



Direzione Nuove Infrastrutture e Mobilità

Carta dei Servizi





DIREZIONE NUOVE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ
Carta dei Servizi - ultima revisione: 21 dicembre 2021

Indice

I

La Carta dei Servizi	p.
I.a Presentazione	4
I.b Principi fondamentali	4
I.c Strumenti per la prevenzione e risoluzione delle controversie	5
I.d Indagine sulla soddisfazione dell'utenza	5
I.e La relazione con i cittadini	5

II

La Direzione Nuove Infrastrutture e Mobilità	
II.a Presentazione	6
II.b Servizi di interesse generale	7
II.c In particolare: i servizi a diretto contatto con il pubblico	8

III

I servizi offerti al pubblico: indicazione degli standard di qualità	
III.a Servizio Mobilità	9
1. Emissione Ordinanze Viabilità	9
2. Rilascio autorizzazioni per manifestazioni	9
3. Rilascio contrassegni Z.T.L.	10
4. Rilascio concessioni passi carrabili	10
5. Rilascio autorizzazioni trasporti eccezionali	11
6. Ufficio Parcheggi e Bus Turistici	11
7. Pianificazione Trasporto pubblico e sicurezza stradale	11
8. Agevolazioni per il trasporto pubblico locale	12
9. Bonus bike sharing	12
10. Autorizzazioni e nulla osta per il trasporto pubblico locale	13
III.b Servizio Viabilità	13
1. Manutenzione stradale Quartieri	13
2. Manutenzione manufatti e impianti stradali	13
3. Rilascio autorizzazioni alterazioni suolo e sottosuolo pubblico	14
4. Rilascio autorizzazioni occupazioni suolo pubblico	14

Appendice	15
-----------	----

(Riferimenti normativi e regolamentari)

I

La Carta dei Servizi

1.a Presentazione

La Carta dei Servizi della Direzione Nuove Infrastrutture 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 Nuove Infrastrutture 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.

1.b Principi fondamentali

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 Nuove Infrastrutture 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.

Continuità

L'erogazione del servizio non può essere interrotta se non nei casi previsti dalla normativa di settore.

La Direzione Nuove Infrastrutture 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;
- sulla [home page](#) del sito del Comune di Firenze.

Efficacia ed efficienza

La Direzione Nuove Infrastrutture 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.

Eguaglianza

Per il principio di Eguaglianza il servizio deve essere erogato garantendo parità di trattamento tra gli utenti.

Tale principio, tuttavia, non significa ricercare un'assoluta uniformità od omogeneità (cioè, un'eguaglianza solo formale), bensì 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 (eguaglianza sostanziale).

Imparzialità

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

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.

I.c Strumenti per la prevenzione e risoluzione delle controversie

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 Nuove Infrastrutture e Mobilità è possibile presentare i reclami presso i recapiti del singolo servizio coinvolto (v. cap. III), oppure presso uno dei seguenti:

- Direzione Nuove Infrastrutture e Mobilità, Ufficio Protocollo, Viale F.lli Rosselli n. 5/7, 50144 – Firenze;
- e-mail: nuove.infrastrutturemobilita@comune.fi.it
- pec: nuove.infrastrutture@pec.comune.fi.it

La Direzione Nuove Infrastrutture 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 spieghino le ragioni della necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, indicando il nuovo termine.

I.d Indagine sulla soddisfazione dell'utenza

La Direzione Nuove Infrastrutture e Mobilità promuove periodicamente ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti in relazione alla qualità dei propri servizi. I risultati sono comunicati all'utenza attraverso la sezione [amministrazione-trasparente > servizi-erogati > carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita](#) del sito internet del Comune di Firenze, ovvero nell'aggiornamento successivo della presente Carta.

I.e La relazione con i cittadini

Il ricevimento al pubblico avviene secondo gli orari indicati nel cap. III.

II

La Direzione Nuove Infrastrutture e Mobilità

II.a Presentazione

L'intera attività della Direzione Nuove Infrastrutture e Mobilità è rivolta al pubblico in senso lato, anzi, più correttamente, a tutta la comunità di Firenze.

Infatti, a solo titolo di esempio, rientra nella competenza della Direzione la gestione del Trasporto Pubblico sia su gomma che su rotaia: ogni autobus che circola a Firenze come "trasporto pubblico" deve aver ottenuto i necessari nulla osta/autorizzazioni dal Servizio Mobilità; la tramvia è stata elaborata all'interno dei nostri uffici e da questi è coordinata nei rapporti con il soggetto gestore e l'utenza.

La Linea 1 e la Linea 3.1, completata nel giugno del 2018, comprensiva anche della cd. "Variante Valfonda", costituiscono la **Linea T1 "Leonardo"** (in esercizio dal 16/07/2018), che collega il Capolinea di Scandicci (Villa Costanza) con il Capolinea di Careggi, senza interruzioni di linea.

La Linea 2 costituisce la **Linea T2 "Vespucci"** (in esercizio dal 11/02/2019), che collega il capolinea in Piazza dell'Unità Italiana all'aeroporto Amerigo Vespucci.

Gli stessi uffici stanno inoltre portando avanti i già annunciati ampliamenti delle linee: sono in via di progettazione/realizzazione alcune importanti estensioni del sistema tranviario, fra cui, si ricordano:

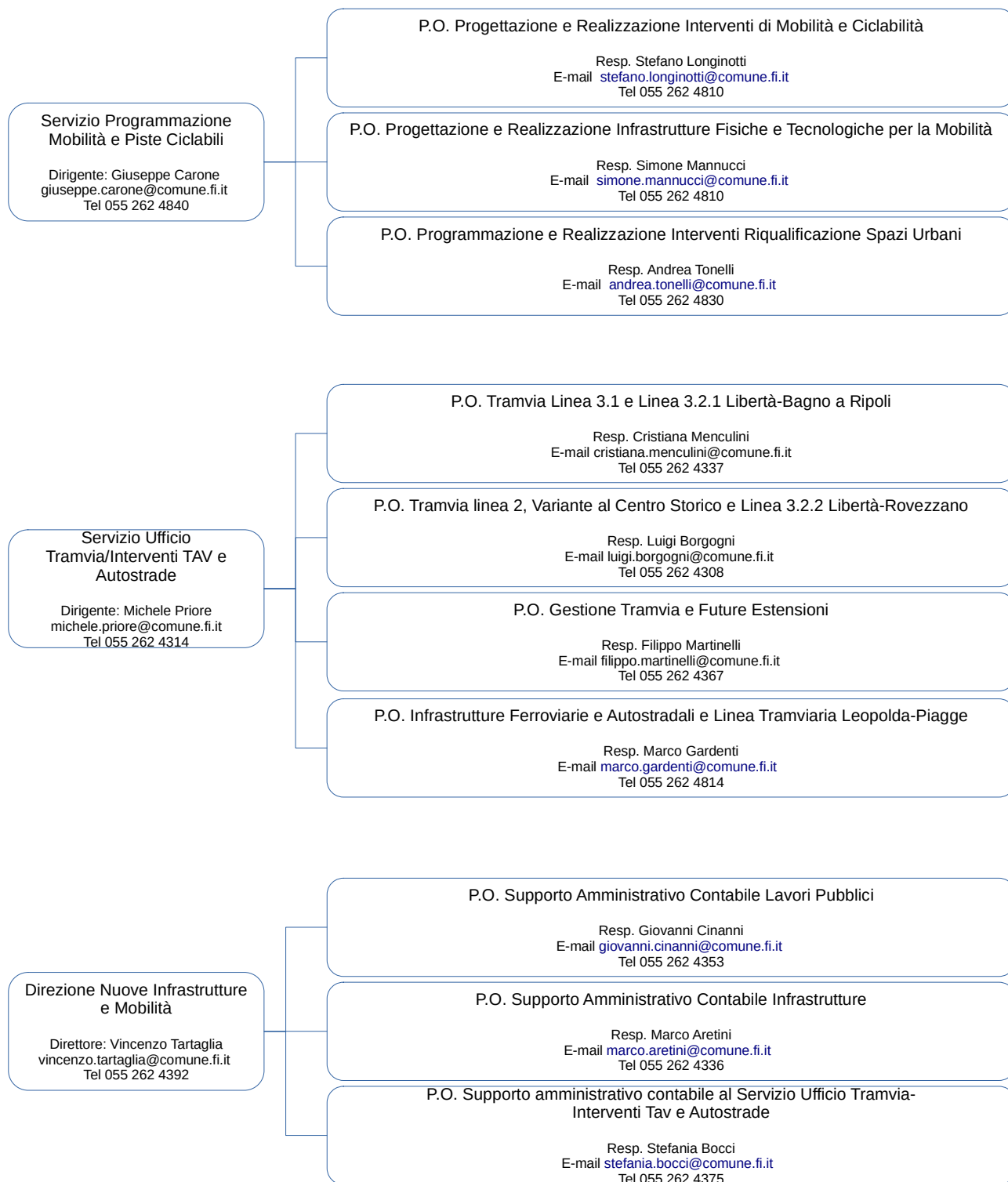
- il completamento della **Linea 2**, tramite la realizzazione della cd. "Variante Alternativa al Centro Storico - VACS II° lotto", che consentirà di raggiungere p.za della Libertà (scambio TPL gomma) e p.za San Marco (zona di elevato interesse turistico);
- la **Linea 3.2**, che con le due diramazioni verso Rovezzano (3.2.2) e Bagno a Ripoli (3.2.1) rappresenta l'estensione verso la zona Sud-Est della città (approvato Progetto Preliminare);
- la **Linea 2.2**, che rappresenta la continuazione della Linea 2, dall'Aeroporto Vespucci, sino alla Stazione di Castello, al centro abitato di Sesto F.no e al Polo Universitario (Progetto di Fattibilità Tecnico-Economica in fase di approvazione);
- la **Linea 4.1** (Leopolda-Piagge), che rappresenta il collegamento fra la Linea T1 e l'importante area di via Pistoiese/Peretola/Brozzi;
- la **Linea 4.2** (Piagge-Campi Bisenzio), che rappresenta il collegamento con l'area metropolitana di San Donnino/Campi Bisenzio (ca. 45.000 abitanti), attualmente non servita da alcun trasporto su ferro (Progetto di Fattibilità Tecnico-Economica in fase di approvazione).

La Direzione Nuove Infrastrutture e Mobilità inoltre si occupa della realizzazione delle piste ciclabili su tutto il territorio comunale, nonché della viabilità, compresa la manutenzione delle strade e della relativa pubblica illuminazione ed impiantistica semaforica.

Per quanto riguarda, in generale, la mobilità "sostenibile", sul sito del Comune di Firenze all'indirizzo: http://mobilita.comune.fi.it/mobilita_sostenibile/mobilita_sostenibile/mobilita_ciclistica.html sono disponibili le informazioni relative a: **Trasporti pubblici**, **Car sharing**, **Mobilità ciclistica**, **Mobilità elettrica** e **Mobilità a gas** e alcune azioni intraprese dalla Direzione nella realizzazione di progetti per il miglioramento della qualità dell'aria.

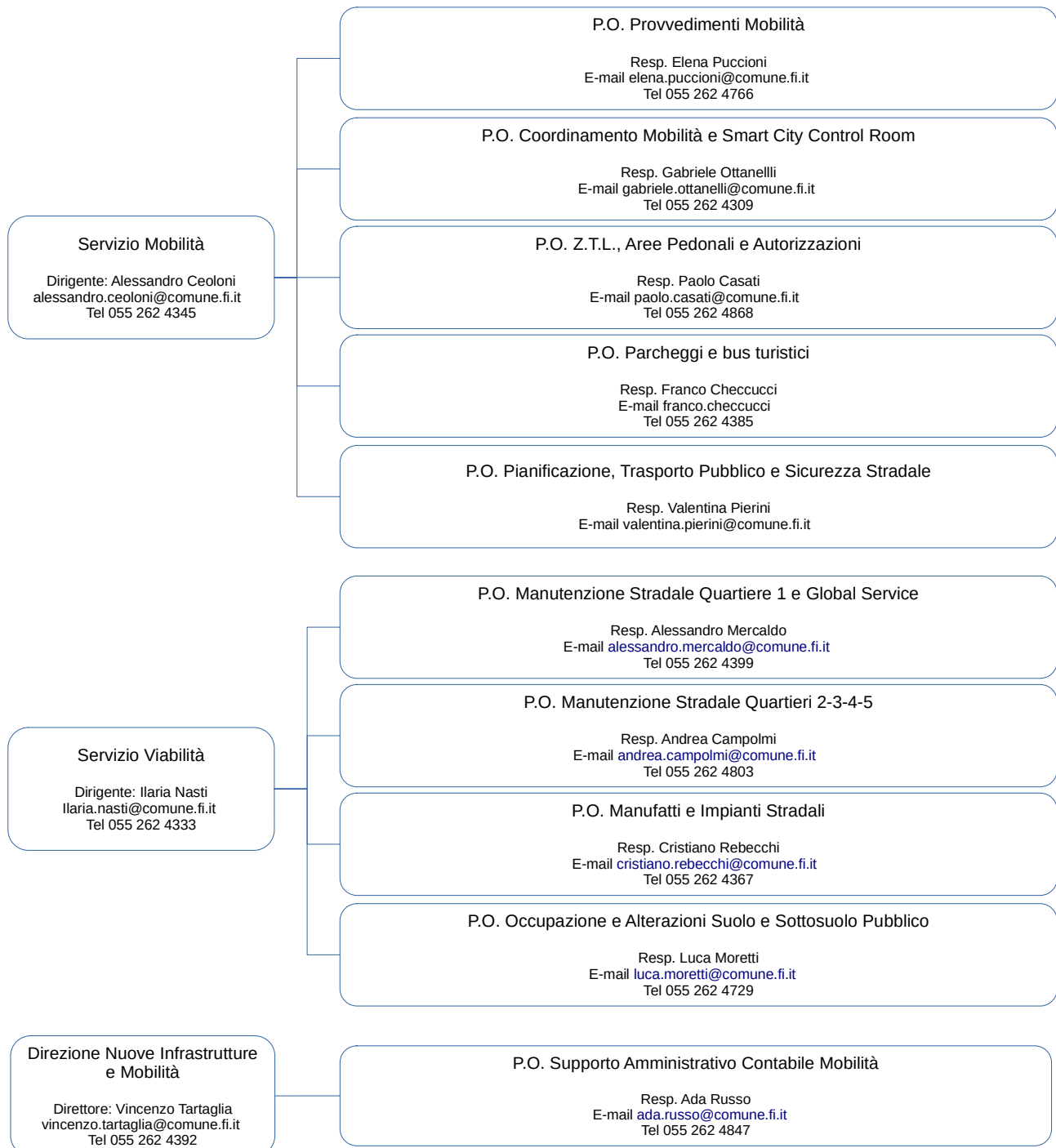
Accanto a tali servizi generali, sono poi gestiti anche servizi rivolti a specifiche utenze: tali ultimi servizi sono quelli più specificamente oggetto della Carta.

II.b Servizi di interesse generale



II.c In particolare: i servizi a diretto contatto con il pubblico

Di seguito la struttura della Direzione per quanto riguarda i servizi che comportano un più diretto contatto con l'utenza. Tali servizi saranno poi singolarmente presentati nel cap. III con relativi recapiti ed indicatori di qualità.



III

I servizi offerti al pubblico: indicazione degli *standard* di qualità

III.a Servizio Mobilità

Dirigente: Alessandro Ceoloni, tel. 0552624345, e-mail alessandro.ceoloni@comune.fi.it

Responsabile Supporto Amministrativo Contabile: Ada Russo, tel. 0552624847, e-mail ada.russo@comune.fi.it

(III.a.1) Emissione Ordinanze Viabilità

Sede: Via F.lli Rosselli, 5/7, tel. 0552624808, e-mail provvedimentimobilita@comune.fi.it

Responsabile: Elena Puccioni, tel. 0552624766, e-mail elena.puccioni@comune.fi.it

Orario al pubblico: lunedì e giovedì, dalle ore 9:00 alle ore 12:00

L'Ufficio è competente all'emissione delle ordinanze (anche d'urgenza) che modificano temporaneamente la viabilità cittadina in conseguenza di lavori da effettuare (da parte di soggetti pubblici o privati) nel territorio comunale di Firenze.

SERVIZIO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Emissione Ordinanze Viabilità	TEMPESTIVITA'	Intervallo di tempo tra la data di richiesta e la data di emissione dell'ordinanza	Non superiore a 21 giorni
	PUNTUALITA'	Intervallo di tempo tra la data di emissione dell'ordinanza e la data dell'intervento	Almeno 48 ore prima
	ACCESSIBILITA'	% di sedi in cui è disponibile la modulistica per la presentazione delle richieste	100% La modulistica è anche presente <i>on line</i>

(III.a.2) Rilascio autorizzazioni per manifestazioni

Sede: Via F.lli Rosselli, 5/7, tel. 0552624342, e-mail manifestazioni.mobilita@comune.fi.it

Responsabile: Paolo Casati, tel. 0552624868, paolo.casati@comune.fi.it

Orario al pubblico: dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 12:30

L'Ufficio è competente al rilascio delle autorizzazioni ed ordinanze per lo svolgimento di manifestazioni/eventi (es.: cortei, processioni cittadine, gare podistiche, inaugurazione negozi, ecc.) nell'ambito del territorio comunale di Firenze, quando tali manifestazioni possano avere ripercussioni sulla mobilità cittadina.

SERVIZIO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Rilascio autorizzazioni per manifestazioni	TEMPESTIVITA'	Intervallo di tempo tra la data di richiesta e la data di rilascio autorizzazione/emissione ordinanza	Non superiore a 30 giorni
	PUNTUALITA'	Intervallo di tempo tra la data di rilascio dell'autorizzazione e la data della manifestazione/evento	Almeno 48 ore prima
	ACCESSIBILITA'	% di sedi in cui è disponibile la modulistica per la presentazione delle richieste	100% La modulistica è anche presente <i>on line</i>

(III.a.3) Rilascio contrassegni Z.T.L. (Zona a Traffico Limitato)

Sede: Via F.lli Rosselli, 5/7, tel. 0552624877, e-mail ufficio.ztl@comune.fi.it

Responsabile: Paolo Casati, tel. 0552624868, paolo.casati@comune.fi.it

L'Ufficio gestisce la disciplina della Z.T.L. del Comune di Firenze, curandone il Regolamento con i relativi aggiornamenti ed attuando gli indirizzi stabiliti dagli organi politici del Comune (Giunta e Consiglio comunale).

Il rilascio dei contrassegni Z.T.L. è invece effettuato dalla società *in house* [S.A.S. Servizi Alla Strada s.p.a.](#) presso cui, pertanto, occorre presentare la richiesta.

Pur non gestendo direttamente le pratiche di rilascio dei contrassegni Z.T.L., l'Ufficio (chiuso al pubblico) è comunque disponibile per fornire eventualmente all'utenza chiarimenti ed assistenza riguardo alla disciplina Z.T.L.

Informazioni dettagliate sono reperibili [qui](#).

SERVIZIO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Ufficio Z.T.L.	TEMPESTIVITA'	Intervallo di tempo di evasione pratiche	Non superiore a 30 giorni dall'arrivo presso l'Ufficio
	ACCESSIBILITA'	I recapiti dell'Ufficio sono quelli sopra indicati. Per la modulistica ZTL ed il rilascio dei relativi contrassegni è necessario rivolgersi a S.A.S. Servizi Alla Strada s.p.a.	

(III.a.4) Rilascio concessioni passi carrabili

Sede: Via F.lli Rosselli, 5/7, tel. 0552624874, e-mail passi.carrabili@comune.fi.it

Responsabile: Paolo Casati, tel. 0552624868, paolo.casati@comune.fi.it

Orario al pubblico: da lunedì a venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 12:00

L'Ufficio è competente al rilascio delle concessioni per i passi carrabili e per gli stalli di sosta a servizio delle strutture ricettive.

L'Ufficio gestisce inoltre, più in generale, la disciplina degli accessi sulla pubblica via da aree laterali, curandone il relativo Regolamento ed aggiornamenti ed attuando gli indirizzi stabiliti dagli organi politici del Comune (Giunta e Consiglio comunale).

Per quanto riguarda la concessione di stalli di sosta per persone con disabilità, la relativa richiesta deve essere presentata presso la società *in house* [S.A.S. Servizi Alla Strada s.p.a.](#)

Informazioni ed istruzioni dettagliate per la presentazione delle pratiche sono reperibili [qui](#).

SERVIZIO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Rilascio concessioni passi carrabili	TEMPESTIVITA'	Intervallo di tempo tra la data di richiesta e la data di rilascio della concessione	Non superiore a 30 giorni
	ACCESSIBILITA'	% di sedi in cui è disponibile la modulistica per la presentazione delle richieste	100% La modulistica è anche presente on line
Voltura passi carrabili e stalli sosta strutture ricettive	TEMPESTIVITA'	Intervallo di tempo tra la data di richiesta e la data di rilascio della voltura	Non superiore a 10 giorni
	ACCESSIBILITA'	% di sedi in cui è disponibile la modulistica per la presentazione delle richieste	100% La modulistica è anche presente on line

(III.a.5) Rilascio autorizzazioni trasporti eccezionali

Sede: Via F.lli Rosselli, 5/7, tel. 0552624870, e-mail pierluigi.palandrani@comune.fi.it

Responsabile: Paolo Casati, tel. 0552624868, paolo.casati@comune.fi.it

L'Ufficio è competente al rilascio delle autorizzazioni per il transito dei c.d. trasporti eccezionali all'interno della viabilità cittadina, con indicazione inoltre dell'itinerario da percorrere per raggiungere il luogo di destinazione.

Informazioni ed istruzioni dettagliate per la presentazione delle pratiche sono reperibili [qui](#).

SERVIZIO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Rilascio autorizzazioni trasporti eccezionali	TEMPESTIVITA'	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
	ACCESSIBILITA'	% di sedi in cui è disponibile la modulistica per la presentazione delle richieste	100% La modulistica è anche presente on line

(III.a.6) Ufficio Parcheggi e Bus Turistici

Sede: Via F.lli Rosselli, 5/7, tel. 0552624385, e-mail nuove.infrastrutture@comune.fi.it

Responsabile: Franco Checcucci, tel. 0552624385, franco.checcucci@comune.fi.it

L'Ufficio gestisce la disciplina della Z.T.L. del Comune di Firenze limitatamente al settore dei bus turistici, curandone il Regolamento con i relativi aggiornamenti ed attuando gli indirizzi stabiliti dagli organi politici del Comune (Giunta e Consiglio comunale).

Il rilascio dei permessi Z.T.L. per bus turistici è effettuato dalla società *in house* [S.A.S. Servizi Alla Strada s.p.a.](#) presso cui, pertanto, occorre presentare la richiesta.

Pur non gestendo direttamente le pratiche di rilascio dei contrassegni Z.T.L., l'Ufficio è comunque disponibile per eventualmente fornire all'utenza chiarimenti ed assistenza riguardo alla disciplina Z.T.L.

L'Ufficio inoltre ha in carico i parcheggi della Città di Firenze, la cui gestione è affidata anche in tal caso alla società [S.A.S. Servizi Alla Strada s.p.a.](#), nonché ai singoli soggetti concessionari di talune aree di sosta pubbliche.

L'Ufficio Parcheggi e Bus Turistici, infine, svolge attività di controllo sull'operato della S.A.S. s.p.a. e di detti concessionari.

Informazioni ed istruzioni dettagliate per la presentazione delle pratiche sono reperibili [qui](#).

SERVIZIO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Ufficio Parcheggi e Bus Turistici	TEMPESTIVITA'	Intervallo di tempo di evasione pratiche	Non superiore a 30 giorni dall'arrivo presso l'Ufficio
	ACCESSIBILITA'	I recapiti dell'Ufficio sono quelli sopra indicati. Per la modulistica ZTL, il rilascio dei relativi permessi e la domanda e concessione di posteggi è necessario rivolgersi a S.A.S. Servizi Alla Strada s.p.a. Per i parcheggi pubblici affidati a concessionari, occorre rivolgersi di volta in volta ai medesimi.	

(III.a.7) Pianificazione Trasporto Pubblico e sicurezza stradale

Sede: Via F.lli Rosselli, 5/7, e-mail valentina.pierini@comune.fi.it

Responsabile: Valentina Pierini, valentina.pierini@comune.fi.it

L'Ufficio è competente all'individuazione dei percorsi che gli operatori del Trasporto Pubblico Locale su gomma devono seguire per il transito all'interno del territorio del Comune di Firenze.

Le relative pratiche si inseriscono nell'ambito del procedimento di autorizzazione (a cura, a seconda dei casi, della Regione, della Città Metropolitana o del Comune) previsto dall'art. 14 della legge regionale n. 42/1998: quindi, non esiste una specifica modulistica dell'Ufficio.

L'Ufficio, inoltre, rilascia i nulla osta all'istituzione, soppressione o spostamento delle fermate di linee bus urbane od extraurbane.

SERVIZIO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Pianificazione Trasporto pubblico e sicurezza stradale	TEMPESTIVITA'	Intervallo di tempo tra la data della richiesta e la data di emissione del nulla osta	Non superiore a 30 giorni
	ACCESSIBILITA'	I recapiti dell'Ufficio sono quelli sopra indicati.	

(III.a.8) Agevolazioni per il trasporto pubblico locale

Sede: Via F.lli Rosselli, 5/7, e-mail: agevolazionitpl@comune.fi.it

Responsabile: Ada Russo, tel. 0552624847, e-mail ada.russo@comune.fi.it

L'Ufficio gestisce le richieste di rimborso di quota parte degli abbonamenti annuali al trasporto pubblico locale. Per coloro che hanno i requisiti previsti dalla regolamentazione comunale in materia, il rimborso può essere richiesto tramite il servizio on line disponibile nel Portale dei servizi all'indirizzo: <http://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/agevolazioni-tarifarie-tpl-comune-di-firenze> dove si trovano anche tutte le informazioni in ordine ai requisiti del richiedente e la documentazione da presentare.

SERVIZIO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Agevolazioni tariffarie TPL	TEMPESTIVITA'	Intervallo di tempo tra la data della richiesta e la data di emissione del rimborso	Non superiore a 30 giorni per le richieste presentate con il sistema di autenticazione o SPID. Non superiore a 90 giorni per le richieste presentate tramite e-mail.
	ACCESSIBILITA'	Il servizio è disponibile on line	

(III.a.9) Bonus bike sharing

Sede: Via F.lli Rosselli, 5/7, e-mail: bonusbikesharing@comune.fi.it

Responsabile: Ada Russo, tel. 0552624847, e-mail ada.russo@comune.fi.it

L'Ufficio gestisce le richieste di rilascio di codici bonus da utilizzare per acquistare abbonamenti trimestrali all'utilizzo del bike sharing cittadino. La richiesta viene presentata tramite il servizio on line disponibile nel Portale dei servizi all'indirizzo: <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/bonus-abbonamento-bike-sharing> dove si trovano anche tutte le informazioni per l'utilizzo del bonus.

SERVIZIO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Bonus bike sharing	TEMPESTIVITA'	Intervallo di tempo tra la data della richiesta e la data di emissione del rimborso	La concessione del bonus è immediata
	ACCESSIBILITA'	Il servizio è disponibile on line	

(III.a.10) Autorizzazioni e nulla osta per il trasporto pubblico locale

Sede: Via F.lli Rosselli, 5/7, e-mail: ada.russo@comune.fi.it

Responsabile: Ada Russo, tel. 0552624847, e-mail ada.russo@comune.fi.it

L'Ufficio gestisce le richieste di autorizzazione all'esercizio di linee di trasporto pubblico locale ai sensi dell'art. 14 legge regionale n. 42/1998. In particolare, gestisce direttamente le autorizzazioni delle linee che interessano per il loro intero tragitto il territorio del Comune di Firenze e 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.

SERVIZIO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Rilascio autorizzazioni/nulla osta esercizio linee TPL	TEMPESTIVITA'	Intervallo di tempo tra la data della richiesta e la data di emissione del rimborso	Non superiore a 30 giorni
	ACCESSIBILITA'	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)	

III.b Servizio Viabilità

Dirigente: Ilaria Nasti, tel. 0552624382, e-mail ilaria.nasti@comune.fi.it

Responsabile supporto amministrativo-contabile lavori pubblici: Giovanni Cinanni, tel. 0552624353, e-mail giovanni.cinanni@comune.fi.it

Responsabile supporto amministrativo-contabile pubblica illuminazione: Ada Russo, tel. 0552624847, e-mail ada.russo@comune.fi.it

(III.b.1) Manutenzione stradale Quartieri

Sede: Via F.lli Rosselli, 5/7

Responsabile Quartiere 1: Alessandro Mercaldo, tel. 0552624382, e-mail nuove.infrastrutturemobilita@comune.fi.it; alessandro.mercaldo@comune.fi.it

Responsabile Quartieri 2-3-4-5: Alessandro Mercaldo, tel. 0552624382, e-mail manutenzione.q2345@comune.fi.it; andrea.campolmi@comune.fi.it

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 ad AVR s.p.a. mediante l'appalto di Global Service della rete viaria comunale.

Attraverso specifica convenzione assicurativa gestisce inoltre il contenzioso relativo ai sinistri che si verificano su strade e marciapiedi comunali.

L'Ufficio è disponibile per eventualmente fornire all'utenza chiarimenti ed assistenza.

SERVIZIO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Manutenzione stradale Quartieri	TEMPESTIVITA'	Intervallo di tempo di evasione pratiche	Non superiore a 30 giorni dall'arrivo presso l'Ufficio
	ACCESSIBILITA'	I recapiti dell'Ufficio sono quelli sopra indicati	

(III.b.2) Manutenzione manufatti e impianti stradali

Sede: Via F.lli Rosselli, 5/7, tel. 0552624361, e-mail nuove.infrastrutturemobilita@comune.fi.it

Responsabile: Cristiano Rebecchi, tel. 0552624361, e-mail cristiano.rebecchi@comune.fi.it

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 ad [AVR s.p.a.](#) mediante l'appalto di Global Service della rete viaria comunale e, per quanto riguarda l'illuminazione pubblica, alla società *in house* [Silfi s.p.a.](#)

SERVIZIO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Manutenzion e manufatti e impianti stradali	TEMPESTIVITA'	Intervallo di tempo di evasione pratiche	Non superiore a 30 giorni dall'arrivo presso l'Ufficio
	ACCESSIBILITA'	I recapiti dell'Ufficio sono quelli sopra indicati	

(III.b.3) Rilascio autorizzazioni alterazioni suolo e sottosuolo pubblico

Sede: Via F.lli Rosselli, 5/7, tel. 0552624729-4731-4732, e-mail alterazioni.suolopubblico@comune.fi.it

Responsabile: Luca Moretti

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

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

Le pratiche vengono gestite in via telematica, per gli utenti abilitati, tramite il portale visibile [qui](#).

Informazioni ed istruzioni dettagliate per la presentazione delle pratiche sono reperibili [qui](#).

SERVIZIO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Rilascio autorizzazioni alterazioni suolo e sottosuolo pubblico	TEMPESTIVITA'	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
	ACCESSIBILITA'	% di sedi in cui è disponibile la modulistica per la presentazione delle richieste	100% La modulistica è anche presente <i>on line</i> sul sito del Comune

(III.b.4) Rilascio autorizzazioni occupazioni suolo pubblico

Sede: Via F.lli Rosselli, 5/7, tel. 0552624730, e-mail osp.suolopubblico@comune.fi.it

Responsabile: Luca Moretti

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

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 visibile [qui](#).

Informazioni ed istruzioni dettagliate per la presentazione delle pratiche sono reperibili [qui](#).

SERVIZIO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Rilascio autorizzazioni alterazioni suolo e sottosuolo pubblico	TEMPESTIVITA'	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
	ACCESSIBILITA'	% di sedi in cui è disponibile la modulistica per la presentazione delle richieste	100% La pratica può essere presentata tramite apposito portale di accesso La modulistica è anche presente <i>on line</i> sul sito del Comune

Appendice

Legge 7 agosto 1990, n. 241, “Nuove norme sul procedimento amministrativo”

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”

Decreto Legislativo n. 286 del 30 luglio 1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi. Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche”

Legge n. 150 del 7 giugno 2000 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”

Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”

Carta dei servizi Autolinee Toscane SpA (da marzo 2022, reperibile [qui](#))

Carta dei Servizi SAS s.p.a. (reperibile [qui](#))

Carta dei Servizi Silfi s.p.a. (reperibile [qui](#))