



# Carta dei servizi

**Corpo di Polizia Municipale  
Comune di Firenze**

Rev. 14 del 16/01/2017





## Sommario

<b>PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
<b>RIFERIMENTI NORMATIVI.....</b>	<b>5</b>
<b>PRESENTAZIONE DEL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE DEL COMUNE DI FIRENZE.....</b>	<b>6</b>
<b>ACCESSO AL SERVIZIO .....</b>	<b>10</b>
<b>ELENCO DELLE SEDI E DEI SERVIZI * .....</b>	<b>11</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>18</b>
• <b>L’AFFIDABILITÀ.....</b>	<b>18</b>
<b>LA CAPACITÀ DI COMUNICARE CON IL CITTADINO .....</b>	<b>20</b>
<b>GLI STANDARD DI QUALITÀ PER IL CITTADINO .....</b>	<b>21</b>
• <b>AREE DECENTRAMENTI TERRITORIALI E CENTRO STORICO .....</b>	<b>22</b>
• <b>AREA SICUREZZA STRADALE E GRANDE VIABILITÀ .....</b>	<b>22</b>
• <b>AREA COORDINAMENTO OPERATIVO .....</b>	<b>23</b>
• <b>AREA PROCEDIMENTI SANZIONATORI .....</b>	<b>24</b>
• <b>ESPOSTI SCRITTI PER ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E CONTROLLI SPECIALI .....</b>	<b>25</b>
<b>IL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI.....</b>	<b>25</b>
<b>GLI STRUMENTI DI TUTELA A DISPOSIZIONE DEL CITTADINO .....</b>	<b>26</b>
<b>RECLAMO ALLA POLIZIA MUNICIPALE.....</b>	<b>27</b>
<b>MODULO RECLAMO PER SOGGETTI ESTERNI .....</b>	<b>29</b>
<b>SEGNALAZIONE ALLA POLIZIA MUNICIPALE .....</b>	<b>31</b>
<b>LA REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>33</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 garantire 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.

## Riferimenti normativi

A norma dell'art. 13 del Decreto Legislativo 14 marzo 2013 n. 33 sono di seguito riportati i **riferimenti normativi** alle norme di legge statale, regionale e comunale che regolano l'istituzione, l'organizzazione e l'attività del Corpo:

- **RIFERIMENTI NORMATIVI SU ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ: L. 7 MARZO 1986 N. 65**
- **L.R. TOSCANA N. 12 DEL 3 APRILE 2006**
- **NORME IN MATERIA DI UNIFORMI, VEICOLI E STRUMENTI DELLA POLIZIA LOCALE - D.P.G.R. 2 MARZO 2009, N. 6/R**
- **NORME IN MATERIA DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO PERIODICO DELLA POLIZIA COMUNALE E PROVINCIALE - D.P.G.R. 2 OTTOBRE 2008, N. 49/R**
- **CODICE DISCIPLINARE E CODICE DI CONDOTTA**
- **CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI PUBBLICI**
- **POLIZIA MUNICIPALE - REGOLAMENTO DISCIPLINA ARMAMENTO**
- **DETERMINAZIONE DI TARIFFE PER L'ESECUZIONE DI ATTIVITÀ COMUNQUE AFFERENTI AL PUBBLICO INTERESSE E PREVISTE TRA LE ATTIVITÀ DELLA POLIZIA LOCALE, CHE COMPORTINO L'UTILIZZO, STRAORDINARIO O ESCLUSIVO, DI PERSONALE E MEZZI ASSEGNATI ALLA POLIZIA LOCALE**
- **POLIZIA URBANA - REGOLAMENTO CIVILE CONVIVENZA IN CITTÀ**

## 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 nella città. Secondo quanto previsto dalla normativa vigente (Legge 15 marzo 1986 n. 65 e Legge Regione Toscana 3 aprile 2006 n. 12), la Polizia Municipale espleta una molteplicità di compiti e funzioni che riguardano: la prevenzione e repressione delle violazioni alle norme contenute in leggi, regolamenti e provvedimenti dello Stato, della Regione e del Comune; 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.

La Direzione Polizia Municipale è composta da circa 850 appartenenti al Corpo, che operano di norma in divisa e 80 addetti amministrativi. La Direzione è suddivisa in 12 aree omogenee per tipologia di lavoro svolto: alcune di esse sono costituite da *uffici di supporto* (Aree Direzione, Logistica e Coordinamento Interventi, Controllo di Gestione, Procedimenti Sanzionatori); altre sono radicate sul territorio e svolgono principalmente le funzioni di *polizia di sicurezza stradale* e di *polizia di prossimità* (Aree Centro Storico, Decentramenti Territoriali, Sicurezza Stradale e Grande Viabilità e Politiche della Sicurezza), altre ancora espletano servizi di *alta specializzazione*, soprattutto in borghese (Aree Sicurezza Urbana, Polizia Giudiziaria, Polizia Amministrativa). A capo di ogni area è posto un **Commissario titolare di Posizione Organizzativa** alle dirette dipendenze o del **Comandante** o del **Vicecomandante**.

Alle dipendenze del Comandante, si trova il Reparto Sicurezza Luoghi di Lavoro, che ha competenza relativamente la prevenzione degli infortuni e l'igiene sui luoghi di lavoro.

L'**Area Direzione** e l'**Area Logistica e Coordinamento Interventi** curano le attività interne alla Direzione connesse alla gestione logistica a supporto degli altri reparti; gli aspetti legati al funzionamento complessivo dell'organizzazione del Corpo mantenendo anche i rapporti con l'esterno tramite il front-office e le procedure di accesso agli atti; coordinano l'impiego del personale nei servizi trasversali oltre a curarne l'aggiornamento e la specializzazione professionale.

L'**Area Controllo di Gestione** si occupa della rilevazione ed elaborazione dei dati statistici sull'attività del Corpo, non solo e non tanto a scopo divulgativo, ma anche funzionale mirato al miglioramento della comunicazione e dei servizi; predispone e cura l'attività istruttoria e di verifica degli stati di attuazione degli obiettivi, il miglioramento degli standard qualitativi in relazione al Sistema di Gestione della Qualità e cura

l'elaborazione, pianificazione e gestione dei progetti anche retti da finanziamenti esterni all'ente; cura l'aggiornamento delle pagine sul sito della Polizia Municipale; il Reparto Informatici garantisce il supporto informatico raccordandosi col Direzione Sistemi Informativi dell'Ente.

**L'Area Procedimenti Sanzionatori** segue le procedure dei verbali ed il relativo contenzioso, tanto per i ricorsi presso la Prefettura, quanto nelle sedi giudiziarie, anche in rappresentanza dell'Ente. L'implementazione dell'informatizzazione ha permesso di velocizzare le procedure ed erogare servizi nuovi ai cittadini, come la visualizzazione diretta delle foto delle violazioni rilevate con le porte telematiche e il pagamento on-line dei verbali. Dell'area fanno parte anche la Sezione Affari Generali e Contabilità che cura i rapporti economici per la Direzione, la Sezione Supporto Giuridico e Reparto Studi Circolazione Stradale che curano lo studio e l'aggiornamento delle normative fornendo il supporto giuridico a tutto il personale in relazione all'intero panorama delle materie di competenza. Inoltre fa parte dell'area il Reparto Controllo Società Partecipate che tra l'altro si occupa di fermi, sequestri e confische e rimozione dei veicoli.

Attività peculiare è quella svolta dai Reparti Territoriali e del Centro Storico, **Area Centro Storico** e **Area Decentramenti Territoriali**, che garantiscono nell'ambito della vigilanza urbana, l'attuazione del principio di decentramento e vicinanza al cittadino mediante il presidio generico del territorio. Presso ogni sede dei reparti territoriali è presente uno "sportello per i cittadini" aperto tutti i giorni feriali fino a tardo pomeriggio.

**L'Area Politiche della Sicurezza** risponde alla necessità di analizzare in modo specifico ed approfondito, le istanze della cittadinanza in materia di sicurezza. Il personale effettua servizio in maniera pressoché esclusiva a piedi presidiando i luoghi di aggregazione individuati in base alle istanze stesse, quali parchi pubblici, piazze, centri commerciali naturali, ecc.. Convergono nell'area la Sezione Ciclisti, la Sezione Polizia a Cavallo e la Sezione Educazione Stradale. Quest'ultima svolge attività di educazione alla legalità e educazione stradale nelle scuole e in occasione di iniziative volte a divulgare nei bambini e nei ragazzi il principio del rispetto delle regole.

Fa parte dell'area la Sezione Città Sicura che cura le attività di sensibilizzazione su temi di decoro, della Movida e più in generale della sicurezza urbana e inoltre svolge funzione di supporto all'attività del consigliere del Sindaco per la sicurezza.

**L'Area Sicurezza Stradale e Grande Viabilità** comprende il reparto operativo Autoreparto che conta essenzialmente su personale motomontato addetto prevalentemente al controllo della viabilità cittadina svolgendo compiti di *sicurezza*

*stradale e pronto intervento* e l'ufficio Incidenti Stradali Attività Interna, al quale converge tutta l'attività svolta dai reparti in materia di infortunistica stradale, il trattamento dei dati statistici e l'accesso agli atti.

Importante strumento di politica di sicurezza è l'attività destinata alla cura della sicurezza stradale parte integrante del progetto DAVID, a cui ha aderito l'Amministrazione Comunale, in particolare con lo studio e l'analisi dell'infortunistica stradale svolta prioritariamente dalla Sezione Intersettoriale Sicurezza Stradale.

Nell'**Area Coordinamento Operativo** si colloca il Reparto Centrale Operativa, snodo determinante, a supporto dell'attività del personale sul territorio, anche in termini di sicurezza, e delle istanze dei cittadini, svolgendo un ruolo determinante nei rapporti con la cittadinanza, essendo spesso il primo contatto diretto dei cittadini con la Polizia Municipale. Fa parte dell'area anche il Reparto Tecnologie di Supporto che si occupa della gestione delle dotazioni strumentali in uso al Corpo come i misuratori di velocità e altri strumenti per il rilievo delle infrazioni al Codice della Strada.

L'**Area Sicurezza Urbana** è stata riorganizzata per meglio contrastare i fenomeni di abusivismo commerciale 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.

Tra i nuclei specializzati vi sono quelli interni all'**Area Polizia Amministrativa** che si occupano dei controlli in materia di commercio, artigianato, pubblici esercizi, mercati, igiene e somministrazione di alimenti e bevande; in pratica svolgono la loro attività a tutela del consumatore. Con la stessa filosofia di intervento espletano anche controlli in materia di pubblici spettacoli, taxi, vetture pubbliche e dei fenomeni di degrado correlati allo svolgimento della cosiddetta "Movidà".

Nell'**Area Polizia Giudiziaria** convergono, con spunti diversi, i vari settori specialistici funzionali alla prevenzione e accertamento di reati. All'interno dell'area sono attivi il Reparto Antievasione che, in collaborazione con il personale dedito ad attività investigative, si occupa del contrasto all'evasione dei tributi locali, provvedendo anche ad effettuare le segnalazioni qualificate all'Agenzia delle Entrate, i Reparti Polizia Edilizia e Polizia Ambientale, che operano per la tutela dell'ambiente e del territorio. Inoltre è stato istituito un reparto specializzato sull'accertamento di reati riconducibili alla violenza di genere e domestica. Tutta l'attività di polizia giudiziaria, correlata al normale presidio del territorio svolto da tutto il personale del Corpo, converge, a fini di controllo e statistici, su tale area.



L'obiettivo generale di una città più vivibile e sicura è perseguito, tra l'altro, in ordine alle competenze proprie della polizia locale, attraverso l'attivazione di un sistema di qualità dei servizi, che tenga conto delle esigenze dei cittadini e delle istanze dell'Amministrazione Comunale. Alcuni progetti riguardanti la qualità della sicurezza sul territorio, la riorganizzazione e razionalizzazione delle procedure interne e del sistema gestionale hanno trovato attuazione e concretezza nella messa a regime di un *Sistema di Qualità*.

L'organizzazione di una *polizia di prossimità* efficiente, risponde ad una logica tutta protesa al contatto sistematico e duraturo con il cittadino, a cui i servizi vengono offerti e con questo condivisi. 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 anche mediante l'utilizzo di nuovi strumenti e programmi informatici.

La *Carta dei Servizi* del Corpo rappresenta infine la conclusione sintetica di un lungo lavoro di razionalizzazione delle attività, sedi, mezzi e risorse, e, a sua volta costituisce l'avvio di un nuovo modo di intendere i rapporti con la cittadinanza in un'ottica di 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

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



**Inoltre è possibile contattare la Polizia Municipale tramite posta elettronica ai seguenti indirizzi:**

[direz.pol.municipale@comune.fi.it](mailto:direz.pol.municipale@comune.fi.it)

[direz.pol.municipale@pec.comune.fi.it](mailto:direz.pol.municipale@pec.comune.fi.it)

**Elenco delle sedi e dei servizi \***

Uffici	orario apertura al pubblico	orario informazioni telefoniche	materie di competenza
Corpo di Guardia Front Office P.le Porta al Prato, 6 tel. n. 055 3283239 fax n. 055 3283247	Lunedì – Sabato 7:30 – 18:30	Lunedì – Sabato 8:00 – 12:45 13:00 – 18:00	- segnalazioni e informazioni - contatti istituzionali con il Corpo
Reparto Archivio e Trasparenza P.le Porta al Prato, 6 tel. n. 055 3283225 fax n. 055 3283247 <a href="mailto:direz.pol.municipale@comune.fi.it">direz.pol.municipale@comune.fi.it</a> <a href="mailto:direz.pol.municipale@pec.comune.fi.it">direz.pol.municipale@pec.comune.fi.it</a>	Lunedì – Venerdì 8:00 – 12:45  <b>Giovedì</b> anche 13:00 – 18:00	Lunedì –Venerdì 8:00 – 12:45  <b>Giovedì</b> anche 13:00 – 18:00	- esame e richiesta di copia di documenti ai sensi della Legge 241/90 - presentazione, trasmissione di istanze, richieste, esposti, corrispondenza generica, ecc.
Reparto Verbali e Notifiche Front office unico Via delle Cascine, 9 tel. n. 055 3282040/ 41 fax n. 055 2625098 <a href="mailto:pm.verbali.notifiche@comune.fi.it">pm.verbali.notifiche@comune.fi.it</a>  per comunicazioni riguardanti procedure esecutive: <a href="mailto:pm.ruoli@comune.fi.it">pm.ruoli@comune.fi.it</a>	Lunedì Mercoledì Venerdì 8:00 – 13:00  Martedì – Giovedì 8:00 – 18:00	Lunedì Mercoledì Venerdì 8:00 – 13:00  Martedì – Giovedì 8:00 – 18:00	- verbali e notifiche - presentazione ricorsi - verbali di invito - dati patente per detrazione punti - pratiche assicurazioni scadute - verbali/foto misuratori velocità, documentatori violazioni semaforiche - verbali porte telematiche; - ruoli del servizio riscossione tributi di Firenze o dalla Prefettura e riferiti a verbali della Polizia Municipale di Firenze - ingiunzioni fiscali del Comune di Firenze
Reparto Incidenti Stradali - Attività Interna P.le Porta al Prato, 6 tel. n. 055 3283469/70 fax n. 055 3283471 <a href="mailto:pm.richiesteincidenti@comune.fi.it">pm.richiesteincidenti@comune.fi.it</a>	Lunedì 8:30-11:00 Giovedì 8:30-11:00 e 13:30-16:30 Martedì e Venerdì (per le sole compagnie assicurative) 9:00-11:30	Lunedì – Venerdì 8:00 – 12:45  <b>Giovedì</b> anche 13:00 – 18:00	- informazioni sugli incidenti stradali rilevati dalla Polizia Municipale di Firenze - dati della controparte - richiesta/ritiro copia degli atti del rilevamento
Reparto Controllo Società Partecipate (Depositeria) Via Baldovinetti 3 tel. n. 055 3283951 fax n. 055 3282299 <a href="mailto:pm.depositaria@comune.fi.it">pm.depositaria@comune.fi.it</a>	Lunedì e Venerdì 8:00 – 13:00  <b>Giovedì</b> 13:00 – 18:00	Lunedì – Venerdì 8:00 – 13:00  <b>Giovedì</b> 13:00 – 18:00	- pratiche per la restituzione dei veicoli provento furto - restituzione dei documenti dei ciclomotori sottoposti a fermo amministrativo - restituzione sequestri amministrativi e penali - restituzione dei veicoli sottoposti ad accertamenti a seguito di incidenti stradali gravi <b>N.B.</b> per <u>veicoli rimossi per intralcio</u> occorre contattare la depositaria gestita dalla S.A.S. s.p.a.
Sezione Affari Generali e Contabilità P.le Porta al Prato, 6 tel. n. 055 3283217 fax n. 055 3283247 <a href="mailto:pm.contabilita@comune.fi.it">pm.contabilita@comune.fi.it</a>	Ufficio <b>non</b> aperto al pubblico	Lunedì – Venerdì 8:00 – 12:45  <b>Giovedì</b> anche 13:00 – 18:00	- servizi conto terzi (pagamento) - rimborso a seguito ricorsi

Reparti Speciali	orario apertura al pubblico	orario informazioni telefoniche	materie di competenza
<p>Reparti Autorizzazioni di Polizia, Mercati Rionali e Tutela del Consumatore</p> <p>Viale A. Guidoni, 158 tel. n. 055 3283745 fax n. 055 3283769</p> <p><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</p> <p><b>Giovedì</b> anche 13:00 – 18:00</p>	<p>Controlli sulle attività soggette ad autorizzazione amministrativa e commerciali quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mestieri di strada</li> <li>- taxi e vetture pubbliche</li> <li>- spettacoli viaggianti</li> <li>- pubblici esercizi</li> <li>- pubblico spettacolo</li> <li>- commercio in sede fissa</li> <li>- commercio su area pubblica</li> <li>- vendita a domicilio e corrispondenza</li> <li>- saldi, prezzi ecc</li> </ul>
<p>Reparto Antievasione</p> <p>Via del Parione, 7 tel: 055 2769479 fax: 055 2302532</p> <p><a href="mailto:pm.antievasione@comune.fi.it">pm.antievasione@comune.fi.it</a></p>	<p>Ufficio <b>non</b> aperto al pubblico</p>	<p>Lunedì – Sabato 8:00 – 12:45</p> <p><b>Giovedì</b> anche 13:00 – 18:00</p>	<p>Controlli su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tributi e canoni sul territorio comunale</li> </ul>
<p>Reparto Polizia Edilizia e Ambientale</p> <p>Viale A. Guidoni, 158 tel. n. 055 3283683 fax n. 055 3283682</p> <p><a href="mailto:pm.edilizia@comune.fi.it">pm.edilizia@comune.fi.it</a></p> <p><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</p> <p><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 trasformazione del territorio, paesaggio e beni culturali</li> <li>- estetica e manutenzione degli immobili</li> <li>- destinazione d'uso degli immobili</li> <li>- discariche abusive</li> <li>- abbandono/deposito incontrollato di rifiuti speciali pericolosi</li> <li>- accensione fuochi</li> </ul> <p>Controlli amministrativi in materia di ambiente e territorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- detenzione irregolare animali</li> <li>- terreni incolti</li> <li>- irregolarità conferimento rifiuti</li> <li>- rilievi fonometrici</li> </ul>
<p>Reparto Sicurezza Urbana</p> <p>Via dell'Agnolo, 3 tel. n..055 262 5404 fax n..055 262 5960</p> <p><a href="mailto:pm.sicurezza.urbana@comune.fi.it">pm.sicurezza.urbana@comune.fi.it</a></p>	<p>Ufficio <b>non</b> aperto al pubblico</p>	<p>Lunedì – Sabato 8:00 – 12:45</p> <p><b>Giovedì</b> anche 13:00 – 18:00</p>	<p>Controlli legati a attività illecite individuate come "fonti di degrado":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- accattonaggio (con utilizzo di minori e animali) e lavavetri</li> <li>- bivacchi e insediamenti in aree pubbliche e private</li> <li>- occupazioni di terreni o edifici sia privati che pubblici</li> <li>- disciplina dell'immigrazione e norme di soggiorno</li> <li>- campi nomadi</li> <li>- assistenza minori non accompagnati</li> <li>- patrimonio immobiliare proprietà pubblica</li> </ul>

Reparti Territoriali	orario apertura al pubblico	orario informazioni telefoniche	materie di competenza
Reparto Quartiere 1 Zona Centrale Via delle Terme, 2 tel. n. 055 2616057 fax n. 055 2616070 <a href="mailto:pm.zona.centrale@comune.fi.it">pm.zona.centrale@comune.fi.it</a>	Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00 <b>Sabato</b> chiusura 18:30	Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00 <b>Sabato</b> chiusura 18:30	
Reparto Quartiere1 Porta Romana Piazza della Calza, 2 tel. n. 055 221001 fax n. 055 221068 <a href="mailto:pm.romana@comune.fi.it">pm.romana@comune.fi.it</a>	Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00 <b>Sabato</b> chiusura 18:30	Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00 <b>Sabato</b> chiusura 18:30	
Reperto Quartiere 1 Fortezza Via G. Monaco, 15 tel. n. 055 3282660 fax n. 055 3282641 <a href="mailto:pm.fortezza@comune.fi.it">pm.fortezza@comune.fi.it</a>	Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00 <b>Sabato</b> chiusura 18.30	Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00 <b>Sabato</b> chiusura 18:30	
Reparto Quartiere 2 Campo di Marte Via Frusa, 2 tel. n. 055 2625151 fax n. 055 2625146 <a href="mailto:pm.campodimarte@comune.fi.it">pm.campodimarte@comune.fi.it</a>	Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00 <b>Sabato</b> chiusura 12.45	Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00 <b>Sabato</b> chiusura 12.45	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permessi provvisori ZTL</li> <li>- Polizia di Quartiere (segnalazioni/informazioni)</li> <li>- Ricezione ricorsi</li> <li>- Patente a punti</li> </ul>
Reparto Quartiere 3 Gavinana Via Villamagna, 23 tel. n. 055 6801371 fax n. 055 6585333 <a href="mailto:pm.gavinana@comune.fi.it">pm.gavinana@comune.fi.it</a>	Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00 <b>Sabato</b> chiusura 18:30	Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00 <b>Sabato</b> chiusura 18:30	
Reparto Quartiere 4 Isolotto Via di Legnaia, 2/g tel. n. 055 706551 fax n. 055 706000 <a href="mailto:pm.isolotto@comune.fi.it">pm.isolotto@comune.fi.it</a>	Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00 <b>Sabato</b> chiusura 12.45	Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00 <b>Sabato</b> chiusura 12.45	
Reparto Quartiere 5 Rifredi Via Corsica, 4 tel. n. 055 3283904 fax n. 055 3245785 <a href="mailto:pm.rifredi@comune.fi.it">pm.rifredi@comune.fi.it</a>	Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00 <b>Sabato</b> chiusura 12.45	Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00 <b>Sabato</b> chiusura 12.45	

\* Eventuali variazioni sugli orari di apertura saranno tempestivamente comunicate e pubblicate sul sito della Polizia Municipale

## **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 30 giugno 2003 n. 196 e successive modifiche “Codice in materia di protezione dei dati personali”;
- Decreto legislativo 30 luglio 1999 n. 286 “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 4 marzo 2009 n. 15 in materia di ricorso per l’efficienza delle amministrazioni e dei concessionari dei servizi pubblici e il D.Lgs. 20 dicembre 2009 n. 198 di attuazione dell’art. 4 di suddetta legge.



## La qualità del servizio erogato

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

Tra i fattori, che incidono sulla capacità di risposta ai bisogni del 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.

### La trasparenza

La trasparenza che costituisce uno degli obiettivi permanenti del Corpo di Polizia Municipale, 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.

Seguendo le indicazioni del modello proposto dalla norma internazionale ISO 9001:2008, la trasparenza ha evidenze di applicazione sia dal punto di vista organizzativo interno, consentendo di standardizzare e chiarire le procedure adottate, sia verso l'esterno rendendo accessibili gli atti e i documenti amministrativi.

In particolare, tutte le richieste di accesso agli atti sono valutate dal Commissario titolare di Posizione Organizzativa 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 e di ottenerne copia, una volta constatato l'interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti del richiedente.

Conformemente alla normativa vigente sono comunque previsti casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti della Polizia Municipale.

La volontà di accedere ai documenti può essere manifestata presentando richiesta a mezzo posta, fax, e-mail o personalmente presso l'ufficio competente:

Polizia Municipale – Reparto Archivio e Trasparenza - P.le di Porta al Prato n. 6, 50144 Firenze - fax n. 055 3283247 - [direz.pol.municipale@comune.fi.it](mailto:direz.pol.municipale@comune.fi.it) - [direz.pol.municipale@pec.comune.fi.it](mailto:direz.pol.municipale@pec.comune.fi.it).

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 controinteressati e di 30 giorni per gli altri casi.

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 sono inferiori 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 e procedimenti sanzionatori si rimanda agli appositi paragrafi.

### **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 consente di ottimizzare i tempi di gestione delle pratiche e di assicurare la corretta archiviazione e conservazione dei dati.

In relazione alla certezza di gestione di documenti che necessitano risposte da parte di più aree interne al Corpo di Polizia Municipale, è stata definita una procedura che prevede il controllo della documentazione ed il rispetto dei termini, 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 si è sviluppata una nuova sensibilità verso la qualità della vita e vivibilità della città; sono state poste in essere pertanto politiche che tutelino dal degrado e dall'inciviltà, anche in presenza di comportamenti non sempre criminosi.

In quest'ottica si è inserito, come progetto specifico nella generale organizzazione del Corpo, la **Polizia di Prossimità**, portatrice di una conoscenza vasta e non specialistica, con una particolare sensibilità al rapporto relazionale e alla gestione dei conflitti.

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, indossando una divisa quale elemento di riconoscimento, diviene strumento di collegamento con l'Istituzione.

All'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 delle segnalazioni si raggiungono finalità diverse, ma tutte ugualmente importanti:

- contatto diretto con le persone;
- presa d'atto reale del problema;
- soluzione rapida (ove possibile) o presa in carico dello stesso;
- semplificare la burocrazia nei rapporti con il cittadino.

## La capacità di comunicare con il cittadino

Il rapporto con l'utente, previsto e regolato dalla legge 7 giugno 2000 n. 150, 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 contemplano sia attività di informazione che attività di comunicazione.

Sul sito della Polizia Municipale, [www.poliziamunicipale.comune.fi.it](http://www.poliziamunicipale.comune.fi.it), sono pubblicati gli orari e i recapiti delle sedi dislocate sul territorio comunale; qualora si verificassero chiusure temporanee, la cittadinanza è informata attraverso appositi comunicati, oltre che con l'affissione presso ciascuna sede.

Per quanto riguarda la ricezione dell'utenza, è obiettivo dell'organizzazione 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 i front-office che in relazione alla quotidianità di tutti i servizi svolti.

Presso il *call-center del Comune di Firenze*, al numero **055055**, è possibile ottenere informazioni relative alla Polizia Municipale; è inoltre possibile fare segnalazioni o ottenere informazioni in relazione all'identità di chi, presentandosi presso la propria abitazione, potrebbe avere l'intenzione di truffare il cittadino, tramite il *numero verde antitruffa* **800 335588**.

Gli indirizzi e-mail [direz.pol.municipale@comune.fi.it](mailto:direz.pol.municipale@comune.fi.it) e [direz.pol.municipale@pec.comune.fi.it](mailto:direz.pol.municipale@pec.comune.fi.it) sono finalizzati al contatto diretto con la Polizia Municipale per le questioni generali e per tutte quelle a cui non è stata trovata risposta dopo aver consultato la presente carta dei servizi.

E' stato istituito il numero breve, **055.3285**, da utilizzare esclusivamente per le *emergenze*

Perseguono finalità comunicative gli appositi comunicati stampa rivolti ai giornali locali e lettere informative.

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

Il cittadino si rivolge alle diverse aree della Polizia Municipale per effettuare una segnalazione, per ricevere informazioni o atti che lo riguardano. Tutte le richieste dovranno contenere o un recapito telefonico o un indirizzo di posta elettronica dove ricevere le comunicazioni conseguenti.

Si precisa che non verrà dato seguito a quesiti reiterati, pretestuosi o privi di fondamento.

Inoltre alle richieste indirizzate ad organi superiori o ad altri uffici della medesima pubblica amministrazione (es: Sindaco, Assessore, URP, ecc.)

non saranno riscontrate direttamente al cittadino ma all'organo o ufficio interpellato.

Diversamente le richieste indirizzate ad un organo esterno alla Pubblica Amministrazione e alla Polizia Municipale saranno riscontrate tanto al cittadino che all'organo esterno.

Nelle pagine seguenti si riportano i tempi massimi di risposta che la Polizia Municipale intende garantire.

Nei casi di sciopero o assemblea sindacale, il Corpo Polizia Municipale è tenuto a garantire dei servizi essenziali in conformità con la normativa vigente in materia e gli accordi sindacali.

I servizi indispensabili, che devono essere mantenuti per tutta la durata dell'astensione, sono i seguenti:

- servizi di guardia alla Casa Comunale e al Comando (non costituisce servizio indispensabile qualsiasi attività di front-office);
- servizio in centrale operativa: la Centrale Operativa dovrà attenersi a disporre del personale esclusivamente per i servizi indispensabili previsti dalla normativa vigente consistenti in: disposizioni dell'Autorità Giudiziaria, rilievo incidenti stradali, servizi sgombraneve;
- servizio a disposizione dell'Autorità Giudiziaria con l'impiego di personale in divisa.

## Aree Decentramenti Territoriali e Centro Storico

- nel caso di segnalazione pervenuta per telefono, e-mail o presentata direttamente ai reparti, quando non sia possibile contestualmente dare una risposta e salvo i casi con carattere di urgenza, il cittadino sarà ricontattato telefonicamente, per e-mail o personalmente presso la propria abitazione, entro 48 ore comunicando la presa in carico della problematica segnalata;
- nel caso di segnalazione scritta o per fax è assicurato un primo contatto con il cittadino entro 10 giorni dal ricevimento della stessa da parte della Direzione Polizia Municipale. Tale contatto servirà a comunicare la presa in carico del problema e/o l'eventuale esito del primo sopralluogo o risoluzione;
- per la segnalazione è predisposto un apposito modulo.

## Area Sicurezza Stradale e Grande Viabilità

### INCIDENTI STRADALI

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

ESITO DELL'INCIDENTE	CONDIZIONI OSTENSIBILITA'	TEMPI DI CONSEGNA
Solo danni alle cose	Se gli accertamenti sono completi e l'atto è disponibile	Accesso immediato
	Se l'atto NON è disponibile	Entro 25 gg dalla richiesta previa comunicazione telefonica o e-mail
Con lesioni alle persone	Dal 121° giorno dalla data dell'evento se le parti NON hanno presentato querela.	Accesso immediato

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 nel quale siano stati ravvisati reati perseguibili d'ufficio;
- incidente nel quale sia stati ravvisati reati perseguibili a querela di parte, qualora una delle parti abbia presentato querela.

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.

	<b>INCIDENTI RILEVATI PRIMA DEL 01/01/2010</b>	<b>INCIDENTI RILEVATI DOPO IL 01/01/2010</b>
<b>Modalità richieste accesso/copie</b>	Posta elettronica: <a href="mailto:pm.richiesteincidenti@comune.fi.it">pm.richiesteincidenti@comune.fi.it</a>  Fax dell'apposito modulo compilato : 055.3283471  Consegna diretta dell'apposito modulo compilato presso il Comando in orario Lunedì - Sabato 7.30-18.30	Consigliamo di telefonare all'Ufficio Incidenti Stradali (055/ 3283469 – 3283470) per conferma dell'effettiva disponibilità del sinistro da ritirare.
<b>Consegna</b>	I cittadini saranno contattati per fissare un appuntamento per la consegna degli atti	Il rilascio avverrà immediatamente al Front Office presso il Comando di Polizia Municipale piazzale Porta al Prato n. 6 nei giorni di apertura Lunedì 8:30-11:00 Giovedì 8:30-11:00 e 13:30-16:30

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

La visione degli atti è gratuita, mentre l'estrazione in copia comporta il pagamento degli oneri previsti.

Presso il Reparto Incidenti Stradali Attività Interna, è possibile il pagamento degli oneri di copia e/o rilascio degli atti anche a mezzo di carta "Bancomat" (no bancoposta).

## **Area Coordinamento Operativo**

### **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 le situazioni di gravi problemi di viabilità entro 20 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

### VERBALI E NOTIFICHE, RUOLI E INGIUNZIONI FISCALI

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 e a verbali che hanno dato origine all'emissione di cartelle esattoriali e ingiunzioni fiscali, si esplica con le modalità sotto meglio specificate.

Si precisa 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 dei verbali originali e delle prove dell'avvenuta notifica dei verbali (ricevute di ritorno ecc.):**

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 e delle prove dell'avvenuta notifica dei verbali (ricevute di ritorno ecc.):**

si accede al servizio tramite richiesta scritta dell'avente diritto o di un suo delegato e di norma la consegna della copia avviene immediatamente; se l'atto non è disponibile, sarà a disposizione dell'avente diritto a partire dal 25° giorno dalla ricezione della richiesta.

- **Visione e rilascio copie immagini rilevate a mezzo porte telematiche:**

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

- **Visione delle fotografie/immagini rilevate a mezzo postazioni di misuratori di velocità:**

Le immagini possono essere visionate dall'avente diritto accedendo direttamente dalla rete civica del Comune di Firenze; se per qualsiasi motivo non sia possibile la visione deve essere formalizzata richiesta scritta.



- **Preso visione e rilascio copie immagini rilevate a mezzo di rilevatori di infrazioni semaforiche:**

normalmente l'avente diritto o il suo delegato accede immediatamente al servizio per il rilascio delle copie delle immagini deve essere formalizzata richiesta scritta.

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.

**Esposti scritti per attività amministrative e controlli speciali**

Nel caso di un esposto scritto da far pervenire con lettera indirizzata a 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) - [direz.pol.municipale@pec.comune.fi.it](mailto:direz.pol.municipale@pec.comune.fi.it), fax 055-3283247, relativo alle materie di competenza di reparti speciali il cittadino sarà contattato entro 10 giorni dal ricevimento dello stesso dalla 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 è proposto per iscritto, anche utilizzando apposito modulo prestampato, presentando una lettera direttamente presso le sedi aperte al pubblico o inviandola per posta, fax o mail, oppure tramite gli uffici dell'URP

Il reclamo viene analizzato dal Commissario titolare di Posizione Organizzativa 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, di 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 prestampati finalizzati ad agevolare l'esposizione del reclamo o della segnalazione; di seguito si riportano i modelli.

<b>Reclamo alla Polizia Municipale</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 D.Lgs 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 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.	

<b>PARTE RISERVATA ALL'UFFICIO</b>	
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 del Commissario P.O. responsabile
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 D.Lgs 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 . - 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.
- Publiacqua
- Altro ..... a mezzo di  Lettera  
 Mail  
 Telefono  
 Altro:.....

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

<b>Segnalazione alla Polizia Municipale</b>	
<b>OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:</b> ..... .....	<b>DATA:</b> .....
<b>ORIGINE DELLA SEGNALAZIONE:</b> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"> <span>contatto presso uffici</span> <span>contatto telefonico</span> </div> altro: .....	
<b>DESCRIZIONE SINTETICA:</b>	
<b>RECLAMANTE:</b> <b>NOME:</b> ..... <b>COGNOME:</b> ..... <b>INDIRIZZO:</b> ..... <b>TELEFONO:</b> .....	
Privacy Informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs n° 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" <ul style="list-style-type: none"> <li>- I dati raccolti saranno utilizzati soltanto al fine di assicurare la risposta al cittadino e non saranno oggetto di diffusione o comunicazione.</li> <li>- I dati raccolti saranno inseriti nella banca dati del Comune di Firenze.</li> <li>- I dati conferiti possono essere modificati in qualunque momento ed in qualunque momento può essere chiesta la cancellazione dalla banca dati.</li> <li>- Il conferimento dei dati non ha natura obbligatoria, dal rifiuto può derivare l'impossibilità di prendere in esame il reclamo.</li> </ul>	

**PARTE RISERVATA ALL'UFFICIO**

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

Firma .....

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

a:.....

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

**Attività conseguente alla segnalazione**

Inviato al Commissario P.O. responsabile

.....

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

Conclusioni:

Data

Firma Commissario P.O. responsabile

VISTO DEL COMANDANTE

Note:

Data

Firma



I moduli di reclamo e segnalazione, sono disponibili presso tutti gli uffici aperti al pubblico ed sito della Polizia Municipale

### **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.