



# CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Sportelli al Cittadino URP  
Servizio Amministrativo e Quartieri  
Direzione Ufficio del Sindaco

---

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

Approvazione con DD 2024/00888 del 12 febbraio 2024



# INDICE

<b>PREMESSA</b>	<b>4</b>
<b>Carta dei Servizi</b>	
<b>1 - I PRINCIPI</b>	<b>6</b>
1.1 - Uguaglianza e imparzialità	
1.2 - Accessibilità e continuità	
1.3 - Partecipazione e trasparenza	
1.4 - Efficienza ed efficacia	
<b>2 - IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO E QUARTIERI</b>	<b>9</b>
2.1 - Mission	
<b>3 - SERVIZI EROGATI</b>	<b>12</b>
<b>3.1 - Ricezione e presa in carico di segnalazioni da parte dei cittadini per il decoro, percezione di sicurezza e interventi manutentivi</b>	<b>13</b>
3.1.1 - Organizzazione	
3.1.4 - Standard di qualità	
<b>3.2 - Accesso agli atti</b>	<b>15</b>
3.2.1 - Organizzazione	
3.2.2 - Soggetti interessati	
3.2.3 - Canali di accesso	
3.2.4 - Standard di qualità	
<b>3.3 - Raccolta ed autenticazione delle firme per referendum e proposte di legge</b>	<b>16</b>
3.3.1 - Organizzazione	
3.3.2 - Soggetti interessati	
3.3.3 - Canali di accesso	
3.3.4 - Standard di qualità	
<b>3.4 - Cura, gestione condivisa e rigenerazione dei Beni comuni urbani</b>	<b>18</b>
3.4.1 - Organizzazione	
3.4.2 - Soggetti interessati	
3.4.3 - Canali di accesso	
3.4.4 - Standard di qualità	
<b>3.5 - Rilascio tesserini venatori</b>	<b>19</b>
3.5.1 - Organizzazione	
3.5.2 - Soggetti interessati	
3.5.3 - Canali di accesso	
3.5.4 - Standard di qualità	

<b>3.6 - Bonus Disagio Fisico</b>	<b>20</b>
3.6.1 - Organizzazione	
3.6.2 - Soggetti interessati	
3.6.3 - Canali di accesso	
3.6.4 - Standard di qualità	
<b>3.7 - Ritiro ingiunzioni di riscossione coattiva (casa comunale decentrata)</b>	<b>21</b>
3.7.1 - Organizzazione	
3.7.2 - Soggetti interessati	
3.7.3 - Standard di qualità	
<b>3.8 - Ufficio di Prossimità (Quartiere 3)</b>	<b>22</b>
3.8.1 - Organizzazione	
3.8.2 - Soggetti interessati	
3.8.3 - Canali di accesso	
3.8.4 - Standard di qualità	
<b>3.9 - Sportello in LIS Lingua dei Segni Italiana</b>	<b>23</b>
3.9.1 - Organizzazione	
3.9.2 - Stakeholders	
3.9.3 - Canali di accesso	
3.9.4 - Standard di qualità	
<b>4 - ALTRI SERVIZI</b>	<b>25</b>
<b>5 - RAPPORTI CON IL CITTADINO</b>	<b>27</b>
5.1 - Reclami	
5.2 - Modalità di partecipazione degli utenti	
5.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza	
5.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta	



**PREMESSA**



## Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, introdotta con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 sui "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", è lo strumento di tutela tramite il quale ogni Ente fornitore di servizi si impegna nei confronti dei suoi utenti. Esso definisce i servizi offerti, le modalità di erogazione, gli standard di qualità e fornisce informazioni sulle misure di tutela disponibili. Tra i principi fondamentali stabiliti dalla Direttiva, che guidano l'erogazione dei servizi, vi sono:

- ◆ L'uguaglianza dei diritti per tutti gli utenti
- ◆ Parità di trattamento
- ◆ Continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi
- ◆ Obiettività, giustizia ed imparzialità nel trattamento degli utenti
- ◆ Diritto alla partecipazione del cittadino e l'assicurazione dell'efficienza ed efficacia dell'ente erogatore

### Riferimenti normativi

Legge 7 agosto 1990, n. 241 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;

Dpcm 24 gennaio 1994, la quale detta i principi sull'erogazione dei servizi pubblici;

Legge 7 giugno 2000, n. 150 recante "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" che all'art. 7 disciplina l'Ufficio delle relazioni con il pubblico (URP);

Legge 18 giugno 2009, n. 69 Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile;

D.lgs 14 marzo 2013, n. 33 Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;

Legge Delega 22 dicembre 2021, n. 227 Delega al Governo in materia di disabilità;



# 1 - I PRINCIPI

## 1.1 - Uguaglianza e imparzialità

Il Servizio viene fornito nel rispetto del principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, senza alcuna forma di discriminazione basata su genere, lingua, religione, opinione politica. Gli stessi principi sono garantiti per l'accesso ai servizi eventualmente dati in concessione a terzi. Nei confronti degli utenti, il servizio viene erogato con criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

## 1.2 - Accessibilità e continuità

**L'attività dei Quartieri** si caratterizza per essere finalizzata principalmente al supporto delle attività istituzionali degli organi politici di Quartiere (Consigli, Presidenti, ecc.). Il Servizio è preposto all'attività di supporto istituzionale dei Consigli dei Quartieri, per lo svolgimento degli stessi, oltre che delle Commissioni e dei Collegi di Presidenza. Particolare attenzione è poi riservata al ricevimento della cittadinanza e alla cura della Agenda e degli impegni istituzionali dei Presidenti. Il personale cura anche la messa a disposizione di soggetti terzi (enti non profit) delle sale e sedi nella disponibilità dei Quartieri. In occasione di alcune manifestazioni promosse dal Quartiere, il personale assegnato ne cura il regolare svolgimento, ove del caso, partecipando anche alla loro organizzazione.

**Sportelli al Cittadino**, attivati al fine di creare uno sportello polivalente, capace di dare informazioni ai cittadini, attivare gli uffici comunali competenti su problematiche emerse e rispondere prontamente agli stessi cittadini, gli sportelli al cittadino sono il tramite fra la cittadinanza e l'Amministrazione. Quando possibile, è lo Sportello che direttamente si attiva per ottenere informazioni o risposte dagli altri uffici comunali competenti; inoltre domande e tiene il contatto con i cittadini; vengono prese in carico proposte inerenti qualsiasi materia di competenza comunale. Qualora il cittadino desideri un ascolto di tipo politico, potrà richiedere una riunione, un sopralluogo e/o potrà essere attivato il contatto con il Presidente del Quartiere o con persona da lui delegata.

## 1.3 - Partecipazione e trasparenza

Il Servizio Amministrativo e Quartieri, attraverso la Carta dei Servizi, intende far conoscere alla collettività il proprio modo di operare individuando gli standard di qualità dei servizi offerti. La Carta dei Servizi è pubblicata nella sezione "Amministrazione Trasparente" della rete civica di Firenze. Periodicamente vengono programmate rilevazioni e indagini per raccogliere la percezione che cittadine/i hanno dei servizi, cogliendo così opportunità per migliorare.

## 1.4 - Efficienza ed efficacia

Attraverso il principio di efficienza l'amministrazione utilizza al meglio le risorse disponibili per raggiungere i suoi obiettivi: tempo e risorse vengono utilizzati nel modo più razionale possibile, evitando sprechi e ottimizzando i processi. Un servizio pubblico efficace è in grado di produrre i risultati desiderati e benefici per la comunità cui è destinato. Un servizio efficiente ed efficace è dunque in grado di fornire un alto livello di qualità, soddisfacendo le esigenze degli utenti nel rispetto delle risorse disponibili e ottenendo risultati utili alla collettività.





## **2 - IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO E QUARTIERI**



## 2.1 - Mission

La nascita del Servizio Quartieri risale al 2010, in seguito alla adozione della deliberazione di Giunta n. 39, con la quale le funzioni tecnico-amministrative dei Quartieri vengono trasferite alle Direzioni di competenza per materia (mobilità, ambiente, servizi sociali, cultura, ecc.). Il Servizio è attualmente collocato sotto la Direzione Ufficio del Sindaco. Il servizio è proposto all'attività di supporto istituzionale ai Consigli di Quartiere, Commissioni e Collegi di Presidenza e ricevimento della cittadinanza secondo gli impegni istituzionali dei Presidenti. Il personale preposto inoltre, cura la messa a disposizione di enti no profit delle sale e sedi nella disponibilità dei quartieri in occasione di manifestazioni promosse dai quartieri e, laddove previsto, partecipa alla loro organizzazione.

**Ufficio relazioni con il pubblico (URP)** - Dal 14 gennaio 2019 il servizio di URP (Ufficio relazioni con il pubblico), previsto dalla Legge 150/2000, diventa Sportello al Cittadino. Presso ciascuna delle cinque sedi di Quartiere è attivo uno di tali Sportelli, capace di dare informazioni ai cittadini, attivare tempestivamente uffici comunali competenti su problematiche emerse e fare da tramite tra cittadino e amministrazione. Qualora il cittadino desideri un ascolto di tipo politico, potrà richiedere una riunione, un sopralluogo o attivare un contatto con il Presidente del Quartiere o Suo delegato.

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

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

Detti Responsabili, titolari di Elevata Qualificazione, sono:

<b>Quartiere 1</b> - Altavilla Alessandra	tel. 2767669
<b>Quartiere 2</b> - Piergiovanni Panichi	tel. 2767812
<b>Quartiere 3</b> - Rossella Ferroni	tel. 2767716
<b>Quartiere 4</b> - Elisabetta Corsinovi	tel. 2767165
<b>Quartiere 5</b> - Filippo Cona	tel. 2767077

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





# 3 - SERVIZI EROGATI



## 3.1 - Ricezione e presa in carico di segnalazioni da parte dei cittadini per il decoro, percezione di sicurezza e interventi manutentivi

Inserimento e gestione di segnalazioni da parte dei cittadini inerenti lo spazio pubblico ovvero situazioni di degrado per i quali possa intervenire la Polizia Municipale. E' possibile segnalare eventuali buche sul manto stradale, ripristino della segnaletica, abbandono di relitti o rifiuti su aree pubbliche. Inoltre è possibile proporre soluzioni per migliorare l'impatto ambientale e la percezione della sicurezza quali l'installazione di un lampione o la realizzazione di un attraversamento pedonale.

### 3.1.1 - Organizzazione

Le segnalazioni vanno presentate all'Urp per via telematica, telefonica o di presenza attraverso i numeri presenti alla voce "canali di accesso".

### 3.1.2 - Soggetti interessati

Cittadine/i, associazioni e altre persone giuridiche.

### 3.1.3 - Canali di accesso

Attualmente chiunque può fare una segnalazione attraverso:

- **contact center 055055**, l'operatore raccoglie la segnalazione e la inserisce in un apposito programma che invia direttamente all'ufficio competente del comune; nel frattempo viene assegnato un codice con il quale chi ha effettuato la segnalazione può seguirne lo stato.

- **sportelli al cittadino** sul territorio, stessa procedura

SPORTELLI AL CITTADINO - URP			
Q	VIA	NUMERI TEL.	EMAIL
1	piazza Santa Croce 1	055/2767629 055/2767673 055/2767674	<a href="mailto:urp.quartiere1@comune.fi.it">urp.quartiere1@comune.fi.it</a>
2	piazza Alberti 1/a	055/2767837 055/2767839	<a href="mailto:urp.quartiere2@comune.fi.it">urp.quartiere2@comune.fi.it</a>

3	via Tagliamento 4	055/2767703 055/276 7741	<a href="mailto:urp.quartiere3@comune.fi.it">urp.quartiere3@comune.fi.it</a>
4	via delle Torri 23	055/2767147 055/2767120	<a href="mailto:urp.quartiere4@comune.fi.it">urp.quartiere4@comune.fi.it</a>
5	via Baracca 150/p	055/2767066 055/2767047	<a href="mailto:urp.quartiere5@comune.fi.it">urp.quartiere5@comune.fi.it</a>

- **app +Firenze** scaricabile gratuitamente per ios e Android dal seguente link <https://www.comune.fi.it/app/firenze> La segnalazione può essere fatta direttamente e possono essere allegate foto. Anche in questo caso viene assegnato un numero di codice attraverso il quale il cittadino può seguirne lo stato direttamente su smartphone.

Dopo l'inserimento della segnalazione (attraverso i canali Contact Center 055055, Sportelli al cittadino URP - Uffici Relazioni con il Pubblico, Assistenti del Territorio, ecc.), è possibile verificare l'avanzamento della pratica di proprio interesse contattando il Contact Center 055055.

### 3.1.4 - Standard di qualità

Tempestiva presa in carico della pratica (massimo 2 giorni), attraverso l'applicativo Getico viene assegnato un codice tramite il quale l'utente può seguire lo stato della procedura. Nei casi in cui la Direzione comunale competente comunichi al Quartiere la risoluzione della problematica segnalata, o comunque un riscontro rispetto ad essa, lo Sportello informa tempestivamente il cittadino via email.

## 3.2 - Accesso agli atti

Ai sensi degli **art. 22 e ss. Della legge 241/1990** per “**diritto di accesso**” si intende il diritto degli interessati di prendere visione e di estrarre copia di documenti amministrativi; non tutti i documenti amministrativi sono suscettibili di accesso documentale, l’art. 24 della l. n. 241/1990 pone il divieto di accedere a determinati atti per i quali prevale il diritto di riservatezza, è comunque garantito ai richiedenti l’accesso ai documenti amministrativi la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i propri interessi giuridici. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l’accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall’articolo 60 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, in caso di dati idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale (art. 24 comma 7). La richiesta di accesso ai documenti deve essere motivata. Essa deve essere rivolta all’amministrazione che ha formato il documento o che lo detiene stabilmente (art. 25 comma 2).

Ai sensi dell’**art. 5 del d. lgs. 33/2013** è invece possibile effettuare il cosiddetto “**accesso civico**” che può essere semplice o generalizzato, l’accesso semplice consiste nel diritto di chiunque di accedere a quei documenti per i quali sussista un obbligo di pubblicazione che sia stato disatteso dall’amministrazione (art. 5 comma 1), rispetto all’accesso civico semplice di cui al comma 1, l’**accesso civico generalizzato** si spinge oltre, volgendosi anche agli atti non soggetti a specifico obbligo di pubblicazione, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull’utilizzo delle risorse pubbliche e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico.

### 3.2.1 - Organizzazione

Al servizio si accede recandosi presso gli Sportelli (Urp) nei giorni e orari di apertura al pubblico, oppure rivolgendosi ai Quartieri con le modalità telematiche ammesse per legge dalla pagina <https://www.comune.fi.it/pagina/informativa-sol-accesso-agli-atti> SOL (servizi online).

### 3.2.2 - Soggetti interessati

Cittadine/i, compresi quelli portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, collegato al documento amministrativo di cui si chiede l’accesso.

### 3.2.3 - Canali di accesso

La richiesta di accesso documentale va presentata dall’interessato utilizzando il modulo online mediante autenticazione con SPID, CNS o CIE alla pagina <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/accesso-agli-atti>, la richiesta di accesso può comunque essere presentata tramite PEC intestata

allo stesso richiedente oppure può essere inviata sottoscritta digitalmente dall'interessato o sottoscritta con firma autografa dall'interessato unitamente alla copia del documento di identità in corso di validità, tramite PEC non intestata allo stesso richiedente o tramite posta elettronica ordinaria. La richiesta può essere presentata in carta libera sottoscritta con firma autografa con allegata copia del documento di identità in corso di validità, tramite posta o consegna a mano.

<b>SPORTELLI AL CITTADINO - URP</b>			
<b>Q</b>	<b>VIA</b>	<b>NUMERI TEL.</b>	<b>EMAIL</b>
1	piazza Santa Croce 1	055/2767629 055/2767673 055/2767674	<a href="mailto:urp.quartiere1@comune.fi.it">urp.quartiere1@comune.fi.it</a>
2	piazza Alberti 1/a	055/2767837 055/2767839	<a href="mailto:urp.quartiere2@comune.fi.it">urp.quartiere2@comune.fi.it</a>
3	via Tagliamento 4	055/2767703 055/276 7741	<a href="mailto:urp.quartiere3@comune.fi.it">urp.quartiere3@comune.fi.it</a>
4	via delle Torri 23	055/2767147 055/2767120	<a href="mailto:urp.quartiere4@comune.fi.it">urp.quartiere4@comune.fi.it</a>
5	via Baracca 150/p	055/2767066 055/2767047	<a href="mailto:urp.quartiere5@comune.fi.it">urp.quartiere5@comune.fi.it</a>

### 3.2.4 - Standard di qualità

Sia per l'accesso c.d documentale ai sensi della legge 241/1990 che per l'accesso Civico "semplice" o "generalizzato" ai sensi del d.lgs 33/2013 la richiesta viene tempestivamente presa in carico e smistata agli uffici competenti che laddove previsto dalle leggi vigenti, provvederanno al rilascio del documento entro 30 giorni.

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

Raccolta ed autenticazione delle firme su moduli per referendum e proposte di legge di iniziativa popolare.

### 3.3.1 - Organizzazione

Servizio gestito dagli Sportelli al Cittadino (URP), I comitati promotori di referendum e proposte di legge scelgono volta per volta le sedi di raccolta firme. Può accadere che l'ufficio non sia tra quelli designati, in questo caso le informazioni sono disponibili presso i comitati promotori.



## 3.3.2 - Soggetti interessati

Soggetti, singoli o associati o comunque riuniti in formazioni sociali, anche informali.

## 3.3.3 - Canali di accesso

Recandosi presso gli Sportelli nei giorni e orari di apertura al pubblico

<b>SPORTELLI AL CITTADINO - URP</b>			
<b>Q</b>	<b>VIA</b>	<b>NUMERI TEL.</b>	<b>EMAIL</b>
1	piazza Santa Croce 1	055/2767629 055/2767673 055/2767674	<a href="mailto:urp.quartiere1@comune.fi.it">urp.quartiere1@comune.fi.it</a>
2	piazza Alberti 1/a	055/2767837 055/2767839	<a href="mailto:urp.quartiere2@comune.fi.it">urp.quartiere2@comune.fi.it</a>
3	via Tagliamento 4	055/2767703 055/276 7741	<a href="mailto:urp.quartiere3@comune.fi.it">urp.quartiere3@comune.fi.it</a>
4	via delle Torri 23	055/2767147 055/2767120	<a href="mailto:urp.quartiere4@comune.fi.it">urp.quartiere4@comune.fi.it</a>
5	via Baracca 150/p	055/2767066 055/2767047	<a href="mailto:urp.quartiere5@comune.fi.it">urp.quartiere5@comune.fi.it</a>

## 3.3.4 - Standard di qualità

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

## 3.4 - Cura, gestione condivisa e rigenerazione dei Beni comuni urbani

E' possibile presentare le proposte per la cura, gestione condivisa e rigenerazione dei beni comuni urbani ai sensi del Regolamento sulla collaborazione tra cittadine, cittadini e amministrazione per la cura, la gestione condivisa e la rigenerazione dei beni comuni urbani (Approvato con Deliberazione di Consiglio comunale n. 54 del 30.10.2017); Le proposte, a titolo gratuito e senza scopo di lucro, potranno riguardare la cura e la gestione occasionale o continuativa e la rigenerazione temporanea o permanente di beni materiali (spazi pubblici come aiuole, aree verdi in generale, aree scolastiche, edifici, portici, ecc.) e beni immateriali (inclusione e coesione sociale, cultura, sostenibilità ambientale, riuso, alfabetizzazione informatica, ecc.). Allo stato attuale le proposte potranno essere presentate in forma cartacea, consegnando il modulo a mano o con raccomandata A/R presso gli uffici dei Quartieri.

**Modulistica** su <https://www.comune.fi.it/pagina/partecipazione/beni-comuni>

### 3.4.1 - Organizzazione

Il servizio viene gestito dagli Sportelli al cittadino (URP).

### 3.4.2 - Soggetti interessati

Cittadine/i e associazioni.

### 3.4.3 - Canali di accesso

SPORTELLI AL CITTADINO - URP			
Q	VIA	NUMERI TEL.	EMAIL
1	piazza Santa Croce 1	055/2767629 055/2767673 055/2767674	<a href="mailto:urp.quartiere1@comune.fi.it">urp.quartiere1@comune.fi.it</a>
2	piazza Alberti 1/a	055/2767837 055/2767839	<a href="mailto:urp.quartiere2@comune.fi.it">urp.quartiere2@comune.fi.it</a>
3	via Tagliamento 4	055/2767703 055/276 7741	<a href="mailto:urp.quartiere3@comune.fi.it">urp.quartiere3@comune.fi.it</a>
4	via delle Torri 23	055/2767147 055/2767120	<a href="mailto:urp.quartiere4@comune.fi.it">urp.quartiere4@comune.fi.it</a>
5	via Baracca 150/p	055/2767066 055/2767047	<a href="mailto:urp.quartiere5@comune.fi.it">urp.quartiere5@comune.fi.it</a>

## 3.4.4 - Standard di qualità

Tempestiva valutazione delle proposte.

## 3.5 Rilascio tesserini venatori

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

### 3.5.1 - Organizzazione

Servizio gestito dagli Sportelli al Cittadino (URP)

### 3.5.2 - Soggetti interessati

Cittadine/i

### 3.5.3 - Canali di accesso

Per il ritiro bisogna presentarsi con il "documento per richiedere il tesserino venatorio" compilato, scaricabile dalla sezione Documenti e Modulistica alla seguente pagina <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/tesserino-venatorio>

SPORTELLI AL CITTADINO - URP				
Q	VIA	NUMERI TEL.	EMAIL	ORARI
1	piazza Santa Croce 1	055/2767629 055/2767673 055/2767674	<a href="mailto:urp.quartiere1@comune.fi.it">urp.quartiere1@comune.fi.it</a>	I residenti del <b>Q1</b> dovranno recarsi agli sportelli del <b>Q3</b>
2	piazza Alberti 1/a	055/2767837 055/2767839	<a href="mailto:urp.quartiere2@comune.fi.it">urp.quartiere2@comune.fi.it</a>	martedì, giovedì 9-13/14.30-17, mercoledì 9-13
3	via Tagliamento 4	055/2767703 055/276 7741	<a href="mailto:urp.quartiere3@comune.fi.it">urp.quartiere3@comune.fi.it</a>	martedì, giovedì 9-13/14.30-17, mercoledì 9-13
4	via delle Torri 23	055/2767147 055/2767120	<a href="mailto:urp.quartiere4@comune.fi.it">urp.quartiere4@comune.fi.it</a>	martedì, giovedì 9-13/14.30-17, mercoledì 9-13
5	via Baracca 150/p	055/2767066 055/2767047	<a href="mailto:urp.quartiere5@comune.fi.it">urp.quartiere5@comune.fi.it</a>	I residenti del <b>Q5</b> dovranno recarsi allo sportello del <b>Q4</b>

## 3.5.4 - Standard di qualità

Preso in carico della documentazione e laddove ricorrano tutti i requisiti di legge si provvederà al rilascio immediato del tesserino.

## 3.6 - Bonus Disagio Fisico

Ricezione delle domande per il riconoscimento del bonus "disagio fisico" il quale prevede lo sconto nella bolletta elettrica per chi, a causa di gravi condizioni di salute, utilizza apparecchiature elettromedicali per la sopravvivenza, appositamente certificate e sottoscritte dal medico curante.

### 3.6.1 - Organizzazione

Servizio gestito dagli Sportelli al Cittadino (URP)

### 3.6.2 - Soggetti interessati

Cittadine/i, famiglie, che per cure salvavita appositamente certificate necessitano dell'utilizzo di apparecchiature elettromedicali.

### 3.6.3 - Canali di accesso

SPORTELLI AL CITTADINO - URP			
Q	VIA	NUMERI TEL.	EMAIL
1	piazza Santa Croce 1	055/2767629 055/2767673 055/2767674	<a href="mailto:urp.quartiere1@comune.fi.it">urp.quartiere1@comune.fi.it</a>
2	piazza Alberti 1/a	055/2767837 055/2767839	<a href="mailto:urp.quartiere2@comune.fi.it">urp.quartiere2@comune.fi.it</a>
3	via Tagliamento 4	055/2767703 055/276 7741	<a href="mailto:urp.quartiere3@comune.fi.it">urp.quartiere3@comune.fi.it</a>
4	via delle Torri 23	055/2767147 055/2767120	<a href="mailto:urp.quartiere4@comune.fi.it">urp.quartiere4@comune.fi.it</a>
5	via Baracca 150/p	055/2767066 055/2767047	<a href="mailto:urp.quartiere5@comune.fi.it">urp.quartiere5@comune.fi.it</a>



## 3.6.4 - Standard di qualità

Ricezione e verifica tempestiva della domanda, inoltre della stessa alle piattaforme Sgate di Anci, creazione immediata di codice utente e password per far sì che il cittadino possa seguire la pratica direttamente online sul sito <http://www.bonusenergia.anci.it/>

## 3.7 - Ritiro ingiunzioni di riscossione coattiva (casa comunale decentrata)

Da dicembre del 2019 sono attive presso gli Sportelli al cittadino - URP le Case Comunali decentrate. I cittadini, non reperiti a casa dall'addetto alla consegna dell'atto e della raccomandata di ingiunzione, possono adesso ritirare detto atto/raccomandata presso gli Sportelli al cittadino esibendo l'avviso che l'addetto ha recapitato presso la loro abitazione. Le notifiche relative alle sanzioni del Codice della strada, invece, possono essere ritirate solo negli uffici postali indicati nell'avviso. Il ritiro può anche essere effettuato su delega del soggetto interessato.

### 3.7.1 - Organizzazione

In tali *Case comunali decentrate* sono:

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

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

QUARTIERI	VIA	CAP
Q1	Piazza Santa Croce 1	50121, 50122, 20123, 50124 e 50144
Q2	Villa Arrivabene, piazza Alberti 1/a	50131, 50132, 50133, 50135, 50136 e 50137
Q3	Via Tagliamento 4	50125 e 50126
Q4	Villa Vogel, via delle Torri 23	50142 e 50143
Q5	Villa Pallini, via Baracca 150/p	50127, 50129, 50134, 50139, 50141 e 50145

## 3.7.2 - Soggetti interessati

Cittadine/i

## 3.7.3 - Standard di qualità

Il ritiro degli atti/raccomandate presso i Quartieri è possibile ed è garantito dal 2° giorno successivo al recapito dell'avviso presso l'abitazione del cittadino interessato. In casi particolari, per specifiche e valide esigenze, si ammette il ritiro anche al di fuori degli orari di apertura dello Sportello, comunque nei giorni di apertura degli uffici (da lunedì a venerdì).

## 3.8 Ufficio di Prossimità (Quartiere 3)

Presso il Quartiere 3 è istituito, in collaborazione con il Ministero della Giustizia - Tribunale di Firenze e con la Regione Toscana, l'Ufficio di Prossimità che si occupa di dare informazioni, assistenza e gestione di pratiche di volontaria giurisdizione per il Tribunale. L'Ufficio di Prossimità offre al cittadino interessato un servizio completo di orientamento, consulenza ed invio telematico delle istanze al Giudice Tutelare c/o Tribunale di Firenze.

### 3.8.1 - Organizzazione

L'ufficio di Prossimità offre un primo momento di accoglienza ed ascolto delle persone e delle problematiche da loro esposte, con consulenza tecnico/legale nelle materie della volontaria giurisdizione, ove richiesto anche con la consulenza di un legale esperto del settore. Tramite l'Ufficio di prossimità, senza doversi recare presso la Cancelleria del Palazzo di Giustizia, è possibile:

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

## 3.8.2 - Soggetti interessati

Cittadine/i

## 3.8.3 - Canali di accesso

L'Ufficio riceve solo su appuntamento che può essere richiesto telefonando:

martedì e giovedì 8.30 - 13 e 14.30 - 17, al numero 055 2767766 -7  
Ufficio di Prossimità dal Lunedì al Venerdì 8.30 - 13, al numero 055 2767741  
- URP

per maggiori informazioni <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/ufficio-di-prossimita>

## 3.8.4 - Standard di qualità

Immediata presa in carico della domanda presso lo sportello al cittadino, invio al tribunale, tramite pec, della modulistica perfezionata e sottoscritta entro un giorno lavorativo successivo alla sottoscrizione. Le comunicazioni da parte del tribunale, giunte all'ufficio, verranno comunicate al cittadino entro il successivo giorno lavorativo.

## 3.9 - Sportello in LIS Lingua dei Segni Italiana

Dal 30 maggio 2022 le persone con disabilità uditive possono usufruire dei servizi dello Sportello al Cittadino URP in LIS. Personale dei suddetti Sportelli Urp è disponibile presso i Quartieri 1, 2, 3 e 5 e dal 3 ottobre 2022 è possibile comunicare con esse anche in videoconferenza sulla piattaforma Teams con lo Sportello Q.1. Con tale iniziativa, il Comune di Firenze dà seguito a quanto previsto dal Decreto Legge n. 41 del 22/03/2021 "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza Covid-19", convertito in Legge del 21/05/2021 n. 69, che riconosce ufficialmente la Lingua dei Segni Italiana LIS, come elemento d'inclusione sociale a favore delle persone con disabilità uditive e chiede alle Amministrazioni pubbliche di promuovere e avviare progetti sperimentali per la diffusione dei servizi a sostegno delle persone Sorde al fine di favorirne l'inclusione sociale e la diffusione della LIS.

## 3.9.1 - Organizzazione

Il servizio sarà gestito prevalentemente da un dipendente sordo in collaborazione con i colleghi specificamente preparati e operatori degli Sportelli al Cittadino URP, per garantire la piena accessibilità ai servizi e all'orientamento.

## 3.9.2 - Stakeholders

Cittadine/i, famiglie, studenti, pensionati.

## 3.9.3 Canali di accesso

QUARTIERI	VIA	GIORNI
Q1	Palazzo Cocchi Serristori, Piazza Santa Croce 1	Lunedì 8.30 - 13 Martedì 14.30 - 17
Q2	Villa Arrivabene, Piazza Alberti 1/A	il primo ed il terzo giovedì del mese dalle 14.30 alle 17
Q3	Via del Tagliamento	il secondo, il quarto (ed eventualmente il quinto) giovedì del mese dalle 14.30 alle 17
Q5	Villa Pallini, Via Baracca, 150/P	Giovedì 8.30 - 13

Per **videoconferenza** con lo Sportello su piattaforma Teams occorre inviare una email a [urp.quartiere1@comune.fi.it](mailto:urp.quartiere1@comune.fi.it) per poter prenotare un incontro direttamente con l'operatore LIS nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13, il martedì ed il giovedì anche dalle 14.30 alle 17 (fatte salve assenze giustificate) e su **whatsapp** scrivendo al numero dedicato: **3384906773**

## 3.9.4 Standard di qualità

Accesso garantito senza appuntamento presso Sportello Urp Q1, Q2, Q3 e Q5 negli orari indicati, Assistenza da persona non udente in LIS dal lunedì al venerdì negli orari di apertura al pubblico, l'Appuntamento via Teams è garantito nell'arco di 5 giorni dalla richiesta





## 4 - ALTRI SERVIZI



◆ **Ritiro e della consegna dei moduli TARI:** ricezione, per conto di Alia s.p.a., dei modelli per volture, cessazioni ecc.

◆ **Consegna e ritiro della autocertificazione relativa alla agevolazione IMU:** ricezione delle dichiarazioni per la fruizione dell'aliquota agevolata dell'I.M.U.

◆ **Distribuzione Vetrofanie per la sosta gratuita in Zcs:** dal 1 luglio 2021 la consegna ai residenti del contrassegno (c.d. vetrofania), da essi richiesto previamente on line a Servizi alla Strada spa (v. [http://www.serviziallastrada.it/it/11-home/849-vetrofania-zcs\\_residenti-comune-di-firenze](http://www.serviziallastrada.it/it/11-home/849-vetrofania-zcs_residenti-comune-di-firenze)), è effettuata dai Quartieri, e non più dalle edicole convenzionate, senza oneri a carico dei residenti stessi, negli orari di apertura al pubblico.

◆ **Sportello di informazione e orientamento legale:** ogni giovedì pomeriggio, dalle ore 14.30 alle ore 16.30, è attivo presso gli Sportelli Urp dei Quartieri 2 e 4, un servizio gratuito rivolto ai residenti del Comune di Firenze, svolto in collaborazione con l'Ordine degli Avvocati di Firenze, che ha lo scopo di offrire consulenza di base informativa sulle seguenti tematiche: tutela della persona, eredità e successioni, casa e famiglia. Per usufruire del servizio occorre prenotare un appuntamento dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13, martedì e giovedì anche dalle 14.30 alle 17.00 ai seguenti i numeri telefonici degli sportelli URP o tramite email:

- per il **Quartiere 2** 055/2767837 o 055/2767839 [urp.quartiere2@comune.fi.it](mailto:urp.quartiere2@comune.fi.it)
- per il **Quartiere 4** 055/2767120 o 055/2767147 [urp.quartiere4@comune.fi.it](mailto:urp.quartiere4@comune.fi.it)

Prima del colloquio con l'avvocato, una volta ottenuto l'appuntamento, l'utente dovrà compilare una scheda di accesso al servizio scaricabile dalla rete internet del Comune di Firenze, da inviare all'indirizzo mail dello sportello al cittadino URP scelto.



# **5 - RAPPORTI CON IL CITTADINO**

## 5.1 - Reclami

Eventuali disservizi potranno essere segnalati da parte dell'utenza personalmente agli Sportelli durante orari di apertura al pubblico o tramite email ai seguenti indirizzi:

Quartiere 1 - [quartiere1@comune.fi.it](mailto:quartiere1@comune.fi.it)

Quartiere 2 - [quartiere2@comune.fi.it](mailto:quartiere2@comune.fi.it)

Quartiere 3 - [quartiere3@comune.fi.it](mailto:quartiere3@comune.fi.it)

Quartiere 4 - [quartiere4@comune.fi.it](mailto:quartiere4@comune.fi.it)

Quartiere 5 - [quartiere5@comune.fi.it](mailto:quartiere5@comune.fi.it)

Le persone con disabilità uditive possono usufruire dei servizi dello Sportello al Cittadino URP in LIS. Personale dei suddetti Sportelli Urp è disponibile presso i Quartieri 1, 2, 5 e dal 3 ottobre 2022 è possibile comunicare con esse anche in videoconferenza sulla piattaforma Teams; orari e modalità sulla presente carta dei servizi come sopra descritte.

## 5.2 - Modalità di partecipazione degli utenti

Il Comune di Firenze propone newsletter in vari ambiti, dalle notizie del proprio Quartiere a quelle sulle biblioteche e sugli eventi culturali. Per riceverle è necessario iscriversi su <https://www.comune.fi.it/iscrizione-newsletter>  
Gli utenti possono esprimere correntemente il proprio parere sulle modalità di erogazione dei servizi resi dagli Sportelli al Cittadino (URP) attraverso apposita casella "feedback" al seguente link: <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/sportelli-al-cittadino-urp>

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

Nell'ottica del miglioramento del prodotto/servizio offerto e al fine di esprimere il proprio gradimento e suggerire eventuali miglioramenti, gli utenti che abbiano già avuto accesso agli sportelli o che abbiano comunque usufruito, loro tramite, dei servizi resi dal Comune, possono rendere il proprio parere sugli eventuali servizi fruiti nella rete civica del comune attraverso un questionario di gradimento (customer satisfaction) ivi inserito annualmente dall'amministrazione.

## 5.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta

La Carta è pubblicata nella Rete Civica del Comune di Firenze nella sezione AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE; della sua pubblicazione, inoltre, viene data notizia tramite le newsletter di quartiere.

Impaginazione  
**Servizio Comunicazione**  
Comune di Firenze

