



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 2025/07345 del 14 ottobre 2025



INDICE

PREMESSA	4
Carta dei Servizi	
1 - I PRINCIPI	6
1.1 - Uguaglianza e imparzialità	
1.2 - Accessibilità e continuità	
1.3 - Partecipazione e trasparenza	
1.4 - Efficienza ed efficacia	
2 - IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO E QUARTIERI	9
2.1 - Mission	
3 - SERVIZI EROGATI	12
3.1 - Ricezione e presa in carico di segnalazioni da parte dei cittadini per il decoro, percezione di sicurezza e interventi manutentivi	13
3.1.1 - Organizzazione	
3.1.4 - Standard di qualità	
3.2 - Accesso agli atti	14
3.2.1 - Organizzazione	
3.2.2 - Soggetti interessati	
3.2.3 - Canali di accesso	
3.2.4 - Standard di qualità	
3.3 - Raccolta ed autenticazione delle firme per referendum e proposte di legge	16
3.3.1 - Organizzazione	
3.3.2 - Soggetti interessati	
3.3.3 - Canali di accesso	
3.3.4 - Standard di qualità	
3.4 - Cura, gestione condivisa e rigenerazione dei Beni comuni urbani	17
3.4.1 - Organizzazione	
3.4.2 - Soggetti interessati	
3.4.3 - Canali di accesso	
3.4.4 - Standard di qualità	
3.5 - Rilascio tesserini venatori	18
3.5.1 - Organizzazione	
3.5.2 - Soggetti interessati	
3.5.3 - Canali di accesso	
3.5.4 - Standard di qualità	

3.6 - Bonus Disagio Fisico	19
3.6.1 - Organizzazione	
3.6.2 - Soggetti interessati	
3.6.3 - Canali di accesso	
3.6.4 - Standard di qualità	
3.7 - Ritiro ingiunzioni di riscossione coattiva (casa comunale decentrata)	20
3.7.1 - Organizzazione	
3.7.2 - Soggetti interessati	
3.7.3 - Standard di qualità	
3.8 - Ufficio di Prossimità (Quartiere 3)	22
3.8.1 - Organizzazione	
3.8.2 - Soggetti interessati	
3.8.3 - Canali di accesso	
3.8.4 - Standard di qualità	
3.9 - Sportello in LIS Lingua dei Segni Italiana	23
3.9.1 - Organizzazione	
3.9.2 - Stakeholders	
3.9.3 - Canali di accesso	
3.9.4 - Standard di qualità	
3.10 - Anagrafe a casa - interventi domiciliari	24
3.10.1 - Descrizione	
3.10.2 - Requisiti del Richiedente	
3.10.3 - Modalità di richiesta	
3.10.4 - Documenti da presentare	
3.10.5 - Costi	
3.10.6 - Tempi	
3.10.7 - Standard di Qualità	
3.11 - Certificati facili	27
3.11.1 - Descrizione	
3.11.2 - Organizzazione	
3.11.3 - Soggetti interessati	
3.11.4 - Canali di accesso	
3.11.5 - Tempi	
3.11.6 - Standard di Qualità	
4 - ALTRI SERVIZI	29
5 - RAPPORTI CON IL CITTADINO	31
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

Principali 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 sono stati creati per offrire un punto di riferimento polivalente, in grado di fornire informazioni, attivare gli uffici comunali competenti in base alle problematiche segnalate e dare risposte rapide ai cittadini. Rappresentano un canale diretto di comunicazione tra la cittadinanza e l'Amministrazione comunale. Quando possibile, è lo stesso Sportello a contattare gli uffici competenti per raccogliere informazioni, inoltrare richieste e mantenere il collegamento con il cittadino. Possono essere accolte proposte su qualsiasi tema di competenza comunale. Se il cittadino desidera un confronto politico, può richiedere un incontro, un sopralluogo o essere messo in contatto con il Presidente del Quartiere o con una 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

Il Servizio Quartieri è stato istituito nel 2010 a seguito della deliberazione di Giunta n. 39, che ha disposto il trasferimento delle funzioni tecnico-amministrative dei Quartieri alle Direzioni competenti per materia (mobilità, ambiente, servizi sociali, cultura, ecc.). Attualmente, il Servizio opera nell'ambito della Direzione Ufficio del Sindaco. La sua missione principale è fornire supporto istituzionale ai Consigli di Quartiere, alle Commissioni e ai Collegi di Presidenza, nonché gestire il rapporto diretto con la cittadinanza, in linea con gli impegni istituzionali assunti dai Presidenti dei Quartieri. Il personale dedicato si occupa inoltre della concessione di spazi e sedi comunali a enti non profit, in occasione di iniziative e manifestazioni promosse dai Quartieri, partecipando, quando previsto, anche 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:

Quartiere 1 - Altavilla Alessandra	tel. 2767669
Quartiere 2 - Piergiovanni Panichi	tel. 2767812
Quartiere 3 - Rossella Ferroni	tel. 2767716
Quartiere 4 - Elisabetta Corsinovi	tel. 2767165
Quartiere 5 - Lassi Bronwen Mariangela	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

Se la richiesta di accesso documentale viene presentata in modalità on-line, occorre utilizzare il modulo 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 essere presentata anche tramite PEC indirizzata a protocollo@pec.comune.fi.it, tramite posta elettronica ordinaria agli indirizzi sottoelencati, ovvero con richiesta in carta libera (sottoscritta con firma autografa con allegata copia di documento di identità in corso di validità) per posta o consegnata a mano a mano agli indirizzi sottoindicati.

SPORTELLI AL CITTADINO - URP			
Q	VIA	NUMERI TEL.	EMAIL
1	piazza Santa Croce 1	055/2767622	urp.quartiere1@comune.fi.it
2	piazza Alberti 1/a	055/2767837 055/2767839	urp.quartiere2@comune.fi.it

3	via Tagliamento 4	055/2767703 055/276 7741	urp.quartiere3@comune.fi.it
4	via delle Torri 23	055/2767147 055/2767120	urp.quartiere4@comune.fi.it
5	via Baracca 150/p	055/2767066 055/2767048	urp.quartiere5@comune.fi.it

La richiesta può essere sottoscritta digitalmente dall'interessato o sottoscritta con firma autografa dall'interessato unitamente alla copia di un suo documento di identità in corso di validità. Per l'identificazione dell'interessato è considerato valido anche l'invio della richiesta (anche non sottoscritta) da una PEC purché intestata allo stesso richiedente.

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

Se la richiesta di accesso documentale viene presentata in modalità on-line, occorre utilizzare il modulo mediante autenticazione con SPID, CNS o CIE alla pagina: <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/accesso-a-gli-atti>

La richiesta di accesso può essere presentata anche tramite PEC indirizzata a protocollo@pec.comune.fi.it, tramite posta elettronica ordinaria agli indirizzi sottoelencati, ovvero con richiesta in carta libera (sottoscritta con firma autografa con allegata copia di documento di identità in corso di validità) per posta o consegnata a mano a mano agli indirizzi sottoindicati.

SPORTELLI AL CITTADINO - URP			
Q	VIA	NUMERI TEL.	EMAIL
1	piazza Santa Croce 1	055/2767622	urp.quartiere1@comune.fi.it
2	piazza Alberti 1/a	055/2767837 055/2767839	urp.quartiere2@comune.fi.it
3	via Tagliamento 4	055/2767703 055/276 7741	urp.quartiere3@comune.fi.it

4	via delle Torri 23	055/2767147 055/2767120	urp.quartiere4@comune.fi.it
5	via Baracca 150/p	055/2767066 055/2767048	urp.quartiere5@comune.fi.it

La richiesta può essere sottoscritta digitalmente dall'interessato o sottoscritta con firma autografa dall'interessato unitamente alla copia di un suo documento di identità in corso di validità. Per l'identificazione dell'interessato è considerato valido anche l'invio della richiesta (anche non sottoscritta) da una PEC purché intestata allo stesso richiedente.

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

SPORTELLI AL CITTADINO - URP			
Q	VIA	NUMERI TEL.	EMAIL
1	piazza Santa Croce 1	055/2767622	urp.quartiere1@comune.fi.it
2	piazza Alberti 1/a	055/2767837 055/2767839	urp.quartiere2@comune.fi.it
3	via Tagliamento 4	055/2767703 055/276 7741	urp.quartiere3@comune.fi.it
4	via delle Torri 23	055/2767147 055/2767120	urp.quartiere4@comune.fi.it
5	via Baracca 150/p	055/2767066 055/2767048	urp.quartiere5@comune.fi.it

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	055/2767622	urp.quartiere1@comune.fi.it
2	piazza Alberti 1/a	055/2767837 055/2767839	urp.quartiere2@comune.fi.it
3	via Tagliamento 4	055/2767703 055/276 7741	urp.quartiere3@comune.fi.it
4	via delle Torri 23	055/2767147 055/2767120	urp.quartiere4@comune.fi.it
5	via Baracca 150/p	055/2767066 055/2767048	urp.quartiere5@comune.fi.it

3.4.4 - Standard di qualità

Tempestiva trasmissione al Collegio di Presidenza per la 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 è necessario presentarsi con la documentazione prevista dalla sezione Documenti e Modulistica alla seguente pagina <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/tesserino-venatorio>

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 ottenere il c.d. bonus per "disagio fisico", uno sconto applicato alla bolletta elettrica destinato alle persone che, per gravi condizioni di salute, devono utilizzare apparecchiature elettromedicali salvavita. L'uso di tali dispositivi deve essere certificato e attestato dal medico curante/ASL.

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	055/2767622	urp.quartiere1@comune.fi.it
2	piazza Alberti 1/a	055/2767837 055/2767839	urp.quartiere2@comune.fi.it
3	via Tagliamento 4	055/2767703 055/276 7741	urp.quartiere3@comune.fi.it
4	via delle Torri 23	055/2767147 055/2767120	urp.quartiere4@comune.fi.it
5	via Baracca 150/p	055/2767066 055/2767048	urp.quartiere5@comune.fi.it

3.6.4 - Standard di qualità

Ricezione e verifica tempestiva della domanda, inoltro 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 detti atto/raccomandata presso gli Sportelli al cittadino, esibendo l'avviso che l'addetto ha depositato 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 scritta 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 tra i vari Quartieri si fa riferimento ai codici di avviamento postale come di seguito:

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 (gli Sportelli/Case comunali non rispondono tuttavia di eventuali ritardi dell'azienda incaricata della notifica nel deposito degli atti/raccomandate presso i Quartieri). 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 attivo l'Ufficio di Prossimità, realizzato in collaborazione con il Ministero della Giustizia, il Tribunale di Firenze e la Regione Toscana. L'Ufficio servizio fornisce informazioni, assistenza e supporto nella gestione delle pratiche di volontaria giurisdizione con il Tribunale. L'Ufficio offre ai cittadini un servizio completo che include orientamento, consulenza e l'invio telematico delle istanze al Giudice Tutelare presso il 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
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 presso il Quartiere 1, anche attraverso videoconferenze sulla piattaforma Teams. 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 da un dipendente sordo in servizio presso la sede del Quartiere 1.

3.9.2 - Soggetti interessati

Cittadine/i, famiglie, studenti, pensionati.

3.9.3 - Canali di accesso

QUARTIERI	VIA	GIORNI
Q1	Palazzo Cocchi Serristori, Piazza Santa Croce, 1 Sportello al cittadino Urp Piano terreno	- lunedì dalle 8.30 alle 13; - martedì dalle 14.30 alle 17; - giovedì dalle 8.30 alle 13 e 14.30 alle 17

Per videoconferenza con lo Sportello su piattaforma Teams occorre inviare una email a urp.quartiere1@comune.fi.it per poter prenotare un incontro 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: 338 4906773

3.9.4 - Standard di qualità

Accesso garantito senza appuntamento presso Sportello Urp Q1 negli orari indicati, l'Appuntamento via Teams è garantito nell'arco di 5 giorni dalla richiesta.

3.10 - Anagrafe a casa - interventi domiciliari

3.10.1 - Descrizione

Il servizio domiciliare è riservato a persone domiciliate nel territorio del Comune di Firenze e inamovibili presso la propria abitazione, o ricoverate presso strutture ospedaliere o sanitarie, e quindi impossibilitate a recarsi di presenza, come normalmente necessario, presso i punti anagrafici (di Palazzo Vecchio o decentrati) per la richiesta di emissione:

- della Carta di Identità Elettronica
- di dichiarazioni sostitutive di atto notorio
- di autentiche di firma o foto
- di atti di compravendita di beni mobili registrati
- delega di riscossione di benefici economici

3.10.2 - Requisiti del richiedente

Possono accedere al servizio domiciliare tutti coloro che si trovano in una delle seguenti condizioni:

- a) invalidità documentata del richiedente con impossibilità a deambulare senza l'aiuto di un accompagnatore
- b) inamovibilità temporanea certificata del richiedente. In tal caso, dovrà essere debitamente documentata l'urgenza da parte del richiedente. L'urgenza non documentata, ma solo dichiarata dall'utente, non sarà accettata dall'ufficio.
- c) inamovibilità permanente. Se l'età del richiedente è inferiore agli 80 anni la richiesta deve essere corredata da idonea documentazione medica o di invalidità.

3.10.3 - Modalità di richiesta

Per usufruire del servizio, un familiare o altra persona designata, può presentare domanda di accesso al servizio recandosi, anche senza appuntamento, in uno dei cinque Sportelli al Cittadino - URP dislocati nelle sedi di Quartiere agli indirizzi sottoindicati, negli orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì 8.30 -13, martedì e giovedì anche 14.30-17.

- Sportello al Cittadino - U.R.P. Quartiere 1 Palazzo Cocchi Serristori, piazza Santa Croce n. 1
- Sportello al Cittadino - U.R.P. Quartiere 2 Villa Arrivabene, Piazza Alberti 1/a
- Sportello al Cittadino - U.R.P. Quartiere 3 Villa di Sorgane, via Tagliamento 4
- Sportello al Cittadino - U.R.P. Quartiere 4 Villa Vogel, via delle Torri 23
- Sportello al Cittadino - U.R.P. Quartiere 5 Villa Pallini, via Baracca 150/p

Successivamente il richiedente verrà ricontattato dall'Ufficiale di Anagrafe incaricato per concordare l'appuntamento della visita domiciliare, necessaria per procedere al riconoscimento dell'intestatario secondo il tipo di servizio richiesto.

3.10.4 - Documentazione da presentare

Per la richiesta del servizio a domicilio è necessario presentare, compilato e sottoscritto, il modulo presente nella sezione Modulistica.

1) Per il rilascio/rinnovo Carta di Identità Elettronica, assieme al suddetto modulo, è obbligatorio presentare:

- una recente fototessera a colori, vecchia non più di 6 mesi (per il formato della foto vedere il file esempi di fotografie per i documenti di identità, nella sezione "Allegati");
 - la vecchia carta d'identità o, in mancanza di questa, apposita denuncia per smarrimento o furto sporta presso un organo di Polizia;
 - nel caso in cui l'intestatario non fosse in possesso di una Carta di Identità può essere presentato un documento di riconoscimento (patente di guida, passaporto, libretto di pensione ecc.);
 - la tessera sanitaria dell'intestatario della nuova Carta di Identità;
 - l'importo esatto in contanti per il pagamento dei diritti più sotto specificato.
- All'appuntamento presso il domicilio dell'intestatario della nuova carta, l'Ufficiale di anagrafe consegna la ricevuta della richiesta del nuovo documento che vale quale documento di riconoscimento fino alla consegna (che avverrà via posta raccomandata a/r) della CIE, oltre alla prima parte del Pin e Puk da conservare.

2) Per l'autentica della dichiarazione sostitutiva di atto notorio al momento della richiesta, assieme al suddetto modulo, dovrà essere presentata la dichiarazione stessa per verificarne il contenuto. Attenzione: l'Ufficiale di anagrafe non potrà autenticare manifestazioni di volontà o eventi futuri ma esclusivamente atti, fatti o qualità personali a diretta conoscenza dell'intestatario secondo quanto riportato all'art. 47 del D.P.R. 445/2000.

3) **Per l'autentica di foto**, assieme al suddetto modulo, dovrà essere presentata fototessera recente e documento di identità o riconoscimento del richiedente.

4) **Per la compravendita di beni mobili registrati**, assieme al suddetto modulo, deve essere presentata la dichiarazione di vendita orale del bene, documento di identità/riconoscimento del venditore (richiedente) oltre all'importo esatto in contanti per il pagamento dei diritti più sotto specificato.

5) **Per la delega di riscossione di benefici economici presso enti pubblici o gestori di pubblici servizi** l'incaricato deve consegnare la delega e il documento di identità/riconoscimento.

3.10.5 - Costi

Il servizio domiciliare è gratuito; rimangono a carico del cittadino i costi di segreteria e di servizio. Attenzione: gli importi sottoindicati devono essere pagati in contanti (con la somma esatta) al momento della presentazione della richiesta presso gli Sportelli al cittadino - URP dei Quartieri.

Carta di Identità Elettronica:

- 22,00 euro per il rinnovo o primo rilascio o deterioramento o furto
- 27,00 euro in caso di smarrimento
- 17,00 euro in caso di furto per intestatari sopra i 60 anni

Dichiarazione Sostitutiva di atto notorio:

Marca da bollo di € 16,00 in base all'uso della dichiarazione stessa, oltre ai diritti di segreteria pari a euro 0,52, se la dichiarazione è soggetta all'imposta di bollo, o di euro 0,26 in caso di esenzione dall'imposta di bollo.

Autentica di foto se indirizzata ad un ente pubblico o ad un gestore di pubblico servizio, euro 0,26.

Compravendita di beni mobili registrati:

marca da bollo di euro 16,00, oltre i diritti di segreteria pari a euro 0,52.

Delega di riscossione di benefici economici nessun costo.

3.10.6 - Tempi

Termine di conclusione:

Il servizio viene erogato entro 60 giorni della richiesta effettuata presso uno degli Sportelli al cittadino - URP dei Quartieri.

Per la Carta di Identità Elettronica il nuovo documento sarà inviato direttamente dal Ministero presso l'indirizzo indicato al momento della richiesta. I tempi di consegna da parte del Ministero comprendono, oltre i sei giorni lavorativi previsti, quelli necessari per l'inserimento dei dati nella banca dati ministeriale dopo l'identificazione del richiedente da parte dell'Ufficiale di Anagrafe, ossia dopo la visita presso il domicilio del richiedente.

Per gli altri tipi di adempimenti richiesti il rilascio è immediato al momento della visita dell'Ufficiale di Anagrafe presso il domicilio del richiedente.

3.10.7 - Standard di qualità

Accesso consentito senza appuntamento presso gli Sportelli negli orari di apertura indicati.

Riferimenti e contatti: E.Q. Anagrafe - Angela Lastrucci - 055 276 8547
angela.lastrucci@comune.fi.it

3. 11 - Certificati Facili

3.11.1 - Descrizione

Gli Sportelli al cittadino supportano i cittadini, che ne manifestino la necessità, nella fruizione del servizio online che consente di richiedere e scaricare in autonomia certificati anagrafici (residenza, stato di famiglia, nascita, ecc.) in formato digitale, con pieno valore legale, evitando code e spostamenti agli sportelli.

3.11.2 - Organizzazione

Chi è già in possesso dell'identità digitale (SPID o CIE o CNS) potrà scaricare i certificati anagrafici del proprio nucleo familiare con pochi semplici click: basta autenticarsi sui siti internet dell'anagrafe nazionale o del Comune di Firenze e scaricare i certificati di interesse.

Chi non è in possesso di identità digitale e per chi intende effettuare il download per terzi può recarsi con un appuntamento ai 'punti anagrafici decentrati' (PAD).

Per i professionisti convenzionati con il Ministero dell'Interno il servizio è anche disponibile online sull'anagrafe nazionale.

3.11.3 - Soggetti interessati

Cittadine/i

Cosa offre

- ◆ Accesso a una piattaforma online attiva 24 ore su 24
- ◆ Possibilità di scaricare certificati per sé o per un componente del nucleo familiare
- ◆ Servizio gratuito se i certificati sono in esenzione da imposta di bollo
- ◆ Pagamento online del bollo se dovuto

3.11.4 - Canali di accesso

Tramite SPID, CIE o CNS al sito: <https://certificatofacile.comune.fi.it>

Per chi non possiede un pc e/o necessita della stampa dei certificati ma possiede l'identità digitale, sarà possibile rivolgersi, tra l'altro, ai punti di assistenza in ciascuno dei Quartieri (Q1, Q2, Q3, Q4, Q5)

3.11.5 - Tempi

Immediati: il certificato si scarica subito in formato PDF

3.11.6 - Standard di Qualità

Il supporto ai cittadini per scaricare il certificato richiesto con la possibilità di immediata stampa dello stesso da parte degli addetti allo Sportello è offerto tempestivamente alla presenza del richiedente.

Contatti:

SPORTELLI AL CITTADINO - URP			
Q	VIA	NUMERI TEL.	EMAIL
1	piazza Santa Croce 1	055/2767622	urp.quartiere1@comune.fi.it
2	piazza Alberti 1/a	055/2767837 055/2767839	urp.quartiere2@comune.fi.it
3	via Tagliamento 4	055/2767703 055/276 7741	urp.quartiere3@comune.fi.it
4	via delle Torri 23	055/2767147 055/2767120	urp.quartiere4@comune.fi.it
5	via Baracca 150/p	055/2767066 055/2767048	urp.quartiere5@comune.fi.it



4 - ALTRI SERVIZI

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

◆ **Parcheggio Facile (ZCS):** Il servizio consente ai residenti del Comune di Firenze di registrare la targa del proprio veicolo al fine di ottenere l'autorizzazione alla sosta gratuita all'interno della Zona a Controllo della Sosta (ZCS) di appartenenza. La registrazione è obbligatoria anche per i residenti che hanno diritto alla gratuità. La procedura si svolge online tramite il portale di Servizi alla Strada S.p.A. (SAS) www.serviziallastrada.it; per coloro che necessitano di supporto per la registrazione, è possibile richiedere assistenza presso gli Sportelli al Cittadino – URP dei Quartieri.

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

◆ **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
- per il **Quartiere 4** 055/2767120 o 055/2767147 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

Quartiere 2 - quartiere2@comune.fi.it

Quartiere 3 - quartiere3@comune.fi.it

Quartiere 4 - quartiere4@comune.fi.it

Quartiere 5 - 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 il Quartiere 1, dal 3 ottobre 2022 è possibile comunicare 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.

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
Ufficio Comunicazione
Comune di Firenze

