

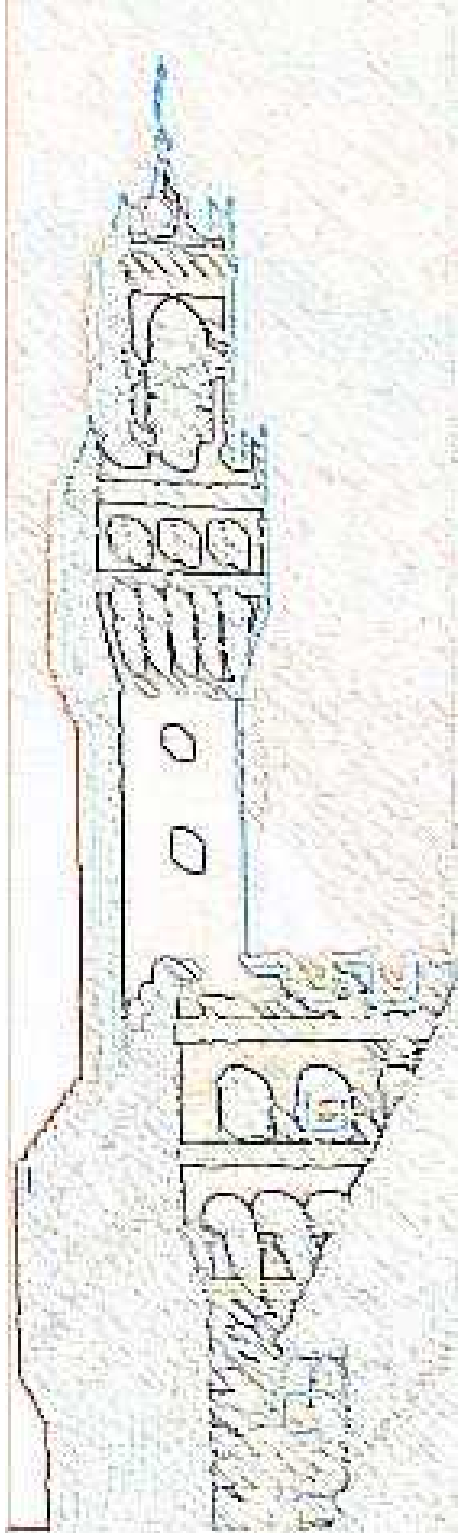


FIRENZE
CAPITALE
1865-2015

ZE

CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

FIRENZE
CAPITALE
1865-2015



Carta dei servizi

**Corpo di Polizia Municipale
Comune di Firenze**

Rev. 16 del 13 Luglio 2020

SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO
CQY
CERTIQUALITY

UNI EN ISO 9001:2015

Sommario

PREMESSA.....	4
RIFERIMENTI NORMATIVI.....	5
PRESENTAZIONE DEL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE DEL COMUNE DI FIRENZE.....	6
ACCESSO AL SERVIZIO.....	10
ELENCO DELLE SEDI E DEI SERVIZI *.....	11
I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI DEL 27 GENNAIO 1994.....	15
RIFERIMENTI NORMATIVI.....	17
LA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO.....	18
• <i>LA TRASPARENZA.....</i>	<i>18</i>
• <i>LA TEMPESTIVITÀ.....</i>	<i>19</i>
• <i>L’AFFIDABILITÀ.....</i>	<i>20</i>
LA CAPACITÀ DI COMUNICARE CON IL CITTADINO.....	21
GLI STANDARD DI QUALITÀ PER IL CITTADINO.....	22
• <i>SEGNALAZIONI.....</i>	<i>23</i>
• <i>AREA SICUREZZA STRADALE E PRONTO INTERVENTO.....</i>	<i>23</i>
• <i>TEMPI DI INTERVENTO.....</i>	<i>24</i>
• <i>AREA SPORTELLO AL CITTADINO.....</i>	<i>25</i>
IL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI.....	26
GLI STRUMENTI DI TUTELA A DISPOSIZIONE DEL CITTADINO.....	27
RECLAMO ALLA POLIZIA MUNICIPALE.....	28
MODULO RECLAMO PER SOGGETTI ESTERNI.....	30
SEGNALAZIONE ALLA POLIZIA MUNICIPALE.....	32
La revisione della Carta dei Servizi.....	34

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 Legge-quadro sull'ordinamento della Polizia Municipale
- L.R. 19 Febbraio 2020 N.11 Norme in materia di sicurezza urbana integrata e polizia locale
- 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 di comportamento dei dipendenti pubblici](#)
- [Codice disciplinare e Codice di condotta](#)
- 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 da L.R. 19 febbraio 2020 n.11 Norme in materia di sicurezza urbana integrata e polizia locale). La Polizia Municipale espleta una molteplicità di compiti e funzioni che nel tempo si sono notevolmente ampliate e diversificate al fine di rispondere alle mutevoli esigenze della città e dei cittadini, al fine di garantire la convivenza civile e la tutela dei diritti di ognuno. Infatti, la Polizia Municipale opera per prevenire e reprimere le violazioni alle norme contenute in leggi, regolamenti e provvedimenti dello Stato, della Regione e del Comune attraverso le funzioni di polizia stradale, giudiziaria e di pubblica sicurezza; opera altresì in ambito di informazione, notificazione, accertamento e rilevazione connessi alle proprie funzioni istituzionali. Inoltre vigila sulla integrità e conservazione del patrimonio pubblico e presta opera di soccorso alla popolazione e collabora ai servizi e alle operazioni di protezione civile.

La Direzione Corpo di Polizia Municipale è composta da circa 831 appartenenti al Corpo, a cui si aggiungono 92 addetti amministrativi.

A presidio del territorio operano i reparti delle Aree Polizia di Quartiere Centro Storico Quartiere 1 (comprendente il Centro Storico, Porta Romana e Fortezza) e dei Quartieri Campo Marte, Gavinana, Isolotto e Rifredi, così come la Sezione Ciclisti, la Polizia a Cavallo. A questi si aggiunge l'opera preziosa, dell'Area Polizia di Comunità e Città Sicura attraverso cui viene garantita una capillare presenza sul territorio a garanzia della sicurezza dei cittadini. Tutto il personale di queste Aree, infatti, opera in strada ed è dunque a disposizione della cittadinanza per raccogliere le segnalazioni e rispondere alle necessità di presenza e di vicinanza e creare così una rete di contatto fra cittadini e Polizia Municipale quale primo referente con l'Amministrazione Comunale.

La sicurezza stradale è garantita dall'Area Sicurezza Stradale e Pronto Intervento tramite il reparto operativo Autoreparto e Pronto Intervento che conta essenzialmente su personale moto-montato ed è addetto prevalentemente al controllo della viabilità cittadina svolgendo compiti di sicurezza stradale e di pronto intervento, mentre il reparto Infortunistica Stradale si occupa del rilievo dei sinistri stradali e collabora strettamente con il personale che lavora all'interno e che gestisce lo sviluppo degli incidenti. A quest'ufficio, inoltre, converge tutta l'attività svolta dai reparti in materia di infortunistica stradale, il trattamento dei dati statistici e l'accesso agli atti. Sempre a

tutela della sicurezza Stradale opera la Sezione Intersettoriale Sicurezza ed Educazione Stradale che svolge l'importante attività di educazione alla legalità e stradale nelle scuole e in occasione di quelle iniziative promosse per divulgare ai bambini e ai ragazzi delle scuole il principio del rispetto delle regole.

Il Reparto Sicurezza Urbana e Patrimonio, dell'area Polizia di Comunità e Città Sicura, effettua controlli specifici legati a situazioni di degrado tali da compromettere la sicurezza urbana anche emerse a seguito dell'analisi delle segnalazioni pervenute dai cittadini.

L'area Prevenzione e Polizia Giudiziaria a cui fa capo il Reparto Antidegrado che si occupa, in via prioritaria, di contrastare l'abusivismo commerciale, fenomeno particolarmente deleterio per il tessuto sociale ed economico cittadino. All'interno di questa Area si trovano anche il Reparto Anticrimine e Violenza di Genere che si occupa della prevenzione e dell'accertamento di reati emersi nei vari ambiti di competenza della Polizia Municipale e gestisce anche attività delegate dall'Autorità Giudiziaria; inoltre il reparto Antievasione si occupa del contrasto all'evasione dei tributi locali, provvedendo anche ad effettuare le segnalazioni qualificate all'Agenzia delle Entrate. A quest'Area fa capo anche tutta l'attività di polizia giudiziaria che successivamente converge alla sezione Atti su delega, che controlla gli aspetti legati alla correttezza e uniformità degli atti.

In ambito specialistico si trova anche l'Area Nuclei Speciali che con i propri reparti si occupa della tutela dell'ambiente e del territorio, con i reparti di Polizia Ambientale e di Polizia Edilizia, e con i Reparti Autorizzazioni di Polizia, Mercati rionali e Tutela del Consumatore provvede alla tutela del cittadino, come consumatore e fruitore di servizi. Tali reparti operano per il rispetto delle vigenti normative di settore, intervenendo sia d'iniziativa sia in collaborazione con i settori dell'Amministrazione Comunale coinvolti negli ambiti di specifica competenza, che vanno ad esempio dalle norme che disciplinano le attività commerciali svolte su aree private e pubbliche, alle attività di somministrazione di alimenti e bevande, ai locali di pubblico spettacolo ed intrattenimento, alle attività artigianali, nonché alle norme edilizie ed urbanistiche e di tutela ambientale.

Snodo di tutta l'attività è rappresentato dalla Centrale Operativa che svolge un ruolo determinante nei rapporti con la cittadinanza, essendo spesso il primo contatto diretto dei cittadini con la Polizia Municipale. Supporta costantemente l'attività del personale che opera sul territorio durante lo svolgimento degli interventi in risposta alle istanze della città. Il reparto Tecnologie di Supporto (che come la Centrale Operativa fa parte

dell'area Area Centrale Operativa e Mobilità Pubblica,) gestisce la parte relativa alle dotazioni strumentali in uso al Corpo come i misuratori di velocità e altri strumenti per il rilievo delle infrazioni al Codice della Strada, il Reparto Coordinamento Tramvia e Lavori Stradali si occupa di interfacciarsi con gli uffici della direzione Mobilità nella programmazione di cantieri stradali e altre attività connesse ed è elemento di riferimento della Smart City Control Room in fase di realizzazione.

In ambito più interno al Corpo troviamo l'Area Supporto Direttivo che cura le attività interne al Comando e gli aspetti legati al funzionamento complessivo dell'organizzazione del Corpo come ad esempio attraverso il reparto Informatica che fornisce il supporto informatico a tutto il personale raccordandosi col Direzione Sistemi Informativi e il reparto Sicurezza Luoghi di Lavoro, che ha competenza sulla prevenzione degli infortuni e l'igiene sui luoghi di lavoro.

Tramite il front-office del Comando è garantita la gestione del Corpo di Guardia al Palazzo Guadagni per la sorveglianza e gestione degli accessi agli edifici, ed inoltre, vengono mantenuti i rapporti con l'esterno anche per l'accesso agli atti. Il Reparto Statistica e Amministrazione Trasparente, si occupa della rilevazione ed elaborazione dei dati statistici sull'attività del Corpo, non solo e non tanto a scopo divulgativo, ma anche gestionale e strategico e collabora per il miglioramento degli standard qualitativi in relazione al Sistema di Gestione della Qualità. Vengono anche gestite e aggiornate le pagine web della sezione della Polizia Municipale all'interno del sito del comune di Firenze, attività funzionale mirata al miglioramento della comunicazione e dei servizi.

L'Area Gestione del Personale e Coordinamento Servizi dispone l'impiego del personale nei servizi a carattere trasversale e di impatto generale attraverso il reparto Coordinamento Servizi e Grandi Eventi; con il reparto Gestione del Personale e Formazione interna cura l'aggiornamento, la specializzazione e la crescita professionale degli appartenenti al Corpo programmando e gestendo in collaborazione con la DRU l'attività formativa interna ed esterna; si occupa altresì della gestione amministrativa del personale in linea con le direttive derivanti dalla DRU nel rispetto delle indicazioni contrattuali. Attraverso il Reparto Peg e controllo di gestione viene inoltre predisposta e gestita tutta l'attività istruttoria e di verifica degli stati di attuazione degli obiettivi della Direzione in relazione alle linee programmatiche dell'Ente.

E' stato introdotto il servizio di Supporto Giuridico Amministrativo, a cui fanno riferimento l'Area Sportello del Cittadino e l'Area Supporto Amministrativo Contabile. Quest'ultima si occupa della gestione della parte contabile amministrativa e dell'acquisto dei beni e servizi nonché della gestione logistica per tutta la Direzione. L'Area Sportello

al Cittadino 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: l'input di sviluppare nuove modalità di essere a disposizione dei cittadini verrà perseguito attraverso l'implementazione di nuovi servizi e messa a disposizione di informazioni on line. Fa parte dell'area il Reparto Controllo Società Partecipate che tra l'altro si occupa di fermi, sequestri e confische e rimozione dei veicoli.

Importanza trasversale è rivestita dalla sezione Supporto Giuridico che cura lo studio e l'aggiornamento delle normative, fornendo assistenza normativa a tutto il personale in relazione all'intero panorama delle materie di competenza.

A partire da maggio 2019 sono stati assunti nuovi agenti grazie ai quali, è stato possibile incrementare il numero di unità che operano nei quartieri con servizi appiedati nelle vie, nelle piazze, nei giardini e in tutti i maggiori luoghi di aggregazione allo scopo di assicurare una presenza capillare e visibile sul territorio tesa a instaurare un rapporto di fiducia con la comunità.

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. La riorganizzazione e razionalizzazione 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 ha portato all'attuazione e alla messa a regime di un Sistema di Qualità.

L'organizzazione di una Polizia Municipale efficiente, risponde alla logica protesa al contatto sistematico e duraturo con il cittadino, a cui vengono offerti i servizi e con questo condivisi. 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

direz.pol.municipale@pec.comune.fi.it

Elenco delle sedi e dei servizi *

Uffici	Orario apertura al pubblico	Orario informazioni telefoniche	Materie di competenza
<p>Corpo di Guardia Front Office</p> <p>P.le Porta al Prato, 6 Tel: 055 3283239 Fax: 055 3283247</p>	<p>Lunedì – Sabato 7:30 – 18:30</p>	<p>Lunedì – Sabato 8:00 – 12:45 13:00 – 18:00</p>	<p>Segnalazioni e informazioni</p> <p>Contatti istituzionali con il Corpo</p>
<p>Reparto Archivio Amministrativo e Accessi Documentali</p> <p>P.le Porta al Prato, 6 Tel: 055 3283225 Fax: 055 3283247</p> <p>direz.pol.municipale@comune.fi.it</p> <p>direz.pol.municipale@pec.comune.fi.it</p>	<p>Lunedì – Venerdì 8:00 – 12:45</p> <p>Giovedì anche 13:00 – 18:00</p>	<p>Lunedì – Venerdì 8:00 – 12:45</p> <p>Giovedì anche 13:00 – 18:00</p>	<p>Esame e rilascio documenti a seguito di richiesta di accesso alla documentazione amministrativa</p> <p>Trasmissione di richieste ed esposti, corrispondenza generica ecc.</p>
<p>Reparto Verbali e Notifiche</p> <p>Front office unico</p> <p>Via delle Cascine, 9 Tel: 055 3282040/41 Fax: 055 2625098</p> <p>pm.verbali.notifiche@comune.fi.it</p> <p>Per comunicazioni riguardanti le procedure esecutive: pm.ruoli@comune.fi.it</p> <p>ATTENZIONE: per informazioni e/o richieste di accesso agli atti relativi ad AVVISI BONARI: frontofficepmpfirenze@pec.it</p>	<p>Lunedì Mercoledì Venerdì 8:00 – 13.00</p> <p>Martedì - Giovedì 8:00 – 18:00</p>	<p>Lunedì Mercoledì Venerdì 8:00 – 13.00</p> <p>Martedì - Giovedì 8:00 - 18:00</p>	<p>Verbali e notifiche</p> <p>Presentazione ricorsi</p> <p>Verbali di invito</p> <p>Dati patente per detrazione punti</p> <p>Pratiche assicurazioni scadute</p> <p>Verbali/fotografie di misuratori velocità, documentatori violazioni semaforiche e porte telematiche</p> <p>Ruoli del Servizio Riscossione Tributi di Firenze o Prefettura e riferiti a verbali della Polizia Municipale di Firenze</p> <p>Ingiunzioni fiscali del Comune di Firenze</p>
<p>Reparto Controllo Società Partecipate (Depositeria)</p> <p>Via Baldovinetti 3 Tel: 055 3283951 Fax: 055 3282299</p> <p>pm.depositaria@comune.fi.it</p>	<p>Martedì e Mercoledì 8:00 -12:00 Giovedì 13:00 - 18:00</p> <p>inviare e-mail o lasciare messaggio in segreteria per concordare, in orari diversi, appuntamento</p>	<p>Martedì e Mercoledì 8:00-12:00 Giovedì 13:00 -18:00</p> <p>inviare e-mail o lasciare messaggio in segreteria per concordare, in orari diversi, appuntamento</p>	<p>Pratiche per la restituzione dei veicoli provento furto</p> <p>Restituzione dei documenti dei ciclomotori sottoposti a fermo amministrativo</p> <p>Restituzione sequestri amministrativi e penali</p> <p>Restituzione dei veicoli sottoposti ad accertamenti a seguito di incidenti stradali gravi</p> <p>N.B. Per <u>veicoli rimossi per intralcio</u> occorre contattare la depositaria gestita dalla S.A.S. S.p.a.</p>

<p>Reparto Infortunistica Stradale (per l'attività interna)</p> <p>P.le Porta al Prato, 6 Tel: 055 3283469/70 Fax: 055 3283471</p> <p>pm.richiesteincidenti@comune.fi.it</p>	<p>Lunedì 8:30-11:00 Giovedì 8:30-11:00 e 13:30 - 16:30</p> <p>Per le compagnie assicurative solo SU APPUNTAMENTO Martedì 9:00-11:30</p>	<p>Lunedì – Venerdì 8:00 – 12:45</p> <p>Giovedì anche 13:00 – 18:00</p>	<p>Informazioni sugli incidenti stradali rilevati dalla Polizia Municipale di Firenze</p> <p>Dati della controparte</p> <p>Richiesta e rilascio copia degli atti del rilevamento</p>
<p>Reparto Affari Generali e Contabilità</p> <p>P.le Porta al Prato, 6 Tel: 055 3283218 Fax: 055 3283248</p> <p>pm.contabilita@comune.fi.it</p>	<p>Ufficio non aperto al pubblico</p>	<p>Lunedì – Venerdì 8:00 – 12:45</p> <p>Giovedì anche 13:00 – 18:00</p>	<p>Servizi conto terzi (pagamento)</p> <p>Rimborsi a seguito ricorsi</p>
<p>Reparto Forniture Beni e Servizi</p> <p>P.le Porta al Prato, 6 Tel: 055 3283279 Fax: 055 32832478</p> <p>pm.forniture@comune.fi.it</p>	<p>Ufficio non aperto al pubblico</p>	<p>Lunedì – Venerdì 8:00 – 12:45</p> <p>Giovedì anche 13:00 – 18:00</p>	<p>Informazioni su forniture beni e servizi</p> <p>Procedura SIGEME</p>

Reparti Territoriali	Orario apertura al pubblico	Orario informazioni telefoniche	Materie di competenza
<p>Reparto Quartiere 1 Zona Centrale</p> <p>Via delle Terme, 2 Tel: 055 2616057 Fax: 055 2616070</p> <p>pm.zona.centrale@comune.fi.it</p>	<p>Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 e 13:45 – 19:00</p> <p>Sabato chiusura 18:30</p>	<p>Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 e 13:45 – 19:00</p> <p>Sabato Chiusura 18:30</p>	<p>Controllo del territorio del quartiere di competenza.</p> <p>Raccolta, gestione e trasmissione delle segnalazioni agli organi competenti nonché soluzione delle stesse nelle materie di attinenza della Polizia Municipale.</p>
<p>Reparto Quartiere1 Porta Romana</p> <p>Piazza della Calza, 2 Tel: 055 221001 Fax: 055 221068</p> <p>pm.romana@comune.fi.it</p>	<p>Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 e 13:45 – 19:00</p> <p>Sabato chiusura 18:30</p>	<p>Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 e 13:45 – 19:00</p> <p>Sabato Chiusura 18:30</p>	<p>Permessi provvisori ZTL</p>
<p>Reperato Quartiere 1 Fortezza</p> <p>Via G. Monaco, 15 Tel: 055 3282660 Fax: 055 3282641</p> <p>pm.fortezza@comune.fi.it</p>	<p>Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 e 13:45 – 19:00</p> <p>Sabato chiusura 18:30</p>	<p>Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 e 13:45 – 19:00</p> <p>Sabato Chiusura 18:30</p>	<p>Polizia di Quartiere (segnalazioni/informazioni)</p> <p>Ricezione ricorsi</p>
<p>Reparto Quartiere 2 Campo Marte</p> <p>Via Frusa, 2 Tel: 055 2625151 Fax: 055 2625146</p>	<p>Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 e 13:45 – 19:00</p> <p>Sabato chiusura 12:45</p>	<p>Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 e 13:45 – 19:00</p> <p>Sabato chiusura 12:45</p>	<p>Controllo del territorio del</p>

pm.campodimarte@comune.fi.it			
<p>Reparto Quartiere 3 Gavinana</p> <p>Via Villamagna, 23 Tel: 055 6801371 Fax: 055 6585333</p> <p>pm.gavinana@comune.fi.it</p>	<p>Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 e 13:45 – 19:00</p> <p>Sabato chiusura 18:30</p>	<p>Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 e 13:45 – 19:00</p> <p>Sabato chiusura 18:30</p>	<p>quartiere di competenza.</p> <p>Raccolta, gestione e trasmissione delle segnalazioni agli organi competenti nonché soluzione delle stesse nelle materie di attinenza della Polizia Municipale.</p> <p>Permessi provvisori ZTL</p> <p>Polizia di Quartiere (segnalazioni/informazioni)</p> <p>Ricezione ricorsi</p>
<p>Reparto Quartiere 4 Isolotto</p> <p>Via di Legnaia, 2/g Tel: 055 706551 Fax: 055 706000</p> <p>pm.isolotto@comune.fi.it</p>	<p>Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 e 13:45 – 19:00</p> <p>Sabato chiusura 12.45</p>	<p>Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 e 13:45 – 19:00</p> <p>Sabato chiusura 12.45</p>	
<p>Reparto Quartiere 5 Rifredi</p> <p>Via Corsica, 4 Tel: 055 3283904 Fax: 055 3245785</p> <p>pm.rifredi@comune.fi.it</p>	<p>Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 e 13:45 – 19:00</p> <p>Sabato chiusura 12.45</p>	<p>Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 e 13:45 – 19:00</p> <p>Sabato chiusura 12.45</p>	
Reparti Speciali	Orario apertura al pubblico	Orario informazioni telefoniche	Materie di competenza
<p>Reparti Autorizzazioni di Polizia, Tutela del Consumatore e Mercati Rionali</p> <p>Viale A. Guidoni, 158 Tel: 055 3283745 Fax: 055 3283769</p> <p>pm.amministrativa@comune.fi.it</p>	<p>Ufficio aperto al pubblico non</p>	<p>Lunedì – Sabato 8:00 – 12:45</p> <p>Giovedì anche 13:00 – 18:00</p>	<p>Controlli sulle attività soggette ad autorizzazione amministrativa e commerciali per la tutela del consumatore tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - commercio su area pubblica - commercio in sede fissa - pubblici esercizi - forme speciali di vendita - attività turistico-ricettive
<p>Reparto Polizia Edilizia e Polizia Ambientale</p> <p>Viale A. Guidoni, 158 Tel: 055 3283683 (Polizia Edilizia) 055 3283687 (Polizia Ambientale)</p> <p>Fax: 055 3283682</p> <p>pm.ediliziaambientale@comune.fi.it</p>	<p>Ufficio aperto al pubblico non</p>	<p>Lunedì – Sabato 8:00 – 12:45</p> <p>Giovedì anche 13:00 – 18:00</p>	<p>Controlli che riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lavori edili e tutti gli interventi di modifica e/o trasformazione del territorio, paesaggio e beni culturali - estetica e manutenzione degli immobili - destinazione d'uso degli immobili - discariche abusive - abbandono/deposito incontrollato di rifiuti speciali pericolosi - accensione fuochi <p>Controlli amministrativi in materia di ambiente e territorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - detenzione irregolare animali - terreni incolti - irregolarità conferimento rifiuti

<p>Reparto Antievasione</p> <p>Via del Parione, 7 Tel: 055 2769479 Fax: 055 2302532</p> <p>pm.antievasione@comune.fi.it</p>	<p>Ufficio aperto al pubblico</p> <p>non</p>	<p>Lunedì – Sabato 8:00 – 12:45</p> <p>Giovedì anche 13:00 – 18:00</p>	<p>- rilievi fonometrici</p> <p>Controlli su tributi e canoni sul territorio comunale</p>
<p>Reparto Antidegrado Via dell’Agnolo, 3</p> <p>tel. n. 055 262 5404 fax n. 055 262 5960</p> <p>pm.sicurezza.urbana@comune.fi.it</p>	<p>Ufficio aperto al pubblico</p> <p>non</p>	<p>Lunedì – Sabato 8:00 – 12:45</p> <p>Giovedì anche 13:00 – 18:00</p>	<p>All’interno del reparto sono individuati nuclei specifici in materia definite “squadra falsi” e “squadra antidroga”</p>

* Eventuali variazioni sugli orari di apertura, anche a seguito dell'emergenza sanitaria da COVID-19, 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 e dalle successive modifiche e integrazioni .

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



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" come integrato dalla Direttiva P.C.M. 27 settembre 2000 "Direttiva sul programma delle iniziative di informazione e comunicazione istituzionale delle amministrazioni dello Stato".
- Decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 e successive modifiche "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- Regolamento UE 679/2016 (GDPR, General Data protection Regulation) e Decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali", nel testo vigente a seguito di adeguamento/armonizzazione con il precedente;
- 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.
- D. Lgs. 27-10-2009 n. 150 Attuazione della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.

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.

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, 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 alla documentazione amministrativa presentate ai sensi delle diverse discipline applicabili sono valutate dal Commissario titolare di Posizione Organizzativa dell'Area Direzione, il quale, nel rispetto delle specifiche e distinte normative vigenti, assicura la soddisfazione del diritto a prendere visione dei documenti e dati richiesti e di ottenerne copia.

Nei casi normativamente previsti, il procedimento di accesso documentale (ex L. 241/1990 e correlati) può avviarsi solo una volta constatato l'interesse qualificato per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti del richiedente. Per l'accesso civico generalizzato, vale quanto previsto dalla specifica disciplina di cui al Decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33 e successive modifiche.

Conformemente alle normative vigenti, sono comunque previsti casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti e dati della Polizia Municipale.

Per accedere ai documenti la richiesta dovrà essere presentata a mezzo posta, e-mail o PEC oppure personalmente al Reparto Archivio Amministrativo e Accessi Documentali, tramite il Front office del Comando Piazzale di Porta al Prato n. 6, 50144 Firenze, indirizzo e-mail direz.pol.municipale@comune.fi.it, indirizzo PEC direz.pol.municipale@pec.comune.fi.it.

In caso di accesso documentale, 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. Per l'accesso civico generalizzato, ove ricorrano esigenze di tutela di contrapposti interessi pubblici o privati, il termine massimo effettivo può avere durata superiore nella misura determinata dalle sospensioni del procedimento previste dalla norma per ogni adempimento che si renda necessario nel caso concreto.

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 fiduciario.

L'istanza del cittadino non è più considerata come "mero adempimento amministrativo", ma come un bisogno di cui occorre farsi carico; l'operatore di Polizia Municipale, indossando la divisa quale elemento di riconoscimento, diviene strumento di collegamento con l'Istituzione.

All'esposizione di un problema da parte del cittadino, l'operatore di Polizia Municipale risponde prendendo immediato contatto, se necessario e/o opportuno, contattandolo telefonicamente o recandosi presso la sua abitazione per approfondire, verificare e cercare di porre in atto tutte le possibili soluzioni per 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, 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.

Tramite il *numero verde antitruffa* **800 335588**, 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.

Gli indirizzi e-mail direz.pol.municipale@comune.fi.it e 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.

Area Sicurezza Stradale e Pronto Intervento

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
Con lesioni alle persone	Dal 121° giorno dalla data dell'evento se le parti NON hanno presentato querela e il reato NON è procedibile d'ufficio	Accesso immediato
	Dal 121° giorno dalla data dell'evento se in presenza di querela o qualora siano stati ravvisati reati perseguibili d'ufficio e in presenza di annotazioni di Polizia Giudiziaria	ACCESSO SOTTOPOSTO A NULLAOSTA DELLA PROCURA DELLA REPUBBLICA

Le richieste di accesso e rilascio copie possono essere effettuate:

- Tramite e-mail a: pm.richiesteincidenti@comune.fi.it;
- Consegna diretta dell'apposito modulo compilato presso il Front-Office del Comando di Polizia Municipale - piazzale Porta al Prato n. 6 (per modalità ed orari vedi pag.11)

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

Per quanto concerne le richieste di accesso pervenute tramite posta elettronica, gli atti saranno consegnati solo previo pagamento degli importi dovuti.

Presso il Reparto Infortunistica, è possibile il pagamento degli oneri di copia e/o rilascio degli atti anche a mezzo di carta "Bancomat" (no Bancoposta).

Nell caso in cui siano state richieste fotografie o immagini su supporti ottici saranno rilasciati su supporto video c.d.

Consigliamo di telefonare all'Ufficio Infortunistica (055/ 3283469 – 3283470) per conferma dell'effettiva disponibilità del sinistro da ritirare.

TEMPI DI INTERVENTO DELLE PATTUGLIE

- è assicurato l'intervento in tutti gli incidenti stradali classificati con codice rosso dal Servizio di Emergenza Sanitaria o con esito mortale (codice 4) entro 15 minuti dalla richiesta;
- è assicurato l'intervento tutti gli incidenti stradali con ferito fino a codice giallo con blocco della circolazione o grave impatto sulla viabilità con impatto sulla circolazione (codice 3) 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 Sportello al Cittadino

VERBALI E NOTIFICHE, RUOLI E INGIUNZIONI FISCALI

L'attività del Front Office Unico (Via delle Cascine, 9) 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 e con possibilità di accesso telematico ovvero di persona.

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 *recatisi di persona allo sportello* di norma accedono immediatamente al servizio mediante presa visione degli atti; 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; se l'atto non è immediatamente 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.

- **Presenza 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, se per qualsiasi motivo non sia possibile, per il rilascio delle copie delle immagini deve essere formalizzata richiesta scritta.

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.

Segnalazioni alla Polizia Municipale

I cittadini possono presentare segnalazioni relative allo spazio pubblico e gestito con manutenzioni ordinarie, oppure relative a problemi inerenti al degrado per i quali possa intervenire la Polizia Municipale (a titolo esemplificativo piccole manutenzioni all'arredo urbano o al verde pubblico, abbandono di relitti o di rifiuti) e fare proposte per migliorare l'impatto ambientale e la percezione della sicurezza.

Tali segnalazioni sono prontamente inserite sul sistema gestionale GETICO, un applicativo del Comune di Firenze per la gestione delle segnalazioni che coinvolgono più ambiti e ne assicura la tracciabilità. Il programma assegna un "ticket" ad ogni richiesta, che viene comunicato al cittadino, con il quale è possibile in ogni momento, controllare l'iter della segnalazione dal ricevimento alla presa in carico e successiva chiusura (esito) in modo da conoscere, in tempo reale, lo stato di avanzamento della pratica e la sua complessità.

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.

Reclamo alla Polizia Municipale

OGGETTO DEL RECLAMO

Comportamento del personale Disservizio

DATA DEL FATTO:

ORIGINE DEL RECLAMO

contatto presso uffici contatto telefonico contatto in strada

altro:

DESCRIZIONE SINTETICA DEL FATTO

RECLAMANTE

NOME:..... **COGNOME:**.....

INDIRIZZO:

TELEFONO:

Informativa ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR 2016/679 (General Data Protection Regulation) e della normativa nazionale correlata:

- i dati personali facoltativamente conferiti e conseguentemente raccolti saranno utilizzati soltanto al fine di assicurare la risposta al reclamo/segnalazione e non saranno oggetto di diffusione. Potranno essere comunicati a terzi nei soli casi previsti dalla legge ed all'esito del previsto procedimento di accesso;
- il conferimento dei dati personali non ha natura obbligatoria, ma dal rifiuto può derivare l'impossibilità di prendere in esame il reclamo;
- il loro trattamento potrà avvenire anche con modalità informatiche con conseguente inserimento nelle banche dati del Comune di Firenze;
- i dati conferiti possono essere modificati dall'avente diritto in qualunque momento ed in qualunque momento può esserne richiesta la cancellazione dalle banche dati.

PARTE RISERVATA ALL'UFFICIO	
Ricevuto presso:.....il Firma.....	
Prot.:.....	del:
a:	
Data	Firma
Attività conseguente all'esposto: rif. verbale di N.C. n°..... del.....	
<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 Δ Lettera <div style="margin-left: 150px;">Δ Mail</div> <div style="margin-left: 150px;">Δ Telefono</div> <div style="margin-left: 150px;">Δ Altro</div>	
Conclusioni:	
Data	Firma del Commissario P.O. responsabile
Visto del Comandante	
Note:	
Data	Firma
Modulo Reclamo per Soggetti Esterni	
OGGETTO DEL RECLAMO	DATA DEL FATTO:
<input type="checkbox"/> Comportamento del personale <input type="checkbox"/> Disservizio	

ORIGINE DEL RECLAMO

$\frac{1}{2\pi}$ contatto presso uffici

$\frac{1}{2\pi}$ contatto telefonico

$\frac{1}{2\pi}$ contatto in strada

$\frac{1}{2\pi}$ altro:

DESCRIZIONE SINTETICA DEL FATTO

RECLAMANTE

NOME: **COGNOME:**.....

INDIRIZZO:

TELEFONO:.....

Informativa ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR 2016/679 (General Data Protection Regulation) e della normativa nazionale correlata:

- i dati personali facoltativamente conferiti e conseguentemente raccolti saranno utilizzati soltanto al fine di assicurare la risposta al reclamo/segnalazione e non saranno oggetto di diffusione. Potranno essere comunicati a terzi nei soli casi previsti dalla legge ed all'esito del previsto procedimento di accesso;
- il conferimento dei dati personali non ha natura obbligatoria, ma dal rifiuto può derivare l'impossibilità di prendere in esame il reclamo;
- il loro trattamento potrà avvenire anche con modalità informatiche con conseguente inserimento nelle banche dati del Comune di Firenze;
- i dati conferiti possono essere modificati dall'avente diritto in qualunque momento ed in qualunque momento può esserne richiesta la cancellazione dalle banche dati.

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:	
<input type="checkbox"/> Firenze Parcheggio S.p.A.	
<input type="checkbox"/> Quadrifoglio /ALIA ??????	
<input type="checkbox"/> S.A.S.	
<input type="checkbox"/> Publiacqua	
<input type="checkbox"/> Altro	a mezzo di Δ Lettera Δ Mail Δ Telefono Δ Altro:.....
<u>Si chiede di rispondere entro un congruo termine dal ricevimento della stessa.</u>	

Segnalazione alla Polizia Municipale	
OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:	DATA:

ORIGINE DELLA SEGNALAZIONE:

del. contatto presso uffici del. contatto telefonico

$\frac{1}{2}$ altro:

DESCRIZIONE SINTETICA:

RECLAMANTE:

NOME: **COGNOME:**.....

INDIRIZZO:

TELEFONO:

Informativa ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR 2016/679 (General Data Protection Regulation) e della normativa nazionale correlata:

- i dati personali facoltativamente conferiti e conseguentemente raccolti saranno utilizzati soltanto al fine di assicurare la risposta al reclamo/segnalazione e non saranno oggetto di diffusione. Potranno essere comunicati a terzi nei soli casi previsti dalla legge ed all'esito del previsto procedimento di accesso;
- il conferimento dei dati personali non ha natura obbligatoria, ma dal rifiuto può derivare l'impossibilità di prendere in esame il reclamo;
- il loro trattamento potrà avvenire anche con modalità informatiche con conseguente inserimento nelle banche dati del Comune di Firenze;
- i dati conferiti possono essere modificati dall'avente diritto in qualunque momento ed in qualunque momento può esserne richiesta la cancellazione dalle banche dati.

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.