



Carta dei servizi

**Corpo di Polizia Municipale
Comune di Firenze**

Rev. 15 del 25 agosto 2018



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
• LA TRASPARENZA	18
• LA TEMPESTIVITÀ.....	19
• L’AFFIDABILITÀ.....	20
LA CAPACITÀ DI COMUNICARE CON IL CITTADINO	21
GLI STANDARD DI QUALITÀ PER IL CITTADINO	22
• SEGNALAZIONI.....	23
• AREA SICUREZZA STRADALE E PRONTO INTERVENTO.....	23
• TEMPI DI INTERVENTO.....	24
• AREA SPORTELLO AL CITTADINO.....	25
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**
- **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 COMPORNO 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 820 appartenenti al Corpo, che operano di norma in divisa a cui si aggiungono circa 85 addetti amministrativi.

La struttura del Corpo si basa su aree operative omogenee ovvero Sicurezza Stradale, Sicurezza Urbana, Sicurezza del Consumatore e Sicurezza del Territorio più aree di supporto interno.

La sicurezza stradale è garantita dall'Area Sicurezza Stradale e Pronto Intervento essenzialmente tramite il reparto operativo Autoreparto che conta essenzialmente su personale motomontato ed è addetto prevalentemente al controllo della viabilità cittadina svolgendo compiti di sicurezza stradale e 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. Fa parte di quest'Area la 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. Con il reparto Tecnologie di Supporto viene gestita 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. La Sezione Intersettoriale Sicurezza Stradale cura la formazione sui temi della prevenzione e della sicurezza stradale sia all'interno del Corpo che all'esterno con corsi di educazione stradale nei vari istituti scolastici delle scuole superiori. Importante aspetto gestito dalla sezione è il sostegno psicologico, ai familiari delle vittime di incidenti stradali e agli operatori della polizia municipale a seguito di eventi ad alto

impatto emotivo, grazie alla collaborazione tra Ordine degli Psicologi della Toscana e Comune di Firenze, all'interno delle attività previste dal Progetto David.

Sul territorio operano i reparti delle Aree Sicurezza Urbana nel Quartiere 1 (comprendente tutto il territorio del Centro Storico, Porta Romana e Fortezza) e nei Quartieri 2, 3, 4 e 5, garantendo così la tutela della sicurezza su tutto il territorio cittadino, anche grazie alla presenza della Polizia di Comunità - Vigile di Quartiere che opera essenzialmente nei Security Point, ovvero siti ove, in date e orari prestabiliti, la pattuglia è a disposizione dei cittadini.

Nell'Area Supporto Operativo convergono, con spunti diversi, settori specialistici funzionali alla prevenzione e accertamento di reati: il Reparto Anticrimine; il reparto Antievasione che, in collaborazione con il personale dedicato ad attività investigative, si occupa del contrasto all'evasione dei tributi locali, provvedendo anche ad effettuare le segnalazioni qualificate all'Agenzia delle Entrate e il 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 alla Sezione Atti su Delega, a fini di controllo, di uniformità e statistici.

Ci sono poi aree specialistiche come l'Area Sicurezza del Territorio che, con i reparti di Polizia Edilizia e di Polizia Ambientale opera a tutela dell'ambiente e del territorio; mentre l'Area Sicurezza del Consumatore si occupa 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.

In ambito più interno al Corpo troviamo l'Area Direzione che cura le attività interne alla direzione e gli aspetti legati al funzionamento complessivo dell'organizzazione del Corpo mantenendo i rapporti con l'esterno tramite il front-office del Comando e l'accesso agli atti, nonché della rilevazione ed elaborazione dei dati statistici sull'attività del Corpo, non solo e non tanto a scopo divulgativo, ma anche gestionale e strategico. Inoltre viene garantito il miglioramento degli standard qualitativi in relazione al Sistema di Gestione della Qualità, mentre il reparto Informatici garantisce il supporto informatico raccordandosi col Direzione Sistemi Informativi dell'Ente. Vengono 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 Coordinamento dispone l'impiego del personale nei servizi trasversali oltre a curare l'aggiornamento, la specializzazione e la crescita professionale degli appartenenti al Corpo. Inoltre predispone e gestisce l'attività istruttoria e di verifica

degli stati di attuazione degli obiettivi, nonché la pianificazione e gestione dei progetti anche retti da finanziamenti esterni all'Ente.

L'Area Analisi e Strategie riceve, tramite GETICO o per segnalazione qualificata, le segnalazioni in materia di degrado e aventi la qualificazione di "complesse", in relazione alle problematiche da affrontare o alle professionalità richieste per gestirle. Valuta e verifica tali segnalazioni identificando percorsi di azione unitari che coinvolgano più soggetti ed attribuendo a ciascuno compiti, carichi di lavoro ed obiettivi da raggiungere. E' stato introdotto il servizio di Supporto Giuridico Amministrativo a cui fanno riferimento il reparto Sicurezza Luoghi di Lavoro, che ha competenza sulla prevenzione degli infortuni e l'igiene sui luoghi di lavoro, l'Area Sportello del Cittadino e l'Area Supporto Amministrativo. Quest'ultima si occupa della gestione della parte contabile amministrativa e dell'acquisto dei beni e servizi nonché della gestione logistica. 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 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.

Alle dirette dipendenze del Comandante si trova il personale dello Staff si occupa di specifiche attività trasversali ed è di supporto al Comandante stesso e all'intera Direzione. Vista l'importanza che riveste il contrasto all'abusivismo commerciale, risponde direttamente al Comandante il Reparto Antidegrado che si occupa in via prioritaria di questo tipo di controllo sul territorio cittadino. Tra gli altri settori che si trovano alle dirette dipendenze del comandante troviamo la Sezione Supporto Giuridico e il 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. La Sezione 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.

Da Ottobre 2017 ha preso avvio il nuovo servizio per rafforzare la presenza sul territorio della Polizia Municipale denominato "Security Point", ovvero una serie di punti di

stazionamento dove gli agenti di Polizia Municipale, con presenze periodiche diversificate (settimanali, quindicinali o mensili), sono a disposizione della cittadinanza per raccogliere segnalazioni, esigenze e proposte, oltre che per effettuare sopralluoghi volti a risolvere le problematiche segnalate. I Security Point vengono individuati in base alle priorità comunicate dai presidenti dei Consigli di Quartiere, grazie al loro stretto rapporto con il territorio locale e vengono integrate con nuove postazioni e iniziative mirate ad instaurare un contatto ancora più diretto, costante e continuo con i cittadini. Mensilmente viene pubblicata sulle pagine web del sito del Comune la mappa interattiva con le collocazioni dei punti. Il servizio è nato per prendersi cura di un limitato perimetro territoriale, dove interagire, collaborare, condividere e socializzare con tutto ciò che "vive" in quella parte di Città.

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. 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>	<ul style="list-style-type: none"> - Segnalazioni e informazioni - Contatti istituzionali con il Corpo
<p>Reparto Archivio e Trasparenza</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>	<ul style="list-style-type: none"> - Esame e rilascio documenti a seguito di richiesta di accesso alla documentazione amministrativa - Trasmissione di richieste ed esposti, corrispondenza generica ecc.
<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: frontofficepmfi@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>	<ul style="list-style-type: none"> - Verbali e notifiche - Presentazione ricorsi - Verbali di invito - Dati patente per detrazione punti - Pratiche assicurazioni scadute - Verbali/fotografie misuratori velocità, documentatori violazioni semaforiche e porte telematiche - Ruoli del Servizio Riscossione Tributi di Firenze o Prefettura e riferiti a verbali della Polizia Municipale di Firenze - Ingiunzioni Fiscali del Comune di Firenze
<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 Martedì e Venerdì (per le sole compagnie assicurative) 9:00-11:30</p>	<p>Lunedì – Venerdì 8:00 – 12:45</p> <p>Giovedì anche 13:00 – 18:00</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informazioni sugli incidenti stradali rilevati dalla Polizia Municipale di Firenze - Dati della controparte - Richiesta e rilascio copia degli atti del rilevamento
<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>	<ul style="list-style-type: none"> - Servizi conto terzi (pagamento) - Rimborsi a seguito ricorsi

<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>	<ul style="list-style-type: none"> - Informazioni su forniture beni e servizi - Procedura SIGEME
<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>Lunedì e Venerdì 8:00 – 13.00</p> <p>Giovedì 13:00 – 18:00</p>	<p>Lunedì – Venerdì 8:00 – 13.00</p> <p>Giovedì 13:00 – 18:00</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>N.b. Per <u>veicoli rimossi per intralcio</u> occorre contattare la depositaria gestita dalla S.A.S. S.p.a.</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 13:45 – 19:00</p> <p>Sabato chiusura 18:30</p>	<p>Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 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> <ul style="list-style-type: none"> - Permessi provvisori ZTL - Polizia di Quartiere (segnalazioni/informazioni) - Ricezione ricorsi
<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 13:45 – 19:00</p> <p>Sabato chiusura 18:30</p>	<p>Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00</p> <p>Sabato chiusura 18:30</p>	
<p>Reparto 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 13:45 – 19:00</p> <p>Sabato chiusura 18.30</p>	<p>Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00</p> <p>Sabato chiusura 18:30</p>	
<p>Reparto Quartiere 2 Campo di Marte</p> <p>Via Frusa, 2 Tel: 055 2625151 Fax: 055 2625146</p> <p>pm.campodimarte@comune.fi.it</p>	<p>Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00</p> <p>Sabato chiusura 12.45</p>	<p>Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00</p> <p>Sabato chiusura 12.45</p>	

<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 13:45 – 19:00</p> <p>Sabato chiusura 18:30</p>	<p>Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 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> <ul style="list-style-type: none"> - Permessi provvisori ZTL - Polizia di Quartiere (segnalazioni/informazioni) - Ricezione ricorsi
<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 13:45 – 19:00</p> <p>Sabato chiusura 12.45</p>	<p>Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 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 13:45 – 19:00</p> <p>Sabato chiusura 12.45</p>	<p>Lunedì – Venerdì 7:30 – 12:45 13:45 – 19:00</p> <p>Sabato chiusura 12.45</p>	
<p>Reparto Polizia di Comunità / Vigile di Quartiere</p> <p>Via dell’Agnolo, 3 Tel: 055 2625477</p> <p>Cell. 3204339554 3290545780</p> <p>pm.vigilediquartiere@comune.fi.it</p>	<p>Ufficio non aperto al pubblico</p>	<p>Lunedì – Sabato 8:00- 19:00</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Servizio nei Security Point e attività dinamica nei Quartieri 2-3-4 e 5. - Raccolta, gestione e trasmissione delle segnalazioni agli organi competenti nonché soluzione delle stesse nelle materie di attinenza della Polizia Municipale.
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 non aperto al pubblico</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 Antievasione</p> <p>Via del Parione, 7 Tel: 055 2769479 Fax: 055 2302532</p> <p>pm.antievasione@comune.fi.it</p>	<p>Ufficio non aperto al pubblico</p>	<p>Lunedì – Sabato 8:00 – 12:45</p> <p>Giovedì anche 13:00 – 18:00</p>	<p>Controlli su tributi e canoni sul territorio comunale</p>

<p>Reparto Polizia Edilizia e Ambientale</p> <p>Viale A. Guidoni, 158 Tel: 055 3283683 (Polizia Edilizia) 055 3283687 (Polizia Ambientale)</p> <p>Fax: 055 3283682</p> <p>pm.edilizia@comune.fi.it</p> <p>pm.ambientale@comune.fi.it</p>	<p>Ufficio non aperto al pubblico</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- rilievi fonometrici
--	--	---	---

* 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 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 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" 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";
- 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 può avviarsi solo una volta constatato l'interesse qualificato per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti del richiedente.

Conformemente alle normative vigenti, sono comunque previsti casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti e dati 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 - 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/Comunità – Vigile di Quartiere**, 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, se necessario e/o opportuno, contattandolo telefonicamente o recandosi presso la sua abitazione per approfondire, 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, 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.

Sul sito internet del Comune vengono comunicati i Security point, i punti di stationamento dove gli agenti di Polizia Municipale sono presenti per raccogliere segnalazioni, esigenze e proposte.

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 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.

Segnalazioni

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.

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 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.

	INCIDENTI RILEVATI PRIMA DEL 01/01/2010	INCIDENTI RILEVATI DOPO IL 01/01/2010
Modalità richieste accesso/copie	<ul style="list-style-type: none"> • Posta elettronica: pm.richiesteincidenti@comune.fi.it • Fax dell'apposito modulo compilato al n. 055.3283471 • Consegna diretta dell'apposito modulo compilato presso il Front-Office del Comando di Polizia Municipale - piazzale Porta al Prato n. 6 	Consigliamo di telefonare all'Ufficio Infortunistica (055/3283469 – 3283470) per conferma dell'effettiva disponibilità del sinistro da ritirare.
Consegna	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

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

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 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.

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.

- **Presa 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.

- **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. La copia da inviare all'avente diritto sono trasmesse entro 25 giorni dalla ricezione della richiesta stessa.

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.

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.

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 <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

Modulo Reclamo per Soggetti Esterni		
OGGETTO DEL RECLAMO	DATA DEL FATTO:	
Comportamento del personale Disservizio		
ORIGINE DEL RECLAMO		
contatto presso uffici	contatto telefonico	contatto in strada
altro:		
DESCRIZIONE SINTETICA DEL FATTO		
RECLAMANTE		
NOME:		
COGNOME:		
INDIRIZZO:		
TELEFONO:		
<p>Informativa ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR 2016/679 (General Data Protection Regulation) e della normativa nazionale correlata:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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:

- Firenze Parcheggio S.p.A.
- Quadrifoglio / ALIA
- S.A.S.
- Publiacqua
- Altro a mezzo di Lettera
 Mail
 Telefono
 Altro:.....

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

Segnalazione alla Polizia Municipale

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:..... **DATA:**.....
.....

ORIGINE DELLA SEGNALAZIONE:

contatto presso uffici

contatto telefonico

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.

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.