



**CARTA DEI SERVIZI
2018**

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza, riguardo ai propri servizi, alle modalità di erogazione dei servizi stessi, agli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

Servizi alla Strada S.p.A., società strumentale del Comune di Firenze, con questa seconda edizione ha rinnovato con convinzione e condivisione la propria Carta dei Servizi, dando priorità alla costruzione di uno strumento semplice ad uso dell'utente ove possano essere chiariti gli ambiti dei servizi in carico alla Società e gli strumenti per fruirne, nonché i valori di riferimento e gli standard di servizio garantiti nell'ambito degli indirizzi ricevuti dal Comune di Firenze.

Servizi alla Strada S.p.A.

Indice

Presentazione della Carta

Riferimenti normativi.....	2
Principi ispiratori della Carta.....	3
Finalità della Carta.....	4

Descrizione dell'Azienda

Costituzione e obiettivi della Servizi alla Strada S.p.A.....	5
Il modello organizzativo 231/2001.....	7
Il codice etico.....	7
Tutela della riservatezza dei dati personali e sensibili: il Codice della Privacy.....	8

Servizi erogati dalla Servizi Alla Strada SPA

Rimozione forzata e/o blocco dei veicoli nei casi previsti dalla legislazione vigente.....	9
Accettazione e custodia dei veicoli rimossi e gestione delle depositerie.....	9
Custodia di merci sequestrate.....	9
Deposito degli oggetti trovati.....	10
Affissioni pubbliche.....	10
Mercati rionali.....	10
Supporto tecnico alla mobilità all'interno del territorio comunale.....	10
Catene artistiche e elementi stradali che limitano il transito.....	10
Viabilità in occasione delle manifestazioni.....	10
Interventi di messa in sicurezza relativi ad aree a verde ed edifici comunali.....	11
Controllo delle attività di terzi sulle strade e relative pertinenze.....	11
Bus turistici - ZTL a tariffazione per autobus turistici.....	11
Progettazione e gestione delle Zone a Sosta Controllata.....	12
Controllo della sosta di superficie a pagamento.....	12
Parcometri di superficie.....	12
Modalità di pagamento della sosta alternative alle monete.....	13
Parcheggi straordinari in occasione degli eventi al "Mandela Forum".....	13
Rilascio autorizzazioni ZTL e ZCS per autovetture, ciclomotori e motocicli a 3 o 4 ruote.....	13
Rilascio contrassegni di sosta per disabili.....	14
Numero verde per lista bianca disabili.....	14
Apertura e chiusura dei cancelli di alcuni parchi comunali.....	14
Manutenzione di parte delle aree a verde comunali.....	15
Bagni pubblici comunali periferici.....	15
Attività collegate ai servizi sopra elencati.....	15

Relazioni con l'utenza

URP - Informazioni e reclami.....	16
Numeri utili.....	18

L'Attenzione agli utenti e alla qualità

Dati di servizio 2016.....	20
Indagine di soddisfazione dell'utenza 2017.....	21
I livelli minimi di servizio all'utenza.....	22
Gli obiettivi di miglioramento per i servizi all'utenza.....	22
La certificazione ISO 9001.....	22
Aggiornamento delle indagini di soddisfazione dell'utente.....	23
Esame dei dati dei servizi.....	23
Indennizzi automatici.....	23

Pubblicazione, aggiornamento e distribuzione della Carta dei Servizi



Presentazione della Carta

Riferimenti normativi

Specifiche direttive e disposizioni di legge indirizzano la redazione della Carta della Servizi di Servizi alla Strada S.p.A. (di seguito anche indicata come SAS):

- L. 241/90, "Norme in materia di procedimento amministrativo e di accesso ai documenti amministrativi";
- DIR PCM del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- DIR PCM del 11 ottobre 1994, "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli URP";
- DPCM del 19 maggio 1995, "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei Servizi";
- L. 273/95 del 11 luglio 1995, "Qualità dei servizi pubblici";
- L. 281/98 del 30 luglio 1998, "Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti";
- Regolamenti successivi e le linee guida per l'attuazione, fino alla "Tutela degli utenti dei servizi pubblici locali" come previsto dalla legge 244 del 24 dicembre 2007 (finanziaria 2008);
- L. 15/09 del 4 marzo 2009, "Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle P.A. nonché disposizioni integrative" G.U. n. 53 del 5 marzo 2009.

Principi ispiratori della carta

Eguaglianza e imparzialità

La SAS garantisce l'accessibilità ai servizi ed alle strutture al pubblico gestite, a tutti i cittadini senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali.

Continuità

La SAS garantisce l'erogazione dei servizi con continuità e regolarità, secondo gli orari qui riportati e diffusi. Garantisce inoltre la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione programmata di orario, tramite la diffusione di aggiornamenti e l'apposizione di avvisi nelle sedi degli uffici e degli sportelli al pubblico, oltre che sul proprio sito web.

Trasparenza e partecipazione

La SAS assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente Carta.

La SAS si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenute dagli utenti, nonché ad attivare contatti con le Associazioni dei Consumatori quali momenti indispensabili per il miglioramento dei servizi erogati.

La SAS si impegna a consultare le Associazioni dei Consumatori indicate nella presente Carta, prima della sua pubblicazione.

La SAS si impegna ad aggiornare la presente Carta dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella medesima.

Efficienza ed efficacia

La SAS si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi indicati nella presente Carta e a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati.

La SAS si impegna a raccogliere e ad analizzare i dati relativi all'erogazione dei servizi, affinché possano essere individuate azioni di miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei medesimi.

Finalità della Carta

Per gli utenti la Carta dei Servizi è...

Strumento di conoscenza perché:

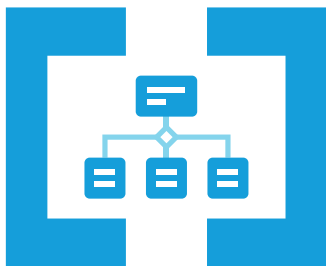
- fornisce indicazioni sui numerosi servizi svolti nell'ambito della gestione del territorio e delle strade del Comune di Firenze;
- fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione della SAS, sui servizi e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'Azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sugli obiettivi di miglioramento;
- garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della Carta stessa, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni assunti e al raggiungimento degli obiettivi programmati.

Strumento di partecipazione perché:

- mette a disposizione dell'utenza recapiti e modalità di comunicazione, come mezzi per favorire il dialogo tra l'Azienda e gli utenti;
- garantisce il monitoraggio della qualità del servizio percepita.

Strumento di tutela perché:

- garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'Azienda dei diritti degli utenti ed in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi con la presente Carta.



Descrizione dell'Azienda

Costituzione e obiettivi della SAS

Il 4 dicembre 2000 è stata costituita la società Servizi alla Strada S.p.A., operativa dal 5 marzo 2001, di cui il Comune di Firenze deteneva il 51% del capitale sociale.

Il Comune di Firenze, con deliberazione n. 1079/117 del 19 dicembre 2005, ha stabilito di acquistare la totale partecipazione del socio privato minoritario di Servizi alla Strada S.p.A., della quale è diventato titolare nel dicembre del 2005. L'assemblea della Servizi alla Strada S.p.A. il 26 gennaio 2006 ha approvato un nuovo statuto sociale conseguente al mutamento della compagine sociale, prevedendo tra l'altro modifiche ed integrazioni all'oggetto sociale.

Al Comune spetta l'attività di indirizzo, programmazione e controllo della Società. Viene stipulato in data 29 dicembre 2006 l'atto integrativo al contratto di servizio relativo all'affidamento dei servizi di gestione e controllo delle zone a transito o sosta controllata.

Viene stipulata in agosto 2014 una integrazione del Contratto dei Servizi relativa ai servizi di controllo, gestione, monitoraggio e manutenzione delle strade e della segnaletica, ai servizi di governo della viabilità e ai servizi di supporto alla mobilità.

Viene stipulato il 27 marzo 2017 il Nuovo Contratto Generale dei Servizi, che ha validità 9 anni e che prevede, dal 2018, un parziale rinnovo dei servizi della Società e, in particolare, l'affidamento da parte del Comune di Firenze ad altro soggetto dei servizi di controllo, gestione, monitoraggio e manutenzione delle strade e della segnaletica.

Il Consiglio di Amministrazione della Società è nominato dal Comune di Firenze e la durata in carica è di tre anni.

La Società ha sede in via Guglielmo Marconi n. 18-20, 50131 Firenze.

Con riferimento al Nuovo Contratto Generale dei Servizi, che andrà a pieno regime dal 2018, la Società è lo strumento del Comune di Firenze per la gestione dei seguenti servizi:

1. Rimozione forzata e/o blocco dei veicoli nei casi previsti dalla legislazione vigente;
2. Accettazione e custodia dei veicoli rimossi e gestione delle depositerie;
3. Custodia delle merci sequestrate;
4. Deposito degli oggetti trovati;
5. Affissioni pubbliche;
6. Mercati rionali;
7. Supporto tecnico alla mobilità all'interno del territorio comunale;
8. Catene artistiche e elementi stradali che limitano il transito;
9. Viabilità in occasione delle manifestazioni;
10. Interventi di messa in sicurezza relativi ad aree a verde ed edifici comunali;
11. Controllo delle attività di terzi sulle strade e relative pertinenze;
12. Bus turistici - ZTL a tariffazione per autobus turistici;
13. Progettazione e gestione delle Zone a Sosta Controllata;
14. Controllo della sosta di superficie a pagamento;
15. Parcometri di superficie;
16. Modalità di pagamento della sosta alternative alle monete;
17. Parcheggi straordinari in occasione degli eventi al "Mandela Forum";
18. Rilascio autorizzazioni ZTL e ZCS per autovetture, ciclomotori e motocicli a 3 o 4 ruote;
19. Rilascio contrassegni di sosta per disabili;
20. Numero verde per lista bianca disabili;
21. Apertura e chiusura dei cancelli di alcuni parchi pubblici comunali;
22. Manutenzione di parte delle aree a verde comunali;
23. Bagni pubblici comunali periferici;
24. Attività collegate ai servizi sopra elencati.

Il modello organizzativo 231/2001

La SAS ha predisposto il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001, ovvero l'insieme delle regole e delle procedure organizzative volte a prevenire la commissione dei reati.

L'adozione del Modello di Gestione focalizza l'attenzione sul sistema dei controlli interni, mirando ad una ottimizzazione della struttura organizzativa. Il Modello di Gestione e Organizzazione comprende, oltre al Codice Etico, il Sistema Disciplinare Sanzionatorio e l'istituzione dell'Organismo di Vigilanza.

Il Consiglio di Amministrazione ha nominato l'Organismo di Vigilanza nella persona del Dott. Roberto Giacinti in possesso dei requisiti richiesti dalla legge e di indipendenza rispetto ai vertici aziendali.

Ogni violazione o sospetto di violazione del Modello 231/2001 e/o ogni altra segnalazione attinente all'attuazione del Modello stesso può essere comunicata direttamente all'Organismo di Vigilanza, al seguente riferimento:

Organismo di Vigilanza Servizi alla Strada S.p.A. - Dott. Roberto Giacinti,
via Pietro Metastasio 22, 50124 Firenze, tel. 055.220664 - fax 055.220947
e-mail odv@serviziallastrada.it.

Il Codice Etico

Il Codice Etico è parte integrante del Modello di Gestione e Organizzazione di cui al D.Lgs. 231/2001.

L'attività interna ed esterna della SAS si fonda sul rispetto dei principi di deontologia aziendale espressi nel Codice, adottato dal Consiglio di Amministrazione il 7 luglio 2009, volto a individuare diritti, doveri e responsabilità e a promuovere o vietare alcuni comportamenti che, seppur leciti sotto il profilo normativo, non corrispondono all'etica e ai valori cui la Società si ispira nell'esercizio delle proprie attività.

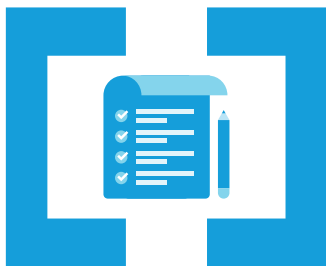
Il Codice Etico della SAS è visionabile e scaricabile dal sito web aziendale.

La SAS, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1 comma 17 Legge 190/2012, ha adottato il patto di integrità che è scaricabile dal sito web aziendale.

Tutela della riservatezza dei dati personali e sensibili: il Codice della Privacy

La SAS tutela i dati personali e sensibili ai sensi della L. 196/2003. Per la consultazione dell'informativa relativa si rimanda a quanto pubblicato sul sito web aziendale nella sezione "società". Per ulteriori informazioni o chiarimenti è a disposizione l'indirizzo e-mail privacy@serviziallastrada.it.

Per le pubblicazioni sulla sezione "società trasparente", la SAS provvede a rendere non leggibili i dati personali o i dati non indispensabili rispetto alla specifica finalità di trasparenza della pubblicazione (art. 4, comma 4 D.Lgs. n. 33/2013), come previsto dalla deliberazione del Garante per la protezione di dati personali n.243 del 15 maggio 2014.



Servizi erogati

Tutti i servizi affidati alla SAS sono regolati dal Contratto di Servizio con il Comune di Firenze.

1. Rimozione forzata e/o blocco dei veicoli nei casi previsti dalla legislazione vigente

La SAS gestisce ed effettua il servizio di rimozione forzata di veicoli e biciclette esclusivamente su chiamata della Polizia Municipale di Firenze, Tariffe e modalità di recupero dei mezzi sono consultabili sul sito web aziendale e nella rete civica del Comune di Firenze, www.comune.fi.it, anche nella specifica sezione riservata alla Polizia Municipale.

2. Accettazione e custodia dei veicoli rimossi e gestione delle depositerie

La SAS gestisce il servizio di depositaria comunale per accettazione, custodia e restituzione di veicoli e biciclette, a seguito di rimozione forzata o a seguito di sequestro dovuto a procedure penali.

Per il controllo di presenza del proprio veicolo nella depositaria comunale, la SAS mette a disposizione il servizio “cerca targa depositaria”, attraverso il proprio sito web aziendale nella sezione “servizi on line” .

I recapiti e le informazioni sugli uffici sono indicati a pag. 18.

3. Custodia delle merci sequestrate

La SAS custodisce e gestisce il deposito delle merci sequestrate in via penale o amministrativa dalla Polizia Municipale di Firenze o da altre autorità di Polizia.

4. Deposito degli oggetti trovati

La SAS gestisce l'ufficio degli oggetti trovati (compresi i documenti) sul territorio comunale di Firenze, occupandosi della ricezione, della catalogazione e della restituzione degli stessi, nonché dell'alienazione/vendita degli oggetti non restituiti. Sul sito web aziendale è disponibile il servizio "ricerca il tuo oggetto", collegato con il database del Comune di Firenze.

Sono in corso di definizione attività connesse al servizio, quali il SUAP del Comune di Firenze.

I recapiti e le informazioni sugli uffici sono indicati a pag. 18.

5. Affissioni pubbliche

La SAS gestisce l'affissione e la defissione dei manifesti pubblicitari, nonché l'installazione e la manutenzione dei relativi supporti e spazi.

I recapiti e le informazioni sugli uffici sono indicati a pag. 18.

6. Mercati rionali

La SAS gestisce il servizio di controllo e di rilevamento delle presenze degli operatori mercatali nei principali mercati rionali del territorio comunale, e la contestuale assegnazione dei posti.

I recapiti e le informazioni sugli uffici sono indicati a pag. 18.

7. Supporto tecnico alla mobilità all'interno del territorio comunale

La SAS si occupa di attività tecnica di supporto alla Direzione Mobilità del Comune di Firenze, per istruire le pratiche relative alle modifiche temporanee e definitive alla circolazione stradale sull'intero territorio comunale (predisposizione ordinanze viabilità).

8. Catene artistiche e elementi stradali che limitano il transito

La SAS gestisce l'apertura e la chiusura delle catene stradali e di altre tipologie fisiche di delimitazioni che regolamentano gli accessi in determinate zone della città (aree pedonali). Gli interventi di apertura e chiusura sono effettuati secondo quanto disposto dal Comune di Firenze.

9. Viabilità in occasione delle manifestazioni

La SAS, quale supporto alla mobilità, alle manifestazioni culturali, sociali e sportive, a quelle istituzionali, agli interventi di ordine pubblico, si occupa della gestione della segnaletica per gli eventi a carattere sia ricorrente che saltuario.

10. Interventi di messa in sicurezza relativi ad aree a verde ed edifici comunali

La SAS gestisce gli interventi di messa in sicurezza sia delle aree a verde sia degli edifici di proprietà del Comune di Firenze in caso di sinistro e/o evento calamitoso che comprometta la pubblica sicurezza sulla pubblica via. Qualora necessario, la SAS interverrà su segnalazione della Polizia Municipale per mettere in sicurezza (a mezzo transenne e segnaletica stradale temporanea) le aree a rischio relative alla viabilità.

11. Controllo delle attività di terzi sulle strade e relative pertinenze

La SAS si occupa del controllo dei cantieri di terzi di alterazione di suolo pubblico inseriti nel sistema comunale "Cityworks".

Il personale addetto procede ai necessari sopralluoghi a inizio, durante e a fine lavori, procede inoltre alla registrazione dello stato di avanzamento dei lavori, annotando passaggi, orari, misure dello scavo, riempimenti e ripristini o eventuali assenze di permesso, come altre anomalie; provvede, di conseguenza, ad inoltrare le eventuali segnalazioni al Comune di Firenze (Direzione Mobilità - Servizio Viabilità) per le relative contestazioni e/o intimazioni.

12. Bus turistici - ZTL a tariffazione per autobus turistici

Con decorrenza 7 aprile 2004 è stata istituita una Zona a Traffico Limitato per autobus (ZTL Autobus) con orario 0-24 all'interno del centro abitato di Firenze e della frazione Galluzzo. La circolazione degli autobus all'interno della ZTL è subordinata all'ottenimento e all'esposizione di un'autorizzazione specifica rilasciata dietro pagamento di una tariffa individuata dal Comune di Firenze.

La circolazione e la sosta degli autobus sono soggette ad una specifica regolamentazione individuata dal Piano Urbano del Traffico per la migliore compatibilità tra la frequentazione turistica della città e la qualità urbana che cittadini e turisti insieme richiedono.

Per le informazioni aggiornate su possibilità di discese e parcheggi e sugli uffici preposti al rilascio dei contrassegni, consultare il sito web aziendale.

Il rilascio di tali autorizzazioni è gestito dal Punto SAS Nord e dal Punto SAS Sud, i cui contatti sono indicati a pag. 18.

È possibile richiedere il contrassegno anche sul sito web aziendale, nella sezione "servizi on line": il servizio consente di ricevere direttamente nella propria casella di posta elettronica il titolo autorizzatorio non appena effettuato il pagamento.

13. Progettazione e gestione delle Zone a Sosta Controllata

Nel territorio comunale di Firenze sono istituite n. 5 Zone a Controllo della Sosta (ZCS), nelle quali si distinguono spazi di sosta per residenti, spazi di sosta promiscua (gratuita per i residenti della propria zona e a pagamento per tutti gli altri), spazi di sosta a rotazione veloce (a pagamento per tutti, anche per i residenti della propria zona, ad eccezione di alcune fasce orarie), spazi generici per disabili, spazi personalizzati per disabili, spazi di sosta libera (ad eccezione della ZCS n. 1), spazi di sosta riservati a velocipedisti, ciclomotori e motocicli, carico e scarico merci, ambulanze, polizia, etc.

La SAS si occupa della progettazione degli interventi di allestimento, realizzazione e manutenzione (segnaletica orizzontale e verticale) delle ZCS, nonché della progettazione e della gestione (realizzazione e manutenzione) dei posti disabili generici e personalizzati in tutto il territorio comunale. La segnaletica orizzontale di colore bianco indica gli stalli riservati ai residenti o liberi, la segnaletica orizzontale di colore blu indica gli stalli a pagamento tutti i giorni feriali dalle ore 08:00 alle ore 20:00, la segnaletica orizzontale di colore giallo indica gli stalli riservati a particolari categorie quali disabili, ambulanze, forze dell'ordine etc. Le tipologie di sosta sono indicate dalla segnaletica verticale in loco.

Al fine di conoscere, da parte dei residenti delle diverse ZCS, quali sono tutte le possibilità di parcheggio gratuito all'interno degli stalli di colore bianco nel proprio quartiere di residenza e non, il cittadino può far riferimento all'URP - informazioni e Reclami.

14. Controllo della sosta di superficie a pagamento

La SAS impiega proprio personale per il controllo della sosta di superficie a pagamento, in tutte le aree della città con presenza di stalli blu (ZCS), anche in compresenza della Polizia Municipale.

15. Parcometri di superficie

La SAS si occupa degli adeguamenti, della sistemazione e della manutenzione dei parcometri per il pagamento della sosta in superficie, installati ai sensi delle norme vigenti e secondo le disposizioni dell'Amministrazione comunale, per il pagamento orario delle tariffe di sosta sia promiscua che a rotazione veloce. La SAS ha installato, inoltre, nei punti strategici della città, parcometri multifunzione per l'erogazione del biglietto Ataf.

Per segnalazioni o informazioni, contattare l'URP ai recapiti indicati a pag. 18.

16. Modalità di pagamento della sosta alternative alle monete

La SAS garantisce la possibilità di pagare la sosta oraria anche senza monete, con le seguenti modalità:

- con carta di credito o bancomat grazie alle nuove dotazioni dei parcometri presenti in città;
- dal proprio smartphone, scaricando una delle applicazioni abilitate; si può scegliere fra quella ufficiale della SAS, Tap & Park, e le altre applicazioni collegate, indicate sul sito web aziendale;
- con l'autoparchimetro, acquistabile presso il Punto SAS Centro e presso gli esercizi commerciali convenzionati (valido solo per il pagamento della sosta negli spazi blu promiscui);
- con i "gratta e sosta" a cancellatura di velo, acquistabili presso il Punto SAS Centro e presso gli esercizi commerciali convenzionati;
- con gli abbonamenti mensili, trimestrali ed annuali (validi esclusivamente negli spazi di sosta promiscua), acquistabili presso il Punto SAS Centro e presso gli esercizi commerciali convenzionati (solo i mensili), o tramite l'applicazione per smartphone.

17. Parcheggi straordinari in occasione degli eventi al "Mandela Forum"

In occasione degli eventi al Mandela Forum, il Comune di Firenze emette un Provvedimento Dirigenziale per l'effettuazione del parcheggio straordinario nelle strade pubbliche antistanti il complesso, con Ordinanza di provvedere al servizio di sosta non custodita e alla disciplina della sosta provvisoria.

L'attività della SAS consiste in:

- smistamento dei veicoli all'interno del parcheggio e controllo della sosta;
- riscossione della tariffa di sosta a mezzo ricevuta;
- eventuale rimozione di veicolo in divieto di sosta (su richiesta della Polizia Municipale).

18. Rilascio autorizzazioni ZTL e ZCS per autovetture, ciclomotori e motocicli a 3 o 4 ruote

La Zona a Traffico Limitato (ZTL) di Firenze nasce nel 1990 e ad oggi comprende un'area di circa 4 Km² su 48 Km² di centro abitato, per un totale di 10.11 m²/ab.

La ZTL è controllata da un sistema di varchi telematici su cui sono montate apparecchiature di tecnologia telepass di Autostrade per l'Italia S.p.A, che dialogano con un apparato di bordo (telepass) in possesso degli aventi diritto al transito e abilitato dalla SAS secondo i vigenti Atti di Mobilità.

La SAS si occupa del rilascio delle autorizzazioni necessarie al transito e alla sosta sia nella ZTL che nelle ZCS, secondo quanto indicato dai disciplinari tecnici del Comune di Firenze.

Infine, talune aree pedonali all'interno della ZTL sono protette da catene stradali: per l'ingresso in esse in orario successivo alle ore 10.00 per la categoria di permessi temporanei per cantieri, è necessaria la concessione della chiave per l'apertura delle catene, in aggiunta all'autorizzazione standard con contrassegno ed abilitazione del telepass. Gli aventi diritto dovranno dotarsi delle apposite chiavi rilasciate presso il Punto SAS Centro, previo nulla osta della competente Direzione Nuove Infrastrutture e Mobilità ovvero in ragione di Atti di Mobilità vigenti di cui alla rete civica www.comune.fi.it e sul sito web www.serviziiallastrada.it.

Il rilascio della chiave comporta il versamento di una cauzione senza interessi, che sarà trattenuta se la chiave viene restituita in ritardo rispetto ai tempi di autorizzazione o se viene smarrita o danneggiata.

Il rilascio di tali autorizzazioni è gestito dal Punto SAS Centro, i cui contatti sono indicati a pag. 18.

19. Rilascio contrassegni di sosta per disabili

La SAS si occupa del rilascio dei contrassegni di sosta per disabili residenti nel Comune di Firenze e delle autorizzazioni di accesso alla ZTL per disabili secondo i disciplinari del Comune di Firenze.

Il rilascio di tali autorizzazioni è gestito dal Punto SAS Centro, i cui recapiti sono indicati a pag. 18.

20. Numero verde per lista bianca disabili

La SAS gestisce il numero verde per le richieste di autorizzazioni temporanee al transito in ZTL e corsie riservate da parte dei possessori di contrassegno di sosta per disabili che non abbiano un telepass per il transito in ZTL abilitato dagli uffici preposti.

Per informazioni sul servizio, i recapiti sono indicati a pag. 18.

21. Apertura e chiusura dei cancelli di alcuni parchi pubblici comunali

La SAS gestisce l'apertura e la chiusura di alcuni parchi pubblici comunali, secondo i programmi e i calendari disposti dal Comune di Firenze.

22. Manutenzione di parte delle aree a verde comunali

È in corso di definizione la gestione a carico della SAS delle aree verdi comunali, che comporta l'esecuzione delle seguenti attività:

- eliminazione erbe infestanti nell'area di incidenza degli alberi lungo le strade;
- spollonatura al piede degli alberi lungo le strade;
- pulizia periodica di caditoie e pozzetti in giardini e aree scolastiche (senza stasatura meccanica);
- operazioni di pulizia supplementare (raccolta cartacce) di alcuni giardini particolarmente importanti e frequentati.

23. Bagni pubblici comunali periferici

È in corso di definizione la gestione a carico della SAS del servizio dei bagni pubblici periferici, che comporta l'apertura e la chiusura, il controllo giornaliero e la pulizia, relativamente ai seguenti siti:

- 1) FORTEZZA DA BASSO
- 2) PIAZZA D' AZEGLIO
- 3) PIAZZA SAVONAROLA
- 4) CAMPO DI MARTE
- 5) VIA MARAGLIANO
- 6) GIARDINO
- 7) PIAZZA DE' CIOMPI

24. Attività collegate ai servizi sopra elencati

Ufficio sinistri passivi – Richieste danni

La SAS mette a disposizione dell'utenza un ufficio per la gestione dei sinistri passivi e delle richieste danni.

Le pratiche si istruiscono tramite fax, raccomandata a/r o e-mail.

I recapiti e le informazioni sugli uffici sono indicati a pag. 18.

Ufficio Recupero Crediti

La SAS mette a disposizione dell'utenza un ufficio recupero crediti per eventuali chiarimenti sulle richieste di pagamento effettuate dalla Società.

I recapiti e le informazioni sugli uffici sono indicati a pag. 18.



Relazioni con l'utenza

URP - Informazioni e Reclami

La SAS comunica con i mezzi più idonei secondo criteri di verità, completezza, trasparenza, chiarezza, tempestività, osservando il principio della buona fede.

L'Ufficio Relazione con il Pubblico (URP) eroga le informazioni di primo livello sui servizi svolti dalla SAS; supporta gli utenti nella fruizione degli strumenti informatici di servizio e nel reperimento delle normative vigenti; raccoglie segnalazioni e reclami relativi ai propri servizi, gestendone le risposte e individuando possibili azioni di miglioramento; cura le statistiche dei contatti e dei reclami/segnalazioni; accompagna l'utente alla fruizione di ulteriori servizi in carico alle società di servizi pubblici locali correlate con i servizi della SAS, raccoglie segnalazioni di competenza del Comune di Firenze e di suoi Organi assicurandone l'inoltro agli uffici competenti; cura le comunicazioni di servizio con l'utenza e i contenuti del sito web aziendale.

La SAS si impegna a rispondere entro 30 giorni a tutti i reclami che vengano ritenuti fondati; se la gestione del reclamo richiede un tempo maggiore, viene comunque fornita al cittadino una risposta interlocutoria entro lo stesso termine di 30 giorni.

I reclami devono essere formulati per iscritto e completi dei dati anagrafici, diversamente la comunicazione sarà ritenuta segnalazione informale, comunque archiviata e gestita per le eventuali azioni di miglioramento.

I reclami possono essere formulati utilizzando il modulo per reclami e segnalazioni, disponibile sul sito web aziendale nella sezione “servizi on line”, o inviando una semplice comunicazione, in entrambi i casi con le seguenti modalità:

- per e-mail all’indirizzo scrivi@serviziallastrada.it;
- per posta ordinaria all’URP - Informazioni e Reclami, piazza della Libertà n. 12 c/o Parterre cubo 5, 50129 Firenze;
- per fax all’URP - Informazioni e Reclami, allo 055.4040253.

È, altresì, possibile usufruire delle cassettoni di raccolta dei reclami, situate presso i Punti SAS (Centro, Nord e Sud), presso la depositaria comunale e presso l’ufficio degli oggetti trovati (recapiti a pag. 19).

La SAS ha, inoltre, istituito un **Organo di Conciliazione** al quale l’utente può rivolgersi qualora reputi necessaria un’ulteriore valutazione in merito alla sua segnalazione, dopo essersi rivolto all’Ufficio Informazioni e Reclami.

L’Organo di Conciliazione è composto da un membro del Consiglio di Amministrazione e da un rappresentante di una associazione dei consumatori a scelta dell’utente. Qualora l’utente non abbia scelto un proprio rappresentante, ne sarà individuato uno, a turnazione, fra le associazioni dei consumatori firmatarie della presente Carta dei Servizi.

Per comunicare con l’Organo di Conciliazione è possibile inviare un’e-mail all’indirizzo conciliazione@serviziallastrada.it.

Per informazioni sul servizio, i recapiti sono indicati a pag. 18.



Numeri utili

URP - Informazioni e Reclami

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì, festivi esclusi, in orario 08.00-17.30

Recapiti: tel. 055.40401, fax 055.4040253,

e-mail scrivi@serviziallastrada.it, ztlbus@serviziallastrada.it (solo per servizio bus turistici),

pec serviziallastrada@pec.it, account skype www.serviziallastrada.it

Lista Bianca Disabili

Richiesta verbale, tramite numero verde: 800.33.98.91 attivo dal lunedì al venerdì in orario 08.00-17.30, gratuito sia da telefono fisso che da telefono cellulare.

Richiesta scritta, tramite e-mail upd@serviziallastrada.it o fax 055.4040253, utilizzando apposito modulo reperibile sul sito web aziendale nella sezione "servizi on line".

Punto SAS Centro

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì in orario 08.00-17.00, sabato in orario 08.00-13.30.

Recapiti: piazza della Libertà n. 12, 50129 Firenze c/o Parterre Cubo 8 - informazioni tramite URP.

Punto SAS Nord

Orario di apertura: tutti i giorni, inclusi i festivi, in orario 07.30-19.30.

Recapiti: viale XI Agosto n. 7, 50127 Firenze - informazioni tramite URP.

Punto SAS Sud

Orario di apertura: tutti i giorni, inclusi i festivi, in orario 07.30-19.30.

Recapiti: via E. Visconti Venosta s.n.c., 50136 Firenze - informazioni tramite URP.

Depositeria Comunale

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, in orario 08.00-20.00 e sabato in orario 08.00-19.00. In occasione del servizio notturno di pulizia delle strade, la depositeria è aperta anche in orario 00.30-06.30.

Recapiti: via S. Allende n. 18/20, 50127 Firenze, tel. 055.4224142, fax 0554040612, e-mail depositeria@serviziiallastrada.it.

La depositeria è raggiungibile anche utilizzando le **linee Ataf 57 e 23** (www.ataf.net).

NOTA BENE: per la restituzione di veicoli sequestrati, il servizio è attivo dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, in orario 8.00-12.00/14.00-16.00.

Deposito oggetti ritrovati

Orario di apertura: lunedì, mercoledì e venerdì, esclusi i festivi, in orario 09.00-12.30, martedì e giovedì, esclusi i festivi, in orario 14.30-16.00.

Recapiti: via F. Veracini n. 5/5, 50144 Firenze, tel. 055.4040713, fax 055.3246473, e-mail oggettirivolti@serviziiallastrada.it.

Affissioni pubbliche

Orario di apertura: lunedì e venerdì in orario 09.00-13.00, martedì e giovedì in orario 14.30-16.30.

Recapiti: via F. Veracini n. 5/5, 50144 Firenze, tel. 055.4040713, fax 055.3246473

Mercati rionali

Orario di apertura: dal lunedì al sabato, esclusi i festivi, in orario 08.30-13.30.

Recapiti: via G. Marconi n.18-20, 50131 Firenze, tel. 055.4040297, fax 055.4040222, e-mail mercatirionali@serviziiallastrada.it.

Ufficio sinistri passivi – richieste danni

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, in orario 09.00-13.00/14.00-15.30.

Recapiti: tel. 055.4040231-258, fax 055.4040222, e-mail ufficiosinistri@serviziiallastrada.it.

Ufficio recupero crediti

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, in orario 09.00-13.00/14.00-15.30.

Recapiti: tel. 055.4040231-258, fax 055.4040222, e-mail recuperocrediti@serviziiallastrada.it.



Attenzione agli utenti e alla qualità

Dati di servizio 2016

Si riportano in questa sezione alcuni dati di risultato dei servizi erogati nel 2016.

INDICATORI DI QUALITÀ	RISULTATI 2016
RILASCIO CONTRASSEGNI AUTO ZTL, ZCS, DISABILI (Punto SAS Centro)	
Postazioni attive in media al giorno	9
Tempo medio di attesa agli sportelli	5'95"
Totale autorizzazioni rilasciate	38.881
RILASCIO CONTRASSEGNI ZTL Autobus (Punti SAS Nord e Sud)	
Postazioni attive in media al giorno	2,3
Tempo medio di attesa agli sportelli	6'
Totale autorizzazioni rilasciate	45.860
INFORMAZIONI	
Totale contatti telefonici URP	21.570
Media attesa	2'10"
Totale contatti e-mail scrivi@serviziallastrada.it	8.286
Media attesa	5gg
RECLAMI - ELOGI	
Totale reclami	43
Totale reclami ai quali sono seguite azioni di miglioramento	2
Totale elogi (efficacia del servizio, competenza e cortesia del personale)	4
ON-LINE e WEB	
Totale autorizzazioni bus ZTL on-line	16.726
Totale pagamenti sosta con app "Tap & Park"	1.003
Totale articoli informativi pubblicati sul sito SAS	15

CONTROLLO DELLA SOSTA DI SUPERFICIE	
Numero ore di controllo	1.120
Numero contravvenzioni erogate	30.750
OGGETTI TROVATI	
Totale oggetti registrati	12.220
Totale oggetti restituiti	5.030
AFFLUENZA MANDELA FORUM NEI PARCHEGGI STRAORDINARI	
Totale eventi	25 (51gg di parcheggio straordinario)
Totale vetture in sosta	26.780

Indagini di soddisfazione dell'utenza 2017

Si riportano in questa sezione alcuni dati recuperati dal questionario anonimo distribuito all'utenza nei punti SAS centro - nord - sud in merito alla soddisfazione rispetto ai servizi erogati nel 2017.

Rilascio contrassegni auto ZTL, ZCS, disabili - (Punto SAS Centro)

Indagine di "Soddisfazione degli Utenti":

	VALUTAZIONE			
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Tempestività del servizio	77,4%	12,9%	3,2%	6,4%
Cortesia	80,6%	19,3%	-	-
Completezza delle informazioni	74,1 %	19,3%	6,4%	-

Fonti per l'acquisizione delle informazioni

URP SAS - 12,9% / sito SAS - 35,4% / Linea Comune 055055 - 16,1% / Rete civica - 6,4% / Polizia Municipale - zero / nessuna fonte - 16,1% / altro - 12,9%

Rilascio contrassegni ZTL Autobus (Punti SAS check point Nord-Sud)

Indagine di "Soddisfazione degli Utenti":

	VALUTAZIONE			
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Tempestività del servizio	61,9%	28,5%	9,5%	-
Cortesia	61,9%	28,5%	9,5%	-
Completezza delle informazioni	38,1 %	38,1 %	14,2%	-

Fonti per l'acquisizione delle informazioni

URP SAS - 17,6% / sito SAS - 17,6% / Linea Comune 055055 - 11,7% / Rete civica - 11,7% / Polizia Municipale - 17,6% / nessuna fonte - 25,3% / altro - zero

I livelli minimi di servizio all'utenza

I livelli minimi di servizio all'utenza che la Società garantisce sono:

- n. 7 postazioni attive in media al giorno al Punto SAS Centro
- n. 2 postazioni attive in media il giorno al Punto SAS Nord
- n. 2 postazioni attive in media al giorno al Punto SAS Sud
- 3 minuti di attesa in media al Punto SAS Centro
- 5 minuti di attesa in media al Punto SAS Nord
- 5 minuti di attesa in media al Punto SAS Sud
- 2 giorni di attesa in media per la risposta alle richieste di informazioni pervenute tramite e-mail all'indirizzo scrivi@serviziallastrada.t, con punta massima di attesa gg. 10
- 2 minuti di attesa in media per la risposta dell'URP

Gli obiettivi di miglioramento per i servizi all'utenza

Gli obiettivi di miglioramento per i servizi diretti all'utenza sono:

- incentivare l'utenza a usufruire dei servizi on line
- potenziare i servizi on line
- n. 8 postazioni attive in media al giorno al Punto SAS Centro
- n. 3 postazioni attive in media il giorno al Punto SAS Nord
- n. 3 postazioni attive in media al giorno al Punto SAS Sud
- 2 minuti di attesa in media al Punto SAS Centro
- 4 minuti di attesa in media al Punto SAS Nord
- 4 minuti di attesa in media al Punto SAS Sud
- 2 giorni di attesa in media per la risposta alle richieste di informazioni pervenute tramite e-mail all'indirizzo scrivi@serviziallastrada.it, con punta massima di attesa gg. 7
- 1 minuto di attesa in media per la risposta dell'URP

La Certificazione ISO 9001

La SAS nel marzo 2017 ha ottenuto il rinnovo della certificazione del Sistema di Gestione della Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008, rilasciato dall'Organismo di certificazione Certiquality S.r.l., sulla base dell'attività di verifica effettuata in tutti i settori aziendali relativamente all'erogazione dei seguenti servizi durante l'anno 2016:

- progettazione/manutenzione zcs,
- rilascio autorizzazioni ztl e zcs,
- rilascio autorizzazioni bus,
- gestione parcometri,
- depositeria veicoli rimossi,

- segnaletica stradale,
- affissioni pubbliche,
- gestione mercati rionali,
- custodia e riconsegna oggetti trovati,
- custodia di merci sequestrate.

Nel mese di agosto 2016 il sistema è stato implementato per quanto riguarda gli aspetti della Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro (SSL) secondo le Linee Guida UNI-INAIL 2001, comportando una revisione generale delle risorse documentali e delle modalità operative e di gestione del sistema stesso.

L'applicazione e il rispetto di tale nuovo sistema all'attività della SAS saranno verificate in sede di prossimo rinnovo, previsto per il mese di marzo 2018.

Aggiornamento delle indagini di soddisfazione dell'utente

La SAS si impegna a pubblicare la Carta dei Servizi completa degli esiti delle rilevazioni effettuate sulla base di dati oggettivi e delle indagini di soddisfazione dell'utenza.

Esame dei dati dei servizi

La SAS si impegna ad esaminare i servizi prestati all'utenza con la partecipazione delle Associazioni dei Consumatori firmatarie della Carta.

Indennizzi automatici

In caso di mancata risposta scritta al reclamo o alla richiesta di informazioni, ancorché interlocutoria, entro i 30 giorni stabiliti nella presente Carta, la SAS si impegna a corrispondere all'utente un indennizzo forfettario di € 26,00 entro 60 giorni dall'accertamento del fatto



Pubblicazione, distribuzione e aggiornamento della Carta dei Servizi

La SAS si impegna a pubblicare la Carta dei Servizi completa degli esiti delle ulteriori rilevazioni dei dati inerenti i servizi e delle indagini di soddisfazione dell'utenza che effettuerà in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori firmatarie della Carta.

La Carta dei Servizi verrà aggiornata ad ogni modifica significativa dei servizi erogati e/o ad ogni ulteriore indagine di soddisfazione dell'utenza effettuata e comunque verrà revisionata e ripubblicata nel dicembre di ogni anno.

La Carta dei Servizi è consultabile o in distribuzione a richiesta presso tutti gli uffici al pubblico della Società oltre che disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Firenze e presso le Associazioni dei Consumatori Federconsumatori e Adiconsum.

La Carta dei Servizi può essere consultata e scaricata dal sito web aziendale.

La presente Carta dei Servizi è sottoscritta da

ADICONSUM

FEDERCONSUMATORI

SERVIZI ALLA STRADA S.P.A.

Firenze, 22 dicembre 2017

