



CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Direzione Infrastrutture
di Viabilità e Mobilità

Approvazione con DD 2024/05319 del 05 luglio 2024



INDICE

Premessa	3
1 - IL VALORE DEL SERVIZIO	4
2 - PRINCIPI E FINALITÀ	6
2.1 - Partecipazione	
2.2 - Continuità	
2.3 - Efficacia ed efficienza	
2.4 - Uguaglianza	
2.5 - Imparzialità	
2.6 - Diritto di scelta	
3 - I SERVIZI E I RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ	9
3.1 - Servizio Mobilità	11
3.1.1 - Emissione ordinanze temporanee di mobilità	
3.1.2 - Emissione ordinanze temporanee di mobilità per manifestazioni	
3.1.3 - Rilascio contrassegni Z.T.L. (Zona a Traffico Limitato)	
3.1.4 - Rilascio concessioni passi carrabili	
3.1.5 - Rilascio concessioni stalli di sosta disabili personalizzati	
3.1.6 - Rilascio autorizzazioni trasporti eccezionali	
3.1.7 - Rilascio permessi ZTL autobus turistici	
3.1.8 - Regolamentazione della sosta	
3.1.9 - Pianificazione Trasporto Pubblico	
3.1.10 - Agevolazioni per il trasporto pubblico locale e mobilità sostenibile	
3.1.11 - Autorizzazioni e nulla osta per il trasporto pubblico locale	
3.2 - Servizio Viabilità	19
3.2.1 - Manutenzione stradale dei quartieri	
3.2.2 - Manutenzione manufatti e impianti stradali e illuminazione pubblica	
3.2.3 - Rilascio autorizzazioni alterazioni suolo e sottosuolo pubblico	
3.2.4 - Rilascio autorizzazioni occupazioni temporanee suolo pubblico	
3.3 - Servizio Programmazione Mobilità e Piste Ciclabili	22
3.3.1 - Servizio bike sharing	
4 - RAPPORTO CON IL CITTADINO	23
4.1 - Reclami	
4.2 - Individuazione delle modalità di partecipazione degli utenti	
4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza	
4.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta	

Premessa

La Carta dei Servizi è stata introdotta nel 1994 come strumento di tutela dei cittadini nei rapporti con la Pubblica Amministrazione. In essa sono indicati i principi fondamentali a cui si ispira l'azione della Pubblica Amministrazione, i servizi erogati e le modalità, criteri e strutture con cui tali servizi vengono effettuati nel rispetto di alcuni standard di qualità stabiliti nella Carta stessa. La Carta viene aggiornata una volta all'anno per assicurare la sua corrispondenza ai bisogni e alle necessità dell'utenza.

Nella redazione della Carta dei Servizi sono state recepite le indicazioni ed i principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi.



1 - IL VALORE DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi della Direzione Infrastrutture di Viabilità e Mobilità del Comune di Firenze è un documento che ha lo scopo di informare i cittadini sui servizi che vengono loro offerti e sul livello di qualità che l'Amministrazione Comunale si impegna a garantire nell'erogarli.

In altre parole, la Carta dei Servizi è l'atto con cui la Direzione Infrastrutture di Viabilità e Mobilità si impegna a mantenere verso i cittadini elevati livelli di qualità, stabiliti sulla base di indicatori misurabili. I diretti interessati potranno così verificare costantemente il rispetto di tali livelli di qualità per il miglioramento degli standard fissati e, quindi, degli stessi servizi resi.

In questo senso, la Carta dei Servizi è un documento in continua evoluzione, in quanto con essa l'Amministrazione dichiara espressamente ciò che viene garantito alla cittadinanza e, più in generale, all'utenza.

Si tratta pertanto di un utile strumento per un più completo assolvimento degli obblighi di comunicazione e trasparenza previsti dalla legge, ad integrazione delle informazioni già reperibili e costantemente aggiornate nella rete civica del Comune di Firenze.





2 - PRINCIPI E FINALITÀ

2.1 - Partecipazione

Il principio di partecipazione presuppone il coinvolgimento degli utenti in fase di erogazione e di verifica del servizio; è funzionale alla crescita dell'organizzazione e, quindi, opportunità di miglioramento del servizio.

La Direzione Infrastrutture di Viabilità e Mobilità garantisce la partecipazione dei cittadini sia per tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione tra e con gli uffici.

Si ricorda che, già sulla base della fondamentale legge n. 241/1990, il cittadino ha diritto:

- ◆ di accedere alle informazioni che lo riguardano;
- ◆ di presentare memorie, documenti, osservazioni nell'ambito della pratica che lo interessa, oppure anche formulare suggerimenti o critiche per il miglioramento del servizio in relazione agli standard indicati nella presente Carta.

2.2 - Continuità

L'erogazione del servizio non può essere interrotta se non nei casi previsti dalla normativa di settore. La Direzione Infrastrutture di Viabilità e Mobilità eroga i propri servizi in modo continuativo, regolare e senza interruzioni, nei giorni e negli orari stabiliti.

L'eventuale interruzione nell'erogazione dei servizi sarà comunicata all'utenza nelle seguenti modalità:

- ◆ con cartelli affissi agli ingressi degli uffici comunali;
- ◆ sulla home page del sito del Comune di Firenze.

2.3 - Efficacia ed efficienza

La Direzione Infrastrutture di Viabilità e Mobilità è strutturata in modo tale da intervenire ed agire in modo efficace ed efficiente, cioè ricercando la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche ed umane), nonché tra risultati attesi e risultati raggiunti.

2.4 - Uguaglianza

Per il principio di Uguaglianza il servizio deve essere erogato garantendo parità di trattamento tra gli utenti. Ciò non significa ricercare un'assoluta uniformità od omogeneità (cioè, un'eguaglianza solo formale), ma significa riconoscere, a parità di servizio richiesto, le diverse esigenze dell'utenza per adattare il più possibile l'erogazione del servizio stesso alle specificità di ogni singolo contesto (uguaglianza sostanziale).

2.5 - Imparzialità

La Direzione Infrastrutture di Viabilità e Mobilità al pari di ogni altra amministrazione pubblica, ha il dovere di mantenersi neutrale rispetto agli utenti, tutelandoli da ogni forma di discriminazione, nonché escludendo ogni possibile conflitto di interessi tra l'utenza stessa ed il dipendente incaricato di erogare il servizio.

2.6 - Diritto di scelta

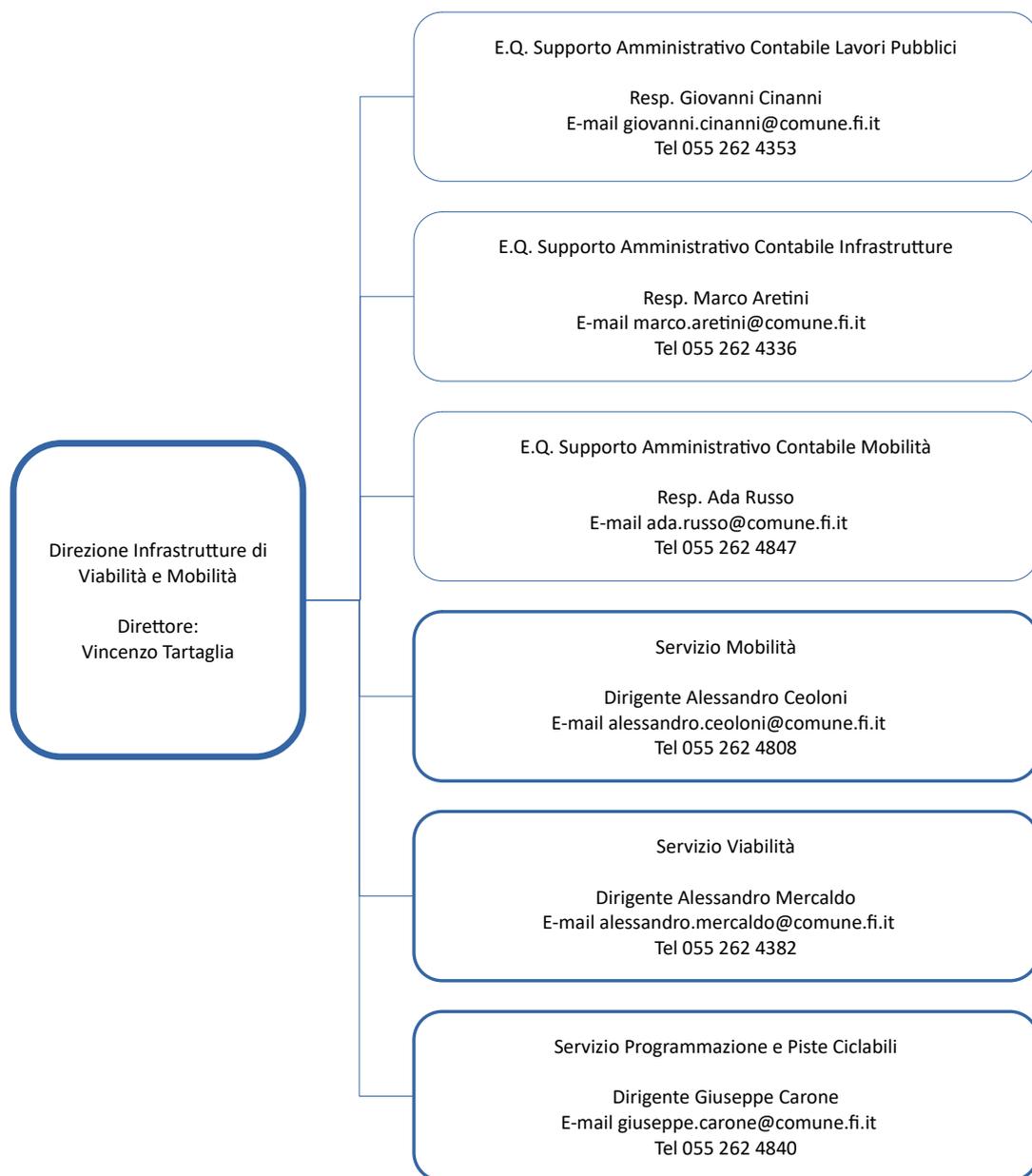
Quando il servizio è erogato da più soggetti, all'utente deve essere data la possibilità di scegliere a quale soggetto erogatore rivolgersi.



3 - I SERVIZI E I RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ



Di seguito la struttura della Direzione Infrastrutture di Viabilità e Mobilità. I servizi della Direzione sono singolarmente presentati con relativi recapiti ed indicatori di qualità nel presente capitolo.



3.1 - Servizio Mobilità

3.1.1 - Emissione ordinanze temporanee di mobilità

Il servizio emissione ordinanze temporanee di mobilità permette di chiedere la modifica temporanea della viabilità nel territorio del comune di Firenze. Tale necessità può nascere per specifiche circostanze, quali ad esempio lavori da effettuare, traslochi, lavori stradali, interventi con scale aeree, ponteggi, siano essi da eseguirsi da soggetti pubblici o privati.

Stakeholders

Il servizio si rivolge a soggetti esterni (cittadini, imprese e altri enti) o interni (altre Direzioni comunali).

Canali di accesso

La richiesta di un'ordinanza temporanea di mobilità deve essere presentata tramite la piattaforma GEOWORKS disponibile al seguente indirizzo:

<http://geoworks.comune.fi.it>

L'accesso è consentito unicamente tramite le credenziali del Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID), tramite la Carta d'Identità Elettronica (CIE), oppure con la Carta Nazionale dei Servizi (CNS).

Contatti

E.Q. Provvedimenti Mobilità

Per informazioni sul servizio consultare la pagina dedicata nel sito del comune di Firenze <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/ordinanze-temporanee-mobilita>

Per eventuale supporto nell'utilizzo del portale è attiva la casella mail:

ordinanze@geoworks.support

Ogni stato della pratica è monitorabile attraverso il portale GEOWORKS che fornisce anche tutte le indicazioni tecniche sulle modalità di inserimento della richiesta.

Per informazioni di carattere amministrativo è possibile contattare gli uffici ai seguenti recapiti: provvedimentimobilita@comune.fi.it

tel. 0552624808/4247/4397

Standard di qualità

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Tempestività	Tempo necessario all'emissione di un'ordinanza di mobilità temporanea	Max 21 gg dalla presentazione della richiesta Max 3 gg in caso di proroghe
Puntualità	Tempo necessario tra la data dell'emissione e la data dell'intervento	Almeno 48 ore prima dall'evento in programma
Accessibilità	Facilità di accesso per la presentazione della richiesta	L'istanza si presenta h24 tramite SPID, Carta d'Identità Elettronica (CIE) oppure Carta Nazionale dei Servizi (CNS)

3.1.2 - Emissione ordinanze temporanee di mobilità per manifestazioni

Il servizio consente l'ottenimento di autorizzazioni/ordinanze per lo svolgimento di manifestazioni/eventi (es.: manifestazioni pubbliche, processioni cittadine, gare sportive, eventi privati ecc.) nell'ambito del territorio comunale di Firenze.

Obiettivo del servizio è assicurare lo svolgimento in sicurezza degli eventi e la libera circolazione dei cittadini quando tali manifestazioni possano avere ripercussioni sulla mobilità cittadina, attraverso lo studio e la pianificazione di percorsi alternativi di mobilità.

Stakeholders

Il servizio si rivolge a soggetti esterni (cittadini, imprese e altri enti) o interni (altre Direzioni comunali).

Canali di accesso

Per richiedere i provvedimenti è necessario usufruire del servizio on line attraverso la piattaforma GEOWORKS, <http://geoworks.comune.fi.it>
L'accesso è consentito unicamente tramite le credenziali del Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID), tramite la Carta d'Identità Elettronica (CIE) oppure la Carta Nazionale dei Servizi (CNS).

Contatti

E.Q. ZTL, Aree pedonali e Autorizzazioni

Mail: manifestazioni.mobilita@comune.fi.it

Tel. 0552624342/4882/4741

Standard di qualità

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Tempestività	Tempo necessario tra la data di richiesta e la data di emissione dell'ordinanza	Max 21 gg dalla presentazione della richiesta
Puntualità	Tempo necessario tra la data di emissione dell'ordinanza e la data dell'intervento	Almeno 48 ore prima dell'evento/manifestazione
Accessibilità	Facilità di accesso per la presentazione della richiesta	L'istanza può essere presentata h24 tramite SPID, Carta d'Identità Elettronica (CIE) oppure Carta Nazionale dei Servizi (CNS)

3.1.3 - Rilascio contrassegni Z.T.L. (Zona a Traffico Limitato)

La Zona a Traffico Limitata della Città di Firenze è regolamentata dal disciplinare approvato con provvedimento n. 2011/M/04192 e s.m.i. ed è sottoposta ad un sistema di tariffazione variabile in base alla categoria di utenti che necessitano di accedervi.

Ai varchi di accesso alla ZTL sono installati sistemi di controllo telematico degli accessi. L'accesso, il transito e la sosta all'interno della ZTL devono avvenire solo successivamente all'acquisto di un titolo autorizzatorio.

Stakeholders

Cittadini, turisti, imprese, enti e pubbliche amministrazioni.

Canali di accesso

Le autorizzazioni sono rilasciate dalla società Servizi alla Strada SAS. I permessi giornalieri sono rilasciati esclusivamente on line previa identificazione tramite SPID, CID o CNS sulla piattaforma di Servizi alla Strada SAS raggiungibile al seguente link <https://www.serviziallastrada.it/servizi-al-cittadino/autorizzazioni-circolazione-ztl-e-sosta-zcs-dei-veicoli/ztl>

I soggetti che hanno diritto al rilascio di permessi giornalieri gratuiti possono rivolgersi anche alla Polizia Municipale, inviando richiesta agli indirizzi mail resi noti al pubblico.

Contatti

L'ufficio responsabile per il servizio è l'E.Q. Z.T.L., Aree Pedonali e Autorizzazioni

Tel. 0552624876/4716, mail: ufficio.ztl@comune.fi.it

Il rilascio dei contrassegni Z.T.L. è effettuato dalla società in house Servizi alla Strada SAS

Per informazioni:

URP Servizi Alla Strada SAS

scrivi@serviziallastrada.it

055/40401 (dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 17:30)

S.A.S. Ufficio Contrassegni - Piazza della Libertà, 12 - Parterre - Cubo 8

Standard di qualità

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Tempestività	Intervallo di tempo di evasione pratiche	Non superiore a 30 giorni dalla presentazione della richiesta
Accessibilità	Facilità di accesso per la presentazione della richiesta	L'istanza si presenta h24 tramite SPID, Carta d'Identità Elettronica (CIE) oppure Carta Nazionale dei Servizi (CNS)

3.1.4 - Rilascio concessioni passi carrabili

Il Servizio consente l'ottenimento delle concessioni per i passi carrabili. In caso di interventi sul marciapiede (smusso o ripristino), una volta ottenuto il nulla osta a procedere, dovrà essere presentata anche la domanda di alterazione del suolo pubblico con le modalità ed i costi previsti dalla relativa procedura.

Stakeholders

Proprietario, amministratore di condominio o rappresentante legale nel caso di Società

Canali di accesso

La richiesta dev'essere presentata in modalità informatica, scaricando i moduli appositi dalla scheda servizio raggiungibile al link <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/passi-carrabili> o nella sezione "modulistica" del sito web del Comune di Firenze.

La documentazione, debitamente compilata, dev'essere poi trasmessa al seguente indirizzo di posta elettronica: passi.carrabili@comune.fi.it

Gli uffici della Direzione Infrastrutture di Viabilità e Mobilità sono accessibili al pubblico solo su appuntamento.

Per il ritiro del cartello di passo carrabile o la riconsegna dello stesso in caso di rinuncia o revoca è necessario prendere un appuntamento telefonando al numero 339 873 8537 (dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 12.30) o inviando una mail a passi.carrabili@comune.fi.it

Contatti

E.Q. ZTL, Aree pedonali ed Autorizzazioni - Uff. Passi Carrabili

Mail: passi.carrabili@comune.fi.it

Cell: 339 873 8537

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 12.30, solo su appuntamento.

Standard di qualità

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Tempestività	Intervallo di tempo tra la data di richiesta e la data di rilascio della concessione	Non superiore a 30 giorni (per il rilascio) / 10 giorni (per la voltura)
Accessibilità	Facilità di accesso per la presentazione della richiesta	L'istanza si presenta h24 tramite SPID, Carta d'Identità Elettronica (CIE) oppure Carta Nazionale dei Servizi (CNS)

3.1.5 - Rilascio concessioni stalli di sosta disabili personalizzati

Il servizio permette di richiedere stalli di sosta per persone con disabilità, ai sensi dell'art 381 Regolamento di attuazione del C.d.S. (D.P.R. n. 495/92). Il Comune di Firenze ha adottato un proprio regolamento per la concessione di tali spazi https://www.comune.fi.it/system/files/2017-11/Regolamento_spazi_sosta_per_invalidi_0.pdf

Stakeholders

Cittadini

Canali di accesso

La richiesta deve essere presentata presso la società in house S.A.S. Servizi Alla Strada s.p.a.

Per informazioni e modalità di richiesta consultare il seguente link <https://www.serviziallastrada.it/servizi-al-cittadino/autorizzazioni-disabili/residenti-nel-comune-di-firenze/posto-personalizzato>

Contatti

E.Q. ZTL Aree pedonali e autorizzazioni

Tel. 0552624876

Per informazioni e modalità di richiesta, contattare Servizi alla Strada SAS: tel. 800 339891

Mail: upd@serviziallastrada.it

Standard di qualità

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Tempestività	Tempo necessario tra la data di richiesta e conclusione del procedimento	Gestione della pratica ed emissione dell'ordine di esecuzione dei lavori: max 30 giorni Esecuzione del lavoro: dipende dalla programmazione generale dei lavori
Accessibilità	Facilità di accesso per la presentazione della richiesta	L'istanza si presenta h24 tramite mail

3.1.6 - Rilascio autorizzazioni trasporti eccezionali

Il servizio permette il rilascio delle autorizzazioni per il transito dei c.d. trasporti eccezionali all'interno della viabilità cittadina, con indicazione dell'itinerario da percorrere per raggiungere il luogo di destinazione.

La documentazione da presentare è quella prevista dagli articoli dal n. 9 al n. 20 del D.P.R. 495/92 - Regolamento di attuazione del nuovo codice della strada, riportata in dettaglio nella scheda servizi dedicata, raggiungibile al link <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/trasporti-eccezionali>
L'eventuale provvedimento di viabilità (chiusura strade e/o divieti di sosta) necessario allo svolgimento del trasporto eccezionale, sarà emesso entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.

Stakeholders

Persone fisiche e giuridiche che necessitano di effettuare trasporti eccezionali sul territorio comunale.

Canali di accesso

Per l'ottenimento dell'autorizzazione il richiedente deve presentare apposita domanda via email (trasporti.eccezionali@comune.fi.it) o posta (all'attenzione dell'ufficio E.Q. Z.T.L., Aree Pedonali e Autorizzazioni, viale F.lli Rosselli 5/7 Firenze).

Il fac-simile della domanda è presente al link <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/trasporti-eccezionali>

Contatti

E.Q. Z.T.L., Aree Pedonali e Autorizzazioni

Mail: trasporti.eccezionali@comune.fi.it

Tel. 334 6987083

Sede: Via F.lli Rosselli, 5/7

Per le informazioni circa la documentazione necessaria consultare la pagina <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/trasporti-eccezionali>

Standard di qualità

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Tempestività	Intervallo di tempo tra la data di richiesta e la data di rilascio dell'autorizzazione	Non superiore a 15 giorni D'URGENZA: non superiore a 3 giorni
Accessibilità	Facilità di accesso per la presentazione della richiesta	La modulistica è presente on line

3.1.7 - Rilascio permessi ZTL autobus turistici

L'accesso, la circolazione e la sosta degli autobus turistici all'interno della città sono consentiti solo ai bus muniti di apposito contrassegno.

L'acquisto del contrassegno, rilasciato dalla società in house Servizi alla Strada S.p.A. (SAS) è effettuabile esclusivamente on line, mediante il sito <https://www.serviziallastrada.it/servizi-al-turista/autorizzazioni-circolazione-e-sosta-autobus>

Stakeholders

Cittadini e società titolari di bus che effettuano servizi di trasporto turistici.

Canali di accesso

L'autorizzazione si richiede online, previa registrazione alla piattaforma dedicata, raggiungibile dal sito internet di SAS

<https://www.serviziallastrada.it/servizi-al-turista/autorizzazioni-circolazione-e-sosta-autobus>

Contatti

E.Q. Parcheggi e bus turistici

Sede: Via Fratelli Rosselli 5/7

tel. 0552624388

Mail: nuove.infrastrutture@comune.fi.it

Standard di qualità

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Tempestività	Intervallo di tempo di evasione pratiche	Non superiore a 30 giorni dalla presentazione della richiesta
Accessibilità	Facilità di accesso per la presentazione della richiesta	L'istanza si presenta h24 tramite SPID, Carta d'Identità Elettronica (CIE) oppure Carta Nazionale dei Servizi (CNS)

3.1.8 - Regolamentazione della sosta

L'ufficio ha in carico la sosta e la regolamentazione delle zone a Sosta controllata (ZCS), la cui gestione è affidata a SAS, nonché i parcheggi di struttura della città la cui gestione è affidata ai singoli soggetti concessionari.

Stakeholders

Cittadini

Canali di accesso

<https://www.serviziallastrada.it/servizi-al-cittadino/autorizzazioni-circolazione-ztl-e-sosta-zcs-dei-veicoli>

Contatti

E.Q. Parcheggio e bus turistici
Sede: Via Fratelli Rosselli 5/7
tel. 0552624388

3.1.9 - Pianificazione Trasporto Pubblico

Il presente Servizio è finalizzato all'individuazione dei percorsi e delle fermate che gli operatori del Trasporto Pubblico Locale su gomma devono seguire per il transito all'interno del territorio del Comune di Firenze.
Il Servizio comprende altresì il rilascio di nulla osta all'istituzione, soppressione o spostamento delle fermate di linee bus urbane od extraurbane.

Stakeholders

Operatori del trasporto pubblico locale, Enti pubblici, cittadini

Canali di accesso

È possibile presentare le istanze all'Ufficio competente tramite PEC all'indirizzo nuove.infrastrutture@pec.comune.fi.it

Contatti

E.Q. Pianificazione Trasporto Pubblico e sicurezza stradale
Mail: nuove.infrastrutturemobilita@comune.fi.it
Tel. 055 262 4886/4706

Standard di qualità

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Tempestività	Intervallo di tempo tra la data della richiesta e la data di emissione del nulla osta	Non superiore a 30 giorni
Accessibilità	Facilità di accesso per la presentazione della richiesta	L'istanza si presenta via PEC

3.1.10 - Agevolazioni per il trasporto pubblico locale e mobilità sostenibile

Per l'incentivazione dell'utilizzo del trasporto pubblico locale e degli altri mezzi di trasporto sostenibili, sono attive le seguenti iniziative:

- ◆ agevolazioni TPL - rimborso di quota parte del costo sostenuto per l'acquisto di abbonamenti annuali al trasporto pubblico locale, presentate da residenti (studenti o con un reddito ISEE non superiore a € 12.500,00)
- ◆ bonus TPL - incentivi per l'acquisto di abbonamenti annuali al trasporto pubblico locale
- ◆ incentivi per l'uso della bicicletta

Stakeholders

Il servizio si rivolge ai cittadini residenti nel Comune di Firenze e ove previsto ai cittadini residenti nei comuni dell'Agglomerato

Canali di accesso

L'accesso alle iniziative è consentito tramite i sistemi di autenticazione digitale, ovvero altre modalità di autenticazione specificate nelle rispettive discipline.

Contatti

E.Q. Supporto Amministrativo Contabile Mobilità

E.Q. Pianificazione, Trasporto Pubblico e Sicurezza Stradale

Per ogni informazione:

◆ Agevolazioni TPL: agevolazionitpl@comune.fi.it - tel. 0552624703/4861

◆ Bonus TPL: bonustpl@comune.fi.it - tel.0552624779/4862

◆ Pedala, Firenze ti premia: pedalafirenzeti premia@comune.fi.it - tel. 0552624778/4862

Per altre iniziative controllare sul sito del Comune di Firenze

www.comune.fi.it

Standard di qualità

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Tempestività	Rispetto tempistiche per l'esecuzione del servizio	Non superiore a 30 giorni
Accessibilità	Facilità di accesso	L'accesso alle iniziative è consentito tramite i sistemi di autenticazione digitale, ovvero altre modalità di autenticazione specificate nelle rispettive discipline

3.1.11 - Autorizzazioni e nulla osta per il trasporto pubblico locale

Il presente Servizio consiste nella gestione delle richieste di autorizzazione all'esercizio di linee di trasporto pubblico locale ai sensi dell'art. 14 Legge regionale n. 42/1998. In particolare, si gestiscono direttamente le autorizzazioni delle linee che interessano per il loro intero tragitto il territorio del Comune di Firenze e si procede invece al rilascio di nulla osta per quelle linee (intercomunali, regionali, interregionali/nazionali, internazionali) che per una parte del loro itinerario transitano o si fermano all'interno del territorio comunale di Firenze.

Stakeholders

Operatori del trasporto pubblico locale, Enti pubblici.

Canali di accesso

La modulistica è disponibile presso ciascun Ente competente al rilascio delle autorizzazioni. In ogni caso, requisiti e modalità sono disciplinati dalla L.r. 42/1998 (art. 14).

È possibile interfacciarsi con l'Ufficio telematicamente e telefonicamente agli indirizzi sottoindicati.

Contatti

E.Q. Supporto Amministrativo Contabile Mobilità

E.Q. Pianificazione, Trasporti pubblici e Sicurezza stradale

Mail: nuove.infrastrutturemobilita@comune.fi.it

PEC: nuove.infrastrutture@pec.comune.fi.it

Tel: 0552624886/4703

Standard di qualità

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Tempestività	Intervallo di tempo tra la data della richiesta e la data di trasmissione del NO	Non superiore a 90 giorni
Accessibilità	Facilità di accesso per la presentazione della richiesta	L'istanza si presenta tramite PEC, h24

3.2 - Servizio Viabilità

3.2.1 - Manutenzione stradale dei quartieri

L'Ufficio gestisce e controlla la manutenzione delle strade del Comune di Firenze, suddivise secondo i Quartieri di cui si compone. L'attività di manutenzione vera e propria è affidata al soggetto affidatario dell'appalto di Global Service della rete viaria comunale. Attraverso specifica convenzione assicurativa l'Ufficio gestisce inoltre il contenzioso relativo ai sinistri che si verificano su strade e marciapiedi comunali.

Stakeholders

Il presente servizio si rivolge a tutti i cittadini

Canali di accesso

Sportelli al cittadino URP

App: più Firenze

Contatti

E.Q. Manutenzione Stradale Quartiere 1

E.Q. Manutenzione Stradale Quartieri 2-3-4-5

Tel. 055055

Standard di qualità

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Tempestività	Le attività sono svolte secondo il piano degli interventi previsto	Rispetto del piano degli interventi

3.2.2 - Manutenzione manufatti e impianti stradali e illuminazione pubblica

L'Ufficio gestisce e controlla la manutenzione di ogni manufatto presente sulla rete viabile fiorentina, compresa l'illuminazione pubblica. L'attività di manutenzione vera e propria è affidata al soggetto affidatario dell'appalto di Global Service della rete viaria comunale e, per quanto riguarda l'illuminazione pubblica, alla società in house Silfi s.p.a.

Stakeholders

Il servizio si rivolge a tutti i cittadini

Contatti

Mail: nuove.infrastrutturemobilita@comune.fi.it

Via F.lli Rosselli, 5/7

Tel. 055055

Segnalazione guasti: <https://www.firenzsmart.it/segnalazione-guasti>

Tel. 800865155

Standard di qualità

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Tempestività	Le attività sono svolte secondo il piano degli interventi previsto	Rispetto del piano degli interventi

3.2.3 - Rilascio autorizzazioni alterazioni suolo e sottosuolo pubblico

L'Ufficio è competente al rilascio delle autorizzazioni per effettuare lavori e/o scavi che interessino il suolo ed il sottosuolo pubblico comunale.

Stakeholders

Cittadini, imprese, enti e pubbliche amministrazioni.

Canali di accesso

L'accesso è consentito unicamente tramite le credenziali del Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID), tramite la Carta d'Identità Elettronica (CIE) oppure la Carta Nazionale dei Servizi (CNS).

Contatti

E.Q. Occupazione e Alterazioni Suolo e Sottosuolo Pubblico

mail osp.suolopubblico@comune.fi.it

tel. 0552624732 /4704/4731/4732

Sede: Via F.lli Rosselli, 5/7

Orario al pubblico: informazioni telefoniche tutti i giorni dal lunedì al venerdì, orario 9-11

Standard di qualità

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Tempestività	Intervallo di tempo tra la data di richiesta e la data di rilascio dell'autorizzazione	Non superiore a 60 giorni salvo impedimenti di natura tecnica
Accessibilità	Facilità di accesso per la presentazione della richiesta	L'istanza si presenta h24 tramite SPID, Carta d'Identità Elettronica (CIE) oppure Carta Nazionale dei Servizi (CNS)

3.2.4 - Rilascio autorizzazioni occupazioni temporanee suolo pubblico

L'Ufficio è competente al rilascio delle autorizzazioni per effettuare lavori che comportino un'occupazione temporanea del suolo pubblico comunale. Le pratiche vengono gestite in via telematica tramite il portale CITYSPACE, di cui al seguente link <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/occupazione-temporanea-ponteggi-cantieri-e-traslochi>

Stakeholders

Cittadini, imprese, società, associazioni

Canali di accesso

Le pratiche vengono gestite in via telematica tramite il portale CITYSPACE, le cui istruzioni si trovano al seguente link https://servizi.comune.fi.it/sites/www.comune.fi.it/files/istruzioni_utente_rev.3.pdf

Contatti

E.Q. Occupazione e Alterazioni Suolo e Sottosuolo Pubblico

Sede: Via F.lli Rosselli, 5/7,

mail osp.suolopubblico@comune.fi.it

Orario al pubblico: informazioni telefoniche tutti i giorni dal lunedì al venerdì, orario 9-11

tel. 0552624732/4704/4731/4732

Standard di qualità

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Tempestività	Intervallo di tempo tra la data di richiesta e la data di rilascio dell'autorizzazione	Non superiore a 60 giorni salvo impedimenti di natura tecnica
Accessibilità	Facilità di accesso per la presentazione della richiesta	L'istanza si presenta h24 tramite SPID, Carta d'Identità Elettronica (CIE) oppure Carta Nazionale dei Servizi (CNS)

3.3 - Servizio Programmazione Mobilità e Piste Ciclabili

3.3.1 - Servizio bike sharing

Il Comune di Firenze ha dato in concessione il servizio di bike sharing a flusso libero. Il cittadino può rivolgersi ai seguenti contatti per eventuali informazioni, suggerimenti o reclami.

Stakeholders

Cittadini

Canali di accesso

L'accesso al servizio di bike sharing è permesso tramite utilizzo di proprio smartphone.

La formulazione di richieste di informazioni, suggerimenti o reclami può essere trasmessa per telefono o mail.

Contatti

Servizio programmazione mobilità e piste ciclabili

E.Q. Supporto Amministrativo Contabile Mobilità

tel. 0552624703

Mail: bikesharingfirenze@comune.fi.it

Standard di qualità

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Tempestività	Tempistica di risposta	Risposta entro 7 gg a richieste di informazioni / suggerimenti /reclami
Accessibilità	Facilità di accesso al servizio	Il servizio di bike sharing è di facile accesso e fruibile con uno smartphone Per la presentazione di richieste di informazioni /suggerimenti / reclami sono a disposizione un numero telefonico e una e-mail



4 - RAPPORTO CON IL CITTADINO



4.1 - Reclami

I cittadini possono sporgere reclami in relazione ai servizi ricevuti.

La presentazione del reclamo è senza costo alcuno.

Il reclamo, firmato dall'interessato o da chi lo rappresenti, deve essere presentato in forma scritta mediante consegna diretta presso la sede degli uffici, per posta, per posta elettronica (ordinaria o PEC).

È opportuno che il reclamo sia il più possibile circostanziato per individuare meglio il problema ed agevolarne la risoluzione.

Per ciascuno dei servizi offerti dalla Direzione Infrastrutture di Viabilità e Mobilità è possibile presentare i reclami presso i recapiti del singolo servizio coinvolto, oppure presso uno dei seguenti:

Direzione Infrastrutture di Viabilità e Mobilità, Ufficio Protocollo,

Viale F.lli Rosselli n. 5/7, 50144 - Firenze;

mail: nuove.infrastrutturemobilita@comune.fi.it

PEC: nuove.infrastrutture@pec.comune.fi.it

La Direzione Infrastrutture di Viabilità e Mobilità (od il singolo Servizio coinvolto) risponderà al reclamo entro 30 giorni dal suo ricevimento.

L'eventuale presentazione informale del reclamo (orale diretta o per telefono) sarà gestita come una semplice segnalazione.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Nel caso di particolari richieste che comportino un'approfondita analisi, entro 30 giorni sarà comunque inoltrata all'utente una comunicazione nella quale si spiegano le ragioni della necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, indicando il nuovo termine.

4.2 - Individuazione delle modalità di partecipazione degli utenti

La Direzione Infrastrutture di Viabilità e Mobilità si impegna a garantire la più ampia partecipazione degli utenti al fine di individuare con maggiore precisione i fattori critici che impattano sulla qualità dei servizi offerti e sulla soddisfazione delle attese.

In particolare, gli stakeholder hanno la facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi mediante le modalità di accesso indicate nelle schede di ciascun singolo servizio.

4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza

La Direzione Infrastrutture di Viabilità e Mobilità promuove periodicamente ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti in relazione alla qualità dei propri servizi. I risultati, che saranno presi in considerazione per valutare il miglioramento dei servizi e l'aggiornamento della

presente Carta, sono comunicati all'utenza attraverso la pubblicazione sul sito internet istituzionale, secondo le modalità indicate al paragrafo successivo.

4.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta

La presente Carta dei servizi è pubblicata sul sito del Comune di Firenze alla pagina: Amministrazione trasparente / servizi erogati / carta dei servizi e standard di qualità, di cui al seguente link <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente-servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita>

Data aggiornamento della Carta: 3/5/2024

Impaginazione
Servizio Comunicazione
Comune di Firenze

