



CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Polizia Municipale

Approvazione con DD 2024/04068 del 24 maggio 2024

ODS-PG-CO-SER-002-1 Rev 19



INDICE

1 - IL VALORE DEL SERVIZIO	3
1.1 - Riferimenti normativi	
1.2 - Principi e finalità della Carta	
2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	7
2.1 - Caratteristiche	
2.2 - Organizzazione	
2.3 - Stakeholders	
2.4 - Canali di accesso	
2.5 - Contatti	
3 - STANDARD DI QUALITÀ	10
3.2 - I servizi erogati: caratteristiche e standard di qualità	12
3.2.1 - Accesso al servizio - Centrale Operativa	
3.2.2 - Accesso al servizio - Sede del Comando	
3.2.3 - Accesso al servizio - Sedi dei Reparti Territoriali	
3.2.4 - Accesso al servizio - Atti Amministrativi	
3.2.5 - Accesso al servizio - Procedimento Sanzionatorio	
3.2.6 - Accesso al servizio - Atti Incidenti Stradali	
3.2.7 - Accesso al servizio - Educazione Stradale	
3.2.8 - Accesso al servizio - Nuclei speciali	
4 - RAPPORTI CON IL CITTADINO	20
4.1 - Gli strumenti di tutela a disposizione del cittadino	
4.2 - Modalità di partecipazione Segnalazioni	
4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza	
4.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta	
4.5 - La revisione della Carta dei Servizi	



1 - IL VALORE DEL SERVIZIO

La realtà, sempre più complessa 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. 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.



1.1 - 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:

- L. 7 Marzo 1986 N. 65 Legge-quadro sull'ordinamento della Polizia Municipale
- D.M. 4 marzo 1987, N. 145 Regolamento sull'armamento della Polizia Municipale
- L.R. 19 Febbraio 2020 N. 11 Norme in materia di sicurezza urbana integrata e polizia locale
- D.P.G.R. 2 Marzo 2009, N. 6/R - Norme in materia di uniformi, veicoli e strumenti della polizia locale
- D.P.G.R. 2 Ottobre 2008, N. 49/R - Norme in materia di formazione e aggiornamento periodico della polizia comunale e provinciale
- 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

1.2 - Principi e finalità della Carta

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, 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. 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 dalle norme nazionali e dai regolamenti comunali.

Il cittadino può formulare reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio, nonché produrre memorie o documenti.

Il Corpo di Polizia Municipale si impegna a fornire risposte ai cittadini in merito a quesiti, proposte e reclami.

5. 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, nell'ottica di un miglioramento continuo.

6. 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.





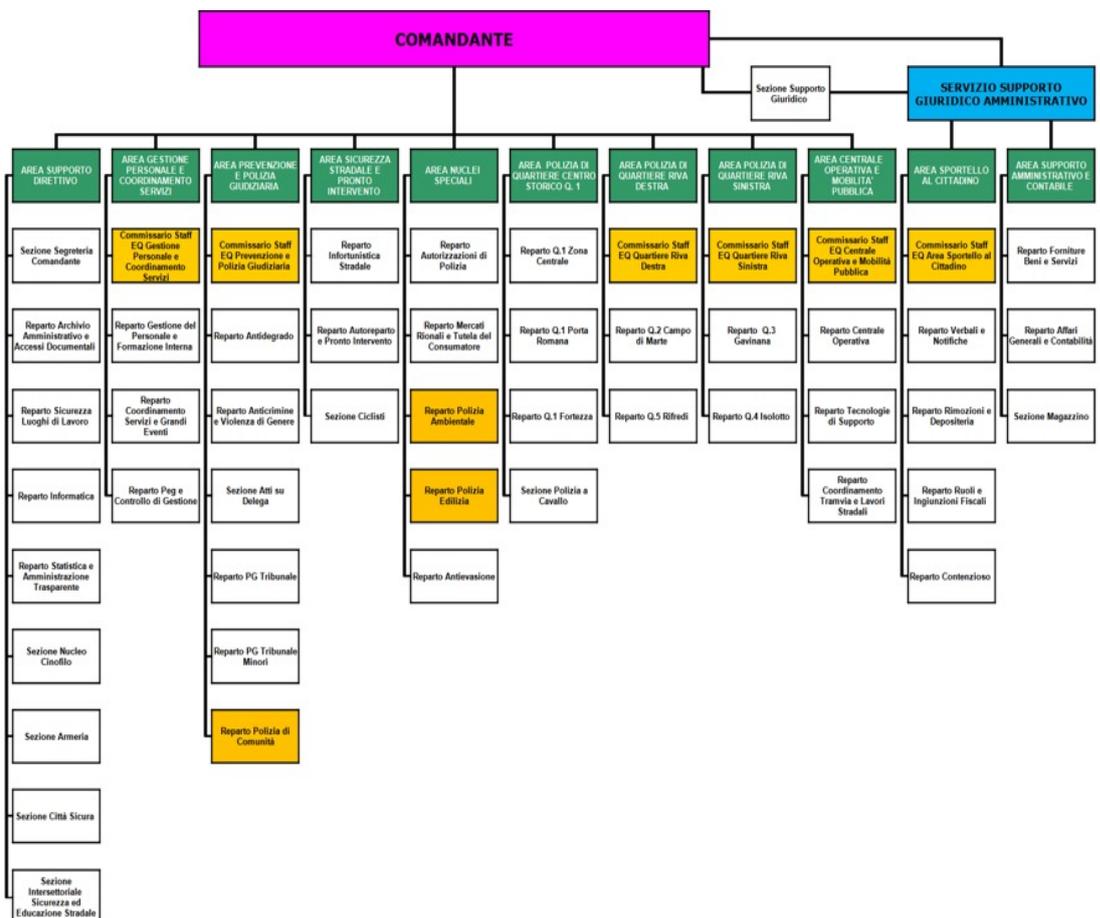
2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

2.1 - Caratteristiche

Il Corpo di Polizia Municipale di Firenze svolge dal 1854 le funzioni di polizia locale nella città, secondo quanto previsto dalla normativa vigente 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 ampliati e diversificati al fine di rispondere alle mutevoli esigenze della città e dei cittadini nonché 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, di rilevazione, di accertamento e di notificazione connessi alle proprie funzioni istituzionali. Inoltre vigila sulla integrità e conservazione del patrimonio pubblico e presta opera di soccorso alla popolazione collaborando ai servizi e alle operazioni di protezione civile.

La Polizia Municipale con la sua costante presenza sul territorio è polizia di prossimità, pronta alle sfide di un ruolo in continua evoluzione, orgogliosa di un passato che da sempre la vede vicina al cittadino.

2.2 - Organizzazione



2.3 - Stakeholders

Il rapporto con l'utente costituisce un punto cardine per instaurare un rapporto di fiducia nell'Istituzione, stabile e continuativo nel tempo.

L'utenza di riferimento dei servizi del Corpo della Polizia Municipale sono i cittadini di Firenze anche riuniti in Comitati, le Attività lavorative, le Associazioni, gli Enti Pubblici e altre Istituzioni nonché i turisti che visitano la città, gli studenti e i lavoratori e tutti coloro che si trovano a circolare sul territorio cittadino.

Costituisce obiettivo permanente dell'organizzazione quello di formare e aggiornare costantemente il personale adibito ai rapporti con il pubblico, sia presso i front-office che in relazione alla quotidianità di tutti i servizi svolti. Prosegue l'attività informativa realizzata in collaborazione con l'Ufficio Stampa del Sindaco con comunicati stampa pubblicati sul sito del Comune

2.4 - Canali di accesso

La Polizia Municipale presta il proprio servizio sul territorio cittadino senza interruzioni tutti i giorni dell'anno comprese le giornate festive 24 ore su 24. La Centrale Operativa del Corpo 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 effettua servizio sul territorio durante lo svolgimento degli interventi in risposta alle istanze della città.

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.

2.5 - Contatti

Per contattare la Centrale Operativa è stato istituito il numero 055 3285

Gli indirizzi 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 a carattere generale.

Presso il call-center del Comune di Firenze, al numero 055 055, è possibile ottenere informazioni relative alla Polizia Municipale.



3 - STANDARD DI QUALITÀ

3.1 - 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, per 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.

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, rivedendole 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 definire 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 Responsabile dell'Area Supporto Direttivo, il quale, nel rispetto delle specifiche e distinte normative vigenti, assicura la soddisfazione del diritto a prendere visione dei documenti e dei dati richiesti e di ottenerne copia.

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.

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 la vivibilità della città garantendo il presidio del territorio per prevenire situazioni di degrado, per la tutela dei bisogni dei cittadini nella piena fruizione, da parte di tutti, degli spazi dove si svolgono le varie attività e si formano i rapporti sociali.

In quest'ottica viene erogato il servizio di prossimità e di sicurezza partecipata che ha come prerogativa la presenza di pattuglie sul territorio con funzioni di presidio e di prevenzione per dare al cittadino un servizio attivo e di ascolto, mediante l'apporto integrato tra le diverse competenze dei reparti e in continuo adattamento in ragione dei risultati operativi e di nuove esigenze condivise con le rappresentanze dei quartieri cittadini.

Le segnalazioni fornite dai cittadini, grazie al contatto diretto, permettono di stabilire un rapporto fiduciario e la semplificazione della burocrazia nei rapporti stessi, con la presa d'atto del problema vengono valutate tutte le soluzioni possibili, con il coinvolgimento delle varie specializzazioni.

3.2 - I servizi erogati: caratteristiche e standard di qualità

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 un recapito telefonico o un indirizzo di posta elettronica per 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.

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 Casa Comunale e al Comando (non costituisce servizio indispensabile qualsiasi attività di front-office);
- ◆ servizi in Centrale Operativa;
- ◆ una pattuglia indispensabile con l'impiego di personale in divisa per interventi previsti dalla normativa vigente: a disposizione dell'Autorità Giudiziaria, per il rilievo sinistri stradali con feriti, e, in caso di allerta meteorologica, servizi sgombraneve.

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 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.

3.2.1 - Accesso al servizio Centrale Operativa

CONTATTO	INDICATORE DI ACCESSIBILITÀ	VALORE GARANTITO
Centrale Operativa Tel. 055 3285	<ul style="list-style-type: none"> • Per situazioni in cui sia necessaria la presenza della Polizia Municipale. • Per segnalazioni di incidenti stradali gravi, blocchi della circolazione, immediato pericolo e grave rischio per la pubblica incolumità • Pronto intervento - Urgenze 	24 ore su 24

TEMPISTICA		
RICHIESTE	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Tasso di evasione delle richieste di intervento	Risposta alle richieste di intervento con invio della pattuglia nel 80% dei casi	Almeno 80% delle richieste di intervento evase con l'invio delle pattuglie, o comunque risolte.
Tempi di intervento delle pattuglie	Incidenti stradali classificati con codice rosso dal Servizio di Emergenza Sanitaria o con esito mortale (codice 4)	Entro 15 minuti dalla richiesta
	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
	Spazi di sosta riservati a persone invalide occupati abusivamente	Entro 45 minuti dalla richiesta

3.2.2 - Accesso al servizio Sede del Comando

CONTATTO	INDICATORE DI ACCESSIBILITÀ	VALORE GARANTITO
Corpo di Guardia Front Office Piazzale Porta al Prato, 6 Tel. 055 3283239 direz.pol.municipale@comune.fi.it	<ul style="list-style-type: none"> • Contatti istituzionali con il Corpo • Segnalazioni e informazioni 	Ufficio con apertura ad accesso condizionato Lunedì - Sabato 8 - 12,45 13 - 18

3.2.3 - Accesso al servizio Sedi dei Reparti Territoriali

CONTATTO DEI REPARTI	ATTIVITÀ	VALORE GARANTITO
<p>Reparto Zona Centrale Quartiere 1 Via delle Terme, 2 Tel. 055 2616057</p> <p>pm.zona.centrale@comune.fi.it</p>	<p>Polizia di Quartiere (segnalazioni/informazioni)</p>	<p>Ufficio con apertura ad accesso condizionato</p> <p>Lunedì - Venerdì 7.30 - 12.45 13.45 - 19</p> <p>Sabato 7.30 - 12.45 13.45 - 18</p>
<p>Reparto Porta Romana Quartiere 1 Piazza della Calza, 2 Tel. 055 221001</p> <p>pm.romana@comune.fi.it</p>	<p>Assistenza al cittadino</p>	
<p>Reparto Fortezza Quartiere 1 Via G. Monaco, 15 Tel. 055 3282660</p> <p>pm.fortezza@comune.fi.it</p>	<p>Rilascio permessi temporanei ZTL a titolo gratuito <u>solo</u> per le seguenti casistiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Integrazioni all'accesso alle aree pedonali - Inserimento in lista bianca di permessi invalidi (giornaliero) - Auto sostitutive di autorizzati ZTL (fino a 30 giorni) 	
<p>Reparto Campo di Marte Quartiere 2 Via Frusa, 2 Tel. 055 2625151</p> <p>pm.campodimarte@comune.fi.it</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Permesso con validità di 4 ore per accesso e salita e discesa passeggeri presso strutture sanitarie, gabinetti medici, veterinari e ospedale Santa Maria Nuova 	<p>Uffici con apertura ad accesso condizionato</p>
<p>Reparto Gavinana Quartiere 3 Via Villamagna, 23 Tel. 055 6801371</p> <p>pm.gavinana@comune.fi.it</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Permessi per medici in visita domiciliare 	<p>Lunedì - Venerdì 7.30 - 12.45 13.45 - 19</p> <p>Sabato 7.30 - 12.30</p>
<p>Reparto Isolotto Quartiere 4 Via di Legnaia, 2/f Tel. 055 706551</p> <p>pm.isolotto@comune.fi.it</p>	<p>Per il rilascio dei permessi fare richiesta tramite mail preventivamente al transito nella ZTL. Il rilascio avviene previa verifica possesso dei requisiti</p>	
<p>Reparto Rifredi Quartiere 5 Viale Corsica, 4 Tel. 055 3283904</p> <p>pm.rifredi@comune.fi.it</p>		
<p>I reparti territoriali garantiscono la presenza di pattuglie operative sul territorio di competenza</p>		

3.2.4 - Accesso al servizio Atti Amministrativi

Nei casi normativamente previsti, il procedimento di accesso documentale (Legge 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.

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.

CONTATTO	INDICATORE DI ACCESSIBILITÀ	VALORE GARANTITO
Reparto Archivio Amministrativo e Accessi Documentali Piazzale Porta al Prato 6 Tel. 055 3283225 direz.pol.municipale@comune.fi.it direz.pol.municipale@pec.comune.fi.it	<ul style="list-style-type: none"> • Richieste di accesso alle documentazioni amministrative • Presentazione, trasmissione di istanze, richieste, esposti, corrispondenza generica, ecc. 	Informazioni telefoniche Lunedì -Venerdì 8 - 12.45 Martedì e Giovedì anche 13 - 18 Ufficio non aperto al pubblico

TEMPISTICA		
RICHIESTE	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Per accedere ai documenti, la richiesta di accesso, dovrà essere presentata a mezzo posta, mail o PEC oppure personalmente	rilascio copie di atti inerenti alle richieste di accesso agli atti in assenza di contro-interessati	25 giorni decorrenti dalla ricezione della richiesta
	rilascio copie di atti inerenti alle richieste di accesso agli atti in presenza di contro-interessati	30 giorni decorrenti dalla ricezione della richiesta

3.2.5 - Accesso al servizio Procedimento Sanzionatorio

CONTATTO	INDICATORE DI ACCESSIBILITÀ	VALORE GARANTITO
<p>Reparto Verbali e Notifiche Front Office Unico Via delle Cascine, 9 Tel. 055 3282040/ 41</p> <p>pm.infoverbali@comune.fi.it nucleoverbalipm@pec.comune.fi.it</p> <p>SI RICORDA CHE: In caso di difficoltà a prendere la linea telefonica è possibile inviare mail: pm.infoverbali@comune.fi.it o chiamare il numero 055 055</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verbali e notifiche • presentazione ricorsi • Verbali di invito • Dati patente per detrazione punti • Verbali/foto misuratori velocità, documentatori violazioni semaforiche • Verbali porte telematiche • Ruoli del servizio riscossione tributi di Firenze o della Prefettura e riferiti a verbali della Polizia Municipale di Firenze • Ingiunzioni fiscali del Comune di Firenze 	<p>Ufficio aperto al pubblico</p> <p>Lunedì Mercoledì e Venerdì 8 - 13</p> <p>Martedì e Giovedì 13 - 18</p>
<p>Rimozioni e Depositeria</p> <p>Via Baldovinetti, 3 Tel. 055 3283951 pm.infodepositaria@comune.fi.it</p> <p>ATTENZIONE: Per sequestri e/o fermi ai sensi del codice della strada i veicoli vengono affidati ad altra depositaria</p> <p>Per informazioni SCAF 055/3913801</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pratiche per la restituzione dei veicoli provento furto • Restituzione dei veicoli sottoposti a fermo amministrativo • Restituzione sequestri amministrativi e penali • Pratiche assicurative scadute 	<p>Ufficio aperto al pubblico</p> <p>Martedì e Mercoledì 8.00 -12.00</p> <p>Giovedì 13.00 -18.00</p> <p>Inviare mail o lasciare messaggio in segreteria per concordare appuntamento in orari diversi</p> <p>Segreteria telefonica sempre operativa - lasciare messaggio con numero di telefono per essere richiamati oppure inviare mail</p>

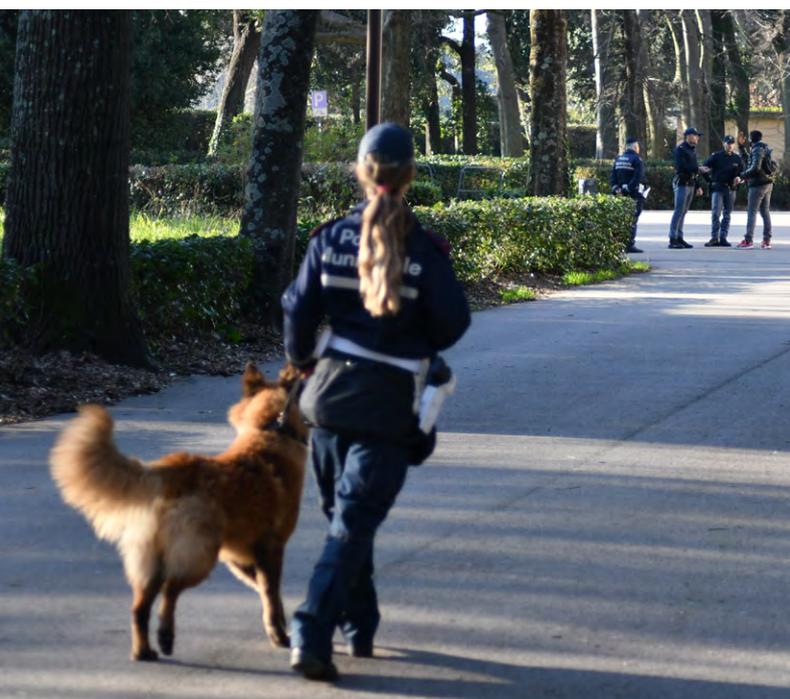
Per comunicazioni riguardanti procedure esecutive:

Eventuali istanze, corredate dalla relativa documentazione, dovranno essere presentate compilando apposito modulo online disponibile all'indirizzo web: <https://servizionline.comune.fi.it/riscossioneonline/>

Per informazioni:

- CONTACT CENTER **055 055** attivo dal lunedì al sabato dalle 8 alle 20
- INDIRIZZO WEB: <http://riscossione.comune.fi.it>

TEMPISTICA		
RICHIESTE	INDICATORE	VALORE GARANTITO
<p>È possibile fare richiesta online per l'accesso agli atti amministrativi di accertamento e verbali del Codice della Strada per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • copia dei verbali • copia della relata di notifica dei verbali • copia delle immagini dei verbali emessi con strumenti di rilevazione 	<p>Sito della Polizia Municipale di Firenze</p> <p>https://poliziamunicipale.comune.fi.it/servizi_online.html</p>	<p>Entro 25 giorni verrà comunicato quanto richiesto; in caso di impedimenti verranno comunque motivati</p>
<p>Presenza visione dei verbali originali e delle prove dell'avvenuta notifica dei verbali (ricevute di ritorno ecc.)</p>	<p>Direttamente al Front Office Unico del Reparto Verbali e Notifiche</p>	<p>Immediato se l'atto è disponibile 25 giorni se l'atto non è disponibile previa richiesta scritta</p>
<p>Rilascio copie semplici o copie conformi di verbali e delle prove dell'avvenuta notifica dei verbali (ricevute di ritorno ecc.)</p>		
<p>Presenza visione e rilascio copie immagini rilevate a mezzo di strumenti di rilevazione (porte telematiche, rilevatori infrazioni semaforiche e misuratori di velocità)</p>		



3.2.6 - Accesso al servizio Atti Incidenti Stradali

Il soggetto che desidera fare richiesta di accesso agli atti deve contattare preventivamente l'Ufficio Infortunistica Stradale, fornendo luogo e data del sinistro, oppure targa o nominativo di un coinvolto. L'Ufficio comunicherà l'effettiva disponibilità del verbale di rilievo indicando il numero di protocollo del sinistro stradale indispensabile per effettuare il pagamento tramite PagoPA al link: <https://servizi.comune.fi.it/servizi/rimborsi-per-copia-atti-sinistri>

La richiesta di accesso agli atti dovrà essere formalizzata inviando una mail allegando i seguenti documenti indispensabili al rilascio:

- la ricevuta completa del pagamento effettuato tramite PagoPA;
- eventuale delega o conferimento di incarico o mandato alle liti;
- il modulo di accesso agli atti compilato in ogni sua parte;
- eventuale nullaosta rilasciato dalla Procura (se indicata la necessità).

CONTATTO	INDICATORE DI ACCESSIBILITÀ	VALORE GARANTITO
<p>Reparto Infortunistica Stradale</p> <p>Piazzale Porta al Prato 6</p> <p>Tel. 055 3283469/70</p> <p>Per informazioni: pm.sinistri@comune.fi.it</p> <p>Per richiesta atti pm.richiesteincidenti@comune.fi.it</p> <p>I referti medici inerenti sinistri stradali pm.referti@comune.fi.it</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni sugli incidenti stradali rilevati dalla Polizia Municipale di Firenze • Dati della controparte • Richiesta/ritiro copia degli atti del rilevamento 	<p>Informazioni telefoniche</p> <p>Lunedì - Venerdì 8 - 12.45</p> <p>Giovedì anche 13 - 18</p> <p>Ufficio non aperto al pubblico</p>

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

TEMPISTICA		
RICHIESTE	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Solo danni alle cose	Dopo 30 giorni dalla data dell'evento	Accesso immediato, previa verifica dell'avvenuto pagamento degli oneri previsti
Con lesioni alle persone	Dal 61° giorno dalla data dell'evento se le parti NON hanno presentato querela e il reato NON è procedibile d'ufficio	Accesso immediato, previa verifica dell'avvenuto pagamento degli oneri previsti
	Dal 61° giorno dalla data dell'evento in presenza di querela o qualora siano stati ravvisati reati perseguibili d'ufficio con annotazioni di Polizia Giudiziaria	ACCESSO SOTTOPOSTO A NULLAOSTA DELLA PROCURA DELLA REPUBBLICA

3.2.7 - Accesso al servizio Educazione Stradale

CONTATTO	INDICATORE DI ACCESSIBILITÀ	VALORE GARANTITO
Vigilandia via Nicolodi n. 2 Tel. 055 262 5609 - fax 055 262 5668 pm.vigilandia@comune.fi.it	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione di interventi formativi e informativi non solo sul Codice della Strada ma anche sulle regole di Civile Convivenza • Promuove progetti didattico-educativi con gli istituti scolastici ed è presente in varie manifestazioni rivolte a giovani e ad adulti • I corsi sono tenuti dagli operatori del Corpo e sono rivolti alle classi delle scuole dell'infanzia e Primarie 	Ufficio non aperto al pubblico
Sezione Intersectoriale Sicurezza Stradale Tel. 055 328 3483 pm.intersectoriale@comune.fi.it	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione di incontri rivolti agli studenti di sensibilizzazione sulla sicurezza stradale e di prevenzione di comportamenti a rischio o disfunzionali alla guida, come ad esempio l'uso di alcol, droga o cellulare. • Organizzazione di iniziative, campagne divulgative sui comportamenti sicuri da adottare alla guida • I corsi sono tenuti dagli operatori del Corpo e sono rivolti alle classi delle scuole secondarie di 1° e 2° grado. 	Ufficio non aperto al pubblico

3.2.8 - Accesso al servizio Nuclei speciali

CONTATTO	INDICATORE DI ACCESSIBILITÀ	VALORE GARANTITO
Reparti: <ul style="list-style-type: none"> • Autorizzazioni di Polizia • Mercati Rionali e Tutela del Consumatore Viale A. Guidoni, 158 Tel. 055 328 3745 pm.amministrativa@comune.fi.it	Controlli attività soggette ad autorizzazione amministrativa e commerciali quali: <ul style="list-style-type: none"> - mestieri di strada - taxi e vetture pubbliche - spettacoli viaggianti - pubblici esercizi - pubblico spettacolo - commercio in sede fissa - commercio su area pubblica - vendita a domicilio e corrispondenza - saldi, prezzi, ecc 	Informazioni telefoniche Lunedì - Sabato 8 - 12.45 Giovedì anche 13 - 18 Ufficio non aperto al pubblico
Reparti: <ul style="list-style-type: none"> • Polizia Edilizia • Polizia Ambientale Viale A. Guidoni, 158 Tel. 055 328 3683 pm.ediliziaambientale@comune.fi.it	Controlli che riguardano: <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 immobili - terreni incolti - discariche abusive - abbandono e/o deposito incontrollato di rifiuti speciali e pericolosi - accensione fuochi - detenzione irregolare animali - rilievi fonometrici 	Informazioni telefoniche Lunedì - Sabato 8 - 12.45 Giovedì anche 13-18 Ufficio non aperto al pubblico

I reparti dei Nuclei Speciali garantiscono gli interventi delle pattuglie specialistiche nelle materie di competenza.



POLIZIA
MUNICIPALE

4 - RAPPORTI CON IL CITTADINO

4.1 - 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, o tramite gli URP o inviando una mail a direz.pol.municipale@comune.fi.it

Il reclamo verrà analizzato dal responsabile dell'Area Supporto Direttivo che provvederà ad informare il cittadino dell'esito dell'istruttoria. 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.

4.2 - Modalità di partecipazione 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 rifiuti eccetera) e fare proposte per migliorare l'impatto ambientale e la percezione della sicurezza.

4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza

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 l'andamento.

Il Corpo, con il supporto dell'Ufficio Statistica dell'Amministrazione Comunale, effettua annualmente rilevazioni sul gradimento dei servizi erogati intervistando telefonicamente un campione di cittadini. Inoltre, gli utenti possono esprimere il proprio parere sulle modalità di erogazione dei servizi on line e sulle schede informative presenti al seguente link <https://servizi.comune.fi.it/servizi/ricerca-servizio?ff=polizia>, lasciando un commento nell'apposita casella "feedback" relativa all'accesso effettuato o servizio consultato.

I risultati dell'indagine statistica e dei feedback, vengono analizzati per una misurazione della soddisfazione degli utenti e una valutazione del livello di qualità percepita in merito ai servizi erogati, sia per individuare le aree di

miglioramento che possono essere implementate e quelle sulle quali continuare a garantire i medesimi i livelli raggiunti.

4.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta

La carta dei servizi è pubblicata sul Portale della Polizia Municipale del Comune di Firenze all'indirizzo: <https://poliziamunicipale.comune.fi.it/> e sulla Rete Civica alla pagina <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente-servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita>

L'aggiornamento continuo delle informazioni sui servizi erogati è garantito dal sito del Corpo all'indirizzo: <https://poliziamunicipale.comune.fi.it/>

4.5 - 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, per assicurare la continua adeguatezza ai bisogni della collettività ed alle regole interne dell'organizzazione.

Rev. 18 del 4/4/2024

Impaginazione
Servizio Comunicazione
Comune di Firenze

