplina semplificata in tema di determinazione dei parametri guida per l'adozione delle carte dei servizi.

Il più recente decreto-legge 24/01/2012, n. 1, *Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività*, convertito con modificazioni dalla legge. 24/03/2012, n. 27 ha, poi, ulteriormente valorizzato le carte dei servizi, sancendone il valore di regole cogenti.

C'è da segnalare, infine, la previsione introdotta dal d.lgs. 14/03/2013, n. 33, *Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*, che, all'art. 32, prescrive alle Amministrazioni pubbliche, l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi.

### **Art. 32**

#### **Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati.**

*Le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.*

(...)

## **1.2 - Principi e Finalità**

Ognuno dei principi guida indicati nel presente documento è opportunamente declinato rispetto alle specificità dei servizi offerti dalla Direzione Attività Economiche e Turismo. In altri termini, noi, ci impegniamo a renderli punti di riferimento concreti per la nostra azione quotidiana, adattandoli alle esigenze dell'utenza e alle dinamiche peculiari di ciascun ufficio.

### **Principi adottati nell'erogazione del Servizio**

La nostra azione si ispira, oltre che ai principi fondamentali sopra indicati e alla valorizzazione delle risorse umane, in particolare ai seguenti:

#### **Uguaglianza ed imparzialità**

Il principio di uguaglianza per noi significa l'assenza di ogni forma di discriminazione. Non cerchiamo uniformità nelle prestazioni, ma riconosciamo e rispettiamo la diversità dei bisogni e delle condizioni iniziali degli utenti. L'obiettivo è passare da un'eguaglianza formale a un'eguaglianza sostanziale, considerando le specifiche esigenze di ciascun utente.

#### **Continuità dell'azione amministrativa**

La continuità è un elemento chiave nei nostri servizi.

Impegniamo tutti i nostri sforzi per assicurare che i servizi siano erogati con regolarità secondo gli orari definiti. In caso di impedimenti o variazioni, ci

impegniamo a informare preventivamente l'utenza e a minimizzare i disagi eventualmente causati.

### **Partecipazione**

Consideriamo la partecipazione, procedimentale e non, come un momento di crescita dell'organizzazione e un'opportunità per migliorare continuamente la qualità del servizio e limitare il contenzioso con l'utente.

### **Efficacia ed efficienza**

Cerchiamo la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate, sia economiche che umane e a garantire il raggiungimento ottimale dei risultati attesi, semplificando le procedure e riducendo gli oneri amministrativi nella massima misura possibile.



## 2 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI

La nostra missione è chiara: garantire la libertà d'impresa come interesse pubblico fondamentale.

Nel perseguirla, lavoriamo incessantemente per bilanciare la libertà economica con l'utilità sociale, la salvaguardia dell'ambiente, la sicurezza, la libertà individuale e la dignità umana.

In ossequio a ciò, la nostra Direzione si impegna a sostenere le imprese, incoraggiando l'innovazione e la responsabilità sociale, promuovendo le semplificazioni e le liberalizzazioni delle attività economiche, attraverso lo Sportello Unico Attività Produttive (SUAP), sempre più orientato verso una prospettiva europea, in connessione con il *single digital gateway*, istituito dal Regolamento EU 2018/1724, e garantendo la parità di trattamento fra gli operatori economici, anche in ambito sanzionatorio e nel contenzioso, giudiziale e stragiudiziale.

I servizi offerti dalla Direzione Attività economiche e Turismo sono strutturati come di seguito esposto.

## 2.1 - Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP)

Il *modus operandi* tipico dello Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) permea di sé tutte le procedure seguite, anche quelle finalizzate all'adozione di provvedimenti sanzionatori pecuniari e alla gestione del contenzioso giudiziale e stragiudiziale, sotto il profilo delle interlocuzioni fra uffici e amministrazioni terze – per quanto la EQ che ne ha la competenza sia chiamata a garantire una certa terzietà rispetto alle altre – ad esclusione della Promozione turistica.

Strumento di semplificazione amministrativa al fine di snellire i rapporti tra Pubblica Amministrazione e utenza. Ai sensi del d.P.R. 160/2010, il SUAP è l'unico soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti e gli adempimenti, abilitativi e non, che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi, e quelli relativi alle azioni di localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione o riconversione, ampliamento o trasferimento, nonché cessazione o riattivazione delle suddette attività.

### 2.1.1 - Organizzazione

Nell'ambito dello Sportello Unico Attività Produttive (SUAP) propriamente inteso, con variabili modalità di applicazione della disciplina del procedimento unico ex d.P.R. 160/2010, sono inquadrabili cinque posizioni di Elevata Qualificazione, che curano le materie di competenza, riferibili ciascuna a determinate attività economiche, dopo aver ricevuto istanze, segnalazioni certificate inizio attività e comunicazioni come esplicitato nella sezione relativa al Sistema Telematico di Accettazione Regionale (STAR).



- ◆ **Commercio in sede fissa e Carburanti:** commercio al dettaglio e all'ingrosso in sede fissa, impianti di distribuzione carburanti, forme speciali di vendita, edicole su area privata, imprenditori agricoli su area privata. Strutture Ricettive, Industria e Artigianato non Alimentare: attività estetiche, professioni turistiche, strutture ricettive, industria e artigianato non alimentare, tintolavanderie e lavanderie self-service.
- ◆ **Somministrazione, Servizi:** attività di somministrazione di alimenti e bevande, panificazione, industria e artigianato non alimentare.
- ◆ **Commercio su Aree Pubbliche:** commercio al dettaglio e all'ingrosso su aree pubbliche, agenzie di affari, manifestazioni fieristiche, giochi leciti e videolottery, mestiere di fochino, vendita ambulante di strumenti punta e taglio, direttori e istruttori di tiro, edicole, agenzie d'affari.
- ◆ **Suolo Pubblico e Pubblico Spettacolo:** occupazioni di suolo pubblico permanenti, occupazioni temporanee sia per ristoro all'aperto (*dehors*) che per altre occupazioni legate a eventi, manifestazioni politiche, raccolta firme e fondi, sottosuolo e suolo pubblico, pubblico spettacolo, autorizzazioni di pubblica sicurezza, spettacolo viaggiante, artisti di strada, riprese cinematografiche e televisive, ascensori, montacarichi e piattaforme elevatrici.
- ◆ **Insegne, Pubblicità e Taxi:** autorimesse, noleggio con o senza conducente (NCC), taxi, pubblicità provvisoria, insegne definitive, impianti pubblicitari, oggetti smarriti e ritrovati.

Di seguito ai contatti intercorsi con i vari uffici, viene di norma somministrato un questionario ai fini dell'indagine di gradimento, i cui esiti sono pubblicati periodicamente nella sezione Amministrazione Trasparente della rete civica del Comune, con link di consultazione diretta.

## 2.1.2 - Stakeholders

I principali *stakeholder* del SUAP sono: la Direzione Urbanistica, la Direzione Ambiente e la Direzione Infrastrutture di Viabilità e Mobilità del Comune di Firenze, nonché la Direzione Polizia Municipale - EQ Area Nuclei Speciali, la Regione Toscana per i procedimenti e adempimenti in materia ambientale di competenza della Regione stessa (come gli scarichi idrici e l'Autorizzazione unica ambientale), i Vigili del Fuoco per i procedimenti e adempimenti connessi alla prevenzione incendi, la ASL per i procedimenti e adempimenti inerenti all'igiene degli alimenti e alla sicurezza degli impianti e sui luoghi di lavoro, la Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio per la città metropolitana di Firenze e le province di Pistoia e Prato.

## 2.1.3 - Canali di accesso

### Sistema Telematico di Accettazione Regionale (STAR)

Al Suap le "pratiche" sono inviate in via telematica tramite il Sistema Telematico di Accettazione Regionale (STAR) (<https://www.suap.toscana.it/star>), ivi selezionando il SUAP di Firenze.

A tal fine, dal **1° marzo 2021** si utilizza una fra le tre modalità di autenticazione universali, ovvero SPID, Carta Identità Elettronica o Carta Sanitaria Elettronica, riconosciute per accedere ai servizi online delle Pubbliche Amministrazioni.

È inoltre richiesta una firma digitale, per la sottoscrizione di istanze, segnalazioni certificate, comunicazioni ecc.

Chi fosse sprovvisto di questi mezzi, può presentare la pratica per mezzo di un "delegato" o di un "procuratore speciale", a seconda che abbia la delega dal richiedente solo per l'invio della pratica tramite STAR, oppure anche per la sottoscrizione digitale.

Il pagamento dei diritti, degli oneri e dell'imposta di bollo virtuale è effettuato con il sistema di pagamenti *online*, collegandosi al link <http://servizi.comune.fi.it/servizi/diritti-ed-oneri-suap-telematico> (tramite PagoPA).

Nella sezione ONERI di STAR è altresì presente il link al Portale PagoPA.

Il dettaglio dei diritti Suap dovuti per ogni procedimento si trova al medesimo link <https://suap.comune.fi.it/index.html#/index/DEF/SS>

Il monitoraggio dell'iter della "pratica" su STAR si può essere effettuato direttamente sulla piattaforma.

Si ricorda che le attività soggette a SCIA o comunicazione, aventi efficacia immediata, possono essere avviate sulla base dell'avviso di ricevimento, che viene generato automaticamente sul portale regionale STAR, subito dopo la trasmissione della pratica, che contiene i dati fondamentali del procedimento o adempimento, nonché l'elenco della documentazione allegata.

## 2.1.4 - Contatti

Gli uffici sopraelencati possono essere contattati secondo le modalità specificate nel sito del Suap della Direzione Attività Economiche, al seguente link: <https://suap.comune.fi.it/index.html#/index/DEF/SS>, dove si può attingere anche alla piattaforma per la prenotazione degli appuntamenti con gli uffici stessi.

Al SUAP si accede altresì per l'attivazione di procedimenti e l'effettuazione di adempimenti riconducibili alla competenza di uffici e/o Enti terzi (endo- o sub- procedimenti), finalizzati al rilascio e/o al riconoscimento di titoli abilitativi, autorizzatori e/o autocertificati e asseverati, rilasciati dagli uffici SUAP della Direzione Attività Economiche e Turismo o aventi valenza autonoma. Il SUAP, in ogni caso, provvede all'inoltro telematico della documentazione ricevuta agli altri uffici e/o Enti terzi che intervengono nel procedimento unico o in quanto titolari di endoprocedimenti, sempre in modalità telematica.

## 2.2 - E.Q. Affari Generali

Svolge funzioni di coordinamento e di supporto giuridico, volto prevalentemente a garantire l'omogeneità delle procedure e dell'interpretazione delle norme di comune e trasversale applicazione, attraverso l'aggiornamento periodico delle novità normative e giurisprudenziali e la partecipazione costante ai tavoli sovracomunali SUAP, nonché ai lavori preparatori delle norme che sopravvivono nell'ordinamento giuridico, la **Elevata Qualificazione Affari Generali**. Rientrano altresì nella competenza di quest'ultima il contenzioso giudiziale e stragiudiziale per opposizione ai provvedimenti emessi in funzione di **Ufficio sanzioni pecuniarie**, ai sensi della legge 689/1981, aventi ad oggetto le attività economiche di competenza dei sopra indicati uffici della Direzione, a seguito della notificazione di verbali di accertamento e contestazione, elevati da diversi organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Polizia di Stato, Carabinieri, Guardia di Finanza, ASL)

Con riferimento a tale ambito di attività, chi riceve un verbale di accertamento e contestazione può:

- ◆ presentare scritti difensivi al Comune di Firenze, Ufficio sanzioni, entro 30 giorni dalla notifica; contestualmente può chiedere di essere ascoltato (art. 18 L. 689/81), ove ritenga di poter verbalmente aggiungere altre argomentazioni rispetto a quelle riportate negli scritti difensivi;
- ◆ pagare la sanzione indicata nel verbale, entro 60 giorni dalla contestazione della violazione o dalla notifica del verbale stesso (art. 16, L. 689/81). Nel caso la sanzione non venga pagata in misura ridotta, nei termini indicati nel verbale, l'Ufficio Sanzioni emette un'ordinanza-ingiunzione, che costituisce titolo esecutivo ai sensi dell'art. 18 della L. 689/81.

### 2.2.1 - Contatti

Per ulteriori informazioni, si può accedere alla pagina di questo ufficio, sempre attraverso il link <https://suap.comune.fi.it/index.html#/index/DEF/SS>

## 2.3. - E.Q. Promozione Economica e Turistica

Nella Direzione Attività Economiche e Turismo si inquadra poi anche la posizione di Elevata Qualificazione della **Promozione Economica e Turistica**, che si occupa di azioni di supporto all'economia fiorentina, della redazione e gestione di progetti europei di diverse tipologie (Interreg ecc...), relativamente a materie che possono avere una ricaduta sulla Direzione in termini di innovazione, potenziamento, economicità ed efficacia dei servizi che già si stanno erogando, nonché verifica di nuove opportunità progettuali. Si occupa, inoltre, poi del monitoraggio dei finanziamenti assegnati e del sostegno alle iniziative di promozione dell'artigianato artistico e tradizionale, dello sviluppo di progetti di valorizzazione della città e co-promozione di eventi di interesse per l'economia fiorentina.

Questo ufficio si occupa anche dell'aggiornamento periodico della Lista delle Attività Economiche Storiche e Tradizionali Fiorentine, incluse azioni di promozione a loro favore, nonché della mappatura delle Eccellenze Fiorentine. Coordina le attività di sviluppo dell'Ecosistema Fiorentino dell'Innovazione e delle attività di accoglienza e informazione turistica (Infopoint, FeelFlorence), nonché le attività di valorizzazione dell'Ambito Turistico Firenze e Area Fiorentina.

### 2.3.1 - Contatti

Per ulteriori informazioni:

[promozione.economica@comune.fi.it](mailto:promozione.economica@comune.fi.it)

[promozione.turistica@comune.fi.it](mailto:promozione.turistica@comune.fi.it)

Contact Center Turistico:

Tel.: 055 000

mail: [touristinfo@comune.fi.it](mailto:touristinfo@comune.fi.it)

web: [www.feelflorence.it](http://www.feelflorence.it)



# 3 - STANDARD DI QUALITÀ

## 3.1 - Standard di qualità dei servizi erogati

SERVIZIO EROGATO	INDICATORI DI QUALITÀ	DESCRIZIONE
SUAP Ricezione istanze, segnalazioni, comunicazioni	Tempi di attesa	Transizione immediata nei gestionali della Direzione in quanto trasmesse dal sistema telematico di accettazione regionale (STAR)
SUAP istruttoria delle istanze	Tempi di avvio	entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione dell'istanza
Rilascio di informazioni che non richiedano esami di atti	Tempi di presa in carico	entro 3 giorni se le richieste di informazioni o altro input pervengano attraverso protocollo o mail
	Tempi di risposta	Entro 5 gg. lavorativi dalla presa in carico delle richieste pervenute attraverso protocollo o mail
Rilascio di informazioni che richiedano esami di atti	Canali di accesso ulteriori	In modalità telematica, su appuntamento preso attraverso agenda elettronica
		In presenza, presso la sede degli uffici interessati, su appuntamento telefonico, in caso di provata impossibilità a collegarsi telematicamente
Informazioni fondamentali	Fruibilità	Tutte le informazioni essenziali sono disponibili online sul sito, integrabili con colloqui telefonici o tramite colloquio online

Questi standard di qualità, che rappresentano evidentemente il nostro impegno a garantire un servizio efficiente, trasparente e orientato al benessere degli utenti, sono periodicamente valutati e aggiornati, per adeguarli alle esigenze emergenti e migliorare costantemente la qualità complessiva dei nostri servizi, in termini di valutazione espressa con giudizio basso/medio/alto.



## 4 - RAPPORTO CON IL CITTADINO



## 4.1 - Reclami

Riconosciamo l'importanza dei *feedback* degli utenti e incoraggiamo la segnalazione di disservizi, attraverso il nostro processo di reclamo.

### Modalità per presentare reclamo

1. **tramite e-mail**, direttamente all'ufficio interessato;
2. **modulistica essenziale**, facile da compilare;
3. **modulistica accessibile**, per utenti con particolari difficoltà (linguistiche, visive, ecc.);
4. **gratuitamente**.

### Gestione del reclamo

1. **soggetti preposti**: i reclami sono sottoposti alla valutazione e determinazione di una commissione dedicata, composta dai dirigenti della Direzione;
2. **tempi certi di risposta**: entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo;
3. **modalità di risposta**: attraverso e-mail.
4. **Risposta garantita**: l'utente riceverà una risposta anche nel caso in cui il problema non possa essere risolto immediatamente e sarà informato sullo stato di avanzamento e le eventuali azioni intraprese per migliorare il servizio.

## 4.2 - Individuazione di eventuali modalità di partecipazione degli utenti

La partecipazione degli utenti è fondamentale per identificare i fattori critici che influenzano la qualità del servizio. Ci impegniamo a creare un ambiente aperto e inclusivo, dove gli utenti si sentano coinvolti nella costruzione e nell'evoluzione dei servizi offerti dalla Direzione Attività economiche e Turismo del Comune di Firenze. Siamo pronti ad ascoltare, apprendere e crescere insieme alla vostra comunità.

### Informativo

**Aggiornamenti Periodici**: gli utenti saranno regolarmente informati sui servizi offerti e sugli sviluppi significativi attraverso comunicazioni periodiche sulla pagina della Direzione, nella rete civica del Comune di Firenze.

### Consultivo

Potranno essere attivati sondaggi online e organizzati incontri pubblici o focus group, in presenza od online.

### Operativo

**Laboratori partecipativi**: coinvolgimento diretto degli utenti nella progettazione e definizione di nuovi servizi.



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

Sono avviate periodicamente, almeno una volta all'anno, indagini sul gradimento del servizio: i risultati delle valutazioni e le indicazioni fornite saranno successivamente pubblicate sul sito internet istituzionale e sono utilizzate anche per rielaborare il servizio per l'anno successivo.

## 4.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicazione della carta

Un'apposita sezione sulla pagina della Direzione, nella rete civica del Comune di Firenze, fornirà aggiornamenti sulle iniziative partecipative in corso e sulle azioni intraprese.

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

<https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente/servizi-erogati>

Impaginazione  
**Servizio Comunicazione**  
Comune di Firenze

