carta dei servizi SAS:Layout 1 11/05/09 16:47 Pagina 1

Carta dei servizi 2009

SaS
Servizi alla Strada S.p.A.

© SaS Servizi alla Strada SpA

Progetto grafico e impaginazione:
STUAR Francesca Bardi - Lorenzo Gualtieri

cartografia:
Lorenzo.Gualtieri@tin.it

stampa:
Liongraf - Calenzano

Premessa

Servizi alla Strada spa, azienda del Comune di Firenze, pubblica per la prima volta la Carta dei Servizi, adempiendo a un obbligo che le deriva dal contratto di servizio sottoscritto con l'Ente proprietario e dalla legislazione vigente.
A tale adempimento il management e gli amministratori della Società corrispondono con piena convinzione e condivisione.
La Carta è uno strumento semplice, che offre informazioni sui servizi e fornisce agli utenti riferimenti precisi per accedere ai servizi stessi, per avere contatti diretti con coloro che ne sono responsabili e per formulare richieste, osservazioni, reclami.
A questo fine abbiamo potenziato i mezzi e i canali di comunicazione in modo da poter rendere i contatti con i cittadini sempre più facili ed efficaci, nell'intento di dare risposte concrete e sollecite alle richieste dell'utenza.
Attraverso questo strumento, inoltre, la Società rende noti - e lo farà ancora di più in futuro con gli aggiornamenti della Carta e il sito web aziendale - dati quantitativi e qualitativi inerenti i servizi svolti, i risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti (a oggi appena avviate) e gli impegni che essa assume nei confronti della utenza; si dà così ai cittadini, fruitori dei servizi, uno strumento in più di controllo e alla Società stessa e a chi vi lavora uno stimolo continuo al miglioramento del livello dei servizi e della qualità del rapporto con l'utenza.
Questo è l'obiettivo per il quale la Società ha lavorato fino ad ora, nell'ambito degli indirizzi ricevuti dal Comune di Firenze, impegno che oggi si rinnova con la pubblicazione della Carta dei Servizi.

Il Presidente
Dott. **Giancarlo Viccaro**

INDICE

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA *pag.* **5**
Riferimenti normativi 5
Principi ispiratori della Carta 5
Finalità della Carta 6

2. DESCRIZIONE DELL'AZIENDA **9**
Costituzione e obiettivi della SAS 9

3. SERVIZI EROGATI **11**
Zona a Traffico Limitato (ZTL) 11
Zona a Controllo di Sosta (ZCS) 11
Ufficio rilascio contrassegni persone con disabilità 13
Ufficio commerciale 15
Piste ciclabili 16
Noleggio bici 16
Parcheggi gestiti da SAS 16
Permessi Bus turistici 16
Depositeria veicoli e rimozione 16
Depositeria merci sequestrate e abbandonate 17
Deposito oggetti trovati 17
Gestione mercati rionali 17
Affissioni pubbliche 17
Servizio segnaletica stradale 18
Gestione manutenzione strade 18
Gare e Appalti 18
Ufficio Sinistri 18

4. RELAZIONI CON L'UTENZA **19**
Indicazioni per il rapporto con il pubblico e Informazioni 19
Reclami e Suggerimenti 19
Organo di Conciliazione 20
Rapporti con la Stampa 20

QUADRO RIASSUNTIVO RAPPORTI CON L'UTENZA **21**

5. L'ATTENZIONE AGLI UTENTI E ALLA QUALITÀ **25**
La Certificazione ISO 9001 25
Aggiornamento delle indagini di soddisfazione dell'utente 25
Esame dei dati dei servizi 25
Sessione annuale di verifica 26
Indennizzi automatici 26

6. DATI STATISTICI E RILEVAZIONI **27**
I risultati della prima rilevazione effettuata 27
Alcuni dati statistici 28

7. PUBBLICAZIONE, DISTRIBUZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI **31**

carta dei servizi SAS:Layout 1 11/05/09 16:47 Pagina 5

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA

Riferimenti normativi

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

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”);

- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 (“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei Servizi”);

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell’11 ottobre 1994 (“Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);

- Decreto Legge 12 maggio 1995 n. 163 (“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”);

- Legge 11 luglio 1995, n. 273 – Qualità dei servizi pubblici;

- Legge 30 luglio 1998, n. 281 – Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti;

- I successivi regolamenti 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).

Principi ispiratori della Carta

Eguaglianza e imparzialità

SAS garantisce l’accessibilità ai servizi e alle proprie strutture a tutti i cittadini senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo.

carta dei servizi SAS:Layout 1 11/05/09 16:47 Pagina 6

Continuità

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 sportelli al pubblico e sul proprio portale internet http://www.serviziallastrada.it , oltre che tramite la Stampa e altri mezzi di informazione.

Trasparenza e partecipazione

SAS assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente Carta.
SAS si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti nonché ad attivare contatti con le Associazioni dei Consumatori quali momenti indispensabili al fine di migliorare la metodologia di erogazione dei servizi affidati dall'Amministrazione Comunale.
SAS si impegna altresì a consultare le Associazioni dei Consumatori indicate nella presente Carta, prima della pubblicazione della Carta dei Servizi stessa.
SAS si impegna ad aggiornare la Carta dei Servizi dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente Carta.

Efficienza ed efficacia

SAS si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente Carta e a raggiungere gli obiettivi di miglioramento ivi indicati.
SAS si impegna a raccogliere e analizzare dati di natura economico-gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nell'erogazione del servizio.

Finalità della Carta

Per gli utenti la Carta dei Servizi è
Strumento di conoscenza perché:

- Fornisce indicazioni sul sistema della mobilità privata, della sosta e di numerosi servizi relativi al territorio e alle strade del Comune di Firenze.

- Fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione della

carta dei servizi SAS:Layout 1 11/05/09 16:47 Pagina 7

SAS, sui servizi offerti 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, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulla stesura e sulla diffusione della Carta.

- Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato.

- Garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della Carta, 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 l'interazione tra l'azienda e gli utenti.

- Garantisce l'effettuazione di un monitoraggio della qualità del servizio percepita dagli utenti, almeno con cadenza biennale.

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 parte degli utenti.

carta dei servizi SAS:Layout 1 11/05/09 16:47 Pagina 9

2. 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.
Con la Società "Servizi alla Strada" il Comune di Firenze ha sottoscritto un Contratto di Servizio avente durata di dieci anni, con scadenza 4 marzo 2011.
L'assemblea della SAS, il 26 gennaio 2006, ha approvato un nuovo statuto sociale, prevedendo, tra l'altro, modifiche e integrazioni all'oggetto sociale. Resta comunque condizione essenziale l'attività di indirizzo, programmazione e controllo della Società svolta dal Comune di Firenze, unico socio.
Viene stipulato, in data 29 dicembre 2006 (rep. 61289) l'atto integrativo al Contratto di Servizio relativo all'affidamento dei servizi di gestione e controllo delle zone a transito o sosta controllata.
L'affidamento diretto a SAS dell'erogazione dei servizi pubblici comunali viene effettuato, ai sensi dell'art. 113 del D. Lgs. n. 267/2000, che prevede tale facoltà per le società a capitale pubblico totalitario, tramite stipula di apposito Contratto di Servizio; il Contratto è stato stipulato in data 06 marzo 2007 (rep. 61361).
A oggi, dunque, la Società è lo strumento operativo del Comune di Firenze al quale spetta in via esclusiva l'attività di indirizzo, programmazione e controllo della Società.
Stanti le ultime deliberazioni di assemblea, Servizi alla Strada si occupa, per l'Amministrazione Comunale, della gestione dei seguenti servizi:

- esecuzione della rimozione forzata e/o blocco dei veicoli nei casi previsti dalla legislazione vigente;
- accettazione e custodia dei veicoli rimossi e gestione delle depositerie;
- custodia di cose sequestrate e oggetti ritrovati ed attività connesse e affini;
- gestione e manutenzione della segnaletica stradale orizzontale, verticale e di pericolo;
- piccola manutenzione stradale sostitutiva o integrativa della segnaletica a pericolo;
- manutenzione stradale e attività connesse alle alterazioni stradali;

carta dei servizi SAS:Layout 1 11/05/09 16:47 Pagina 10

- gestione delle catene e delle transenne stradali che limitano il transito;
- affissione e defissione pubblicità, installazione e manutenzione dei relativi supporti e spazi;
- copertura, rimozione e custodia degli impianti pubblicitari abusivi;
- attività finalizzate al mantenimento del decoro cittadino;
- gestione di servizi connessi a mercati su area pubblica;
- gestione del servizio bus turistici;
- gestione della ZTL a tariffazione per bus turistici;
- progettazione, gestione, manutenzione e controllo delle Zone a Sosta Controllata;
- tutte le attività affini e connesse ai servizi sopra elencati.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da tre membri nominati dal socio unico, Comune di Firenze. La durata in carica è di tre anni. Le nomine vengono effettuate dall'Assemblea dei Soci.
Il Presidente è il Dott. **Giancarlo Viccaro**, i Consiglieri sono la D.ssa **Miriam Pavi** ed il Dott. **Alessandro Giovannini**.
Il Collegio dei Sindaci è composto dal Presidente Dott. **Roberto Sarti**, dai Sindaci effettivi Dott. **Vinicio Tredici**, Dott. **Emanuele Angellotto** e dai Sindaci supplenti Dott. **Lorenzo Zanchi** e Dott. **Carlo Calvelli**.
La sede legale è in via Erbosa 113, 50126, Firenze tel. 055.6580543, fax 055.6580640, scrivi@serviziallastrada.it.

N.B.: lo statuto della società è consultabile nel sito web http://www.serviziallastrada.it.

carta dei servizi SAS:Layout 1 11/05/09 16:47 Pagina 11

3. I SERVIZI EROGATI

Zona a Traffico Limitato (ZTL)

SAS relativamente al territorio urbano incluso nella zona a Traffico Limitato (ZTL) gestisce il posizionamento della segnaletica orizzontale, verticale, a pericolo, le catene a protezione pedonale delle piazze, l'erogazione dei contrassegni, dei telepass e dei permessi provvisori e temporanei per l'accesso e la sosta in ZTL secondo le disposizioni emanate dal Comune di Firenze.
La normativa emanata dal Comune di Firenze è consultabile e scaricabile dal portale web del Comune di Firenze http://www.comune.fi.it e dal portale web http://www.serviziallastrada.it
La Zona a Traffico Limitato di Firenze nasce nel 1990 e ad oggi comprende una vasta area del centro cittadino all'interno della cerchia dei viali di circonvallazione e nell'Oltrarno.
A Firenze la ZTL si estende per circa 4 Km^2 su 48 Km^2 di centro abitato, per un totale di 10.11 m^2/ab ed è attualmente controllata su 20 varchi, di cui 4 corsie preferenziali, un sistema di controllo telematico basato su tecnologia Telepass Autostradale. Sui varchi sono montate apparecchiature che dialogano con un apparato di bordo in possesso degli aventi diritto al transito. In caso di transito abusivo viene ripresa l'immagine della targa e, attuate le ulteriori necessarie verifiche, la Polizia Municipale procede all'eventuale sanzionamento. (vedi mappa pagine 14-15)

Zona a Controllo di Sosta (ZCS)

SAS si occupa delle Zone a Controllo di Sosta collaborando con il Comune di Firenze per la relativa progettazione, realizzazione e manutenzione attraverso il proprio Servizio Tecnico; dell'erogazione dei contrassegni ZCS, identificativi del diritto di sosta, secondo quanto approvato dai disciplinari del Comune di Firenze; del controllo delle Zone a Controllo di Sosta in collaborazione con la Polizia Municipale alla quale spetta la calendarizzazione dei controlli medesimi; del posizionamento della segnaletica orizzontale e verticale della sosta.
Il territorio del Comune di Firenze, ZTL esclusa, è stato organizzato in 14 ZCS. La Zona a Controllo di Sosta (ZCS) è un'area circoscritta nella quale il Comune di Firenze ha organizzato la sosta ripartendola in tre tipologie: spazi di sosta per i residenti, spazi di sosta promiscua, spazi

carta dei servizi SAS:Layout 1 11/05/09 16:47 Pagina 12

carta dei servizi SAS:Layout 1 11/05/09 16:48 Pagina 13

di sosta a rotazione; oltre, ovviamente, a spazi di sosta riservati a velocipedi, ciclomotori e motocicli, carico e scarico merci, portatori di handicap, ambulanze, polizia etc.

Gli spazi di sosta per i residenti sono tracciati di colore bianco e sono vietati ai non residenti eccetto i casi previsti dal Disciplinare Comunale. Gli spazi di sosta promiscui sono tracciati di colore blu, sono gratuiti per i residenti 24 ore su 24 e, per i non residenti, hanno una tariffa oraria costante determinata dal disciplinare tecnico ZCS del Comune di Firenze.

Gli spazi di sosta a rotazione sono tracciati di colore blu ed hanno una tariffa oraria crescente. Sono posizionati nei luoghi a maggior domanda di sosta. Sono validi nei soli giorni feriali dalle 8.00 alle 20.00 salvo diverse disposizioni. I residenti possono sostarvi gratuitamente i giorni feriali dalle 18.00 alle 9.00. (vedi mappa pagine 16-17)

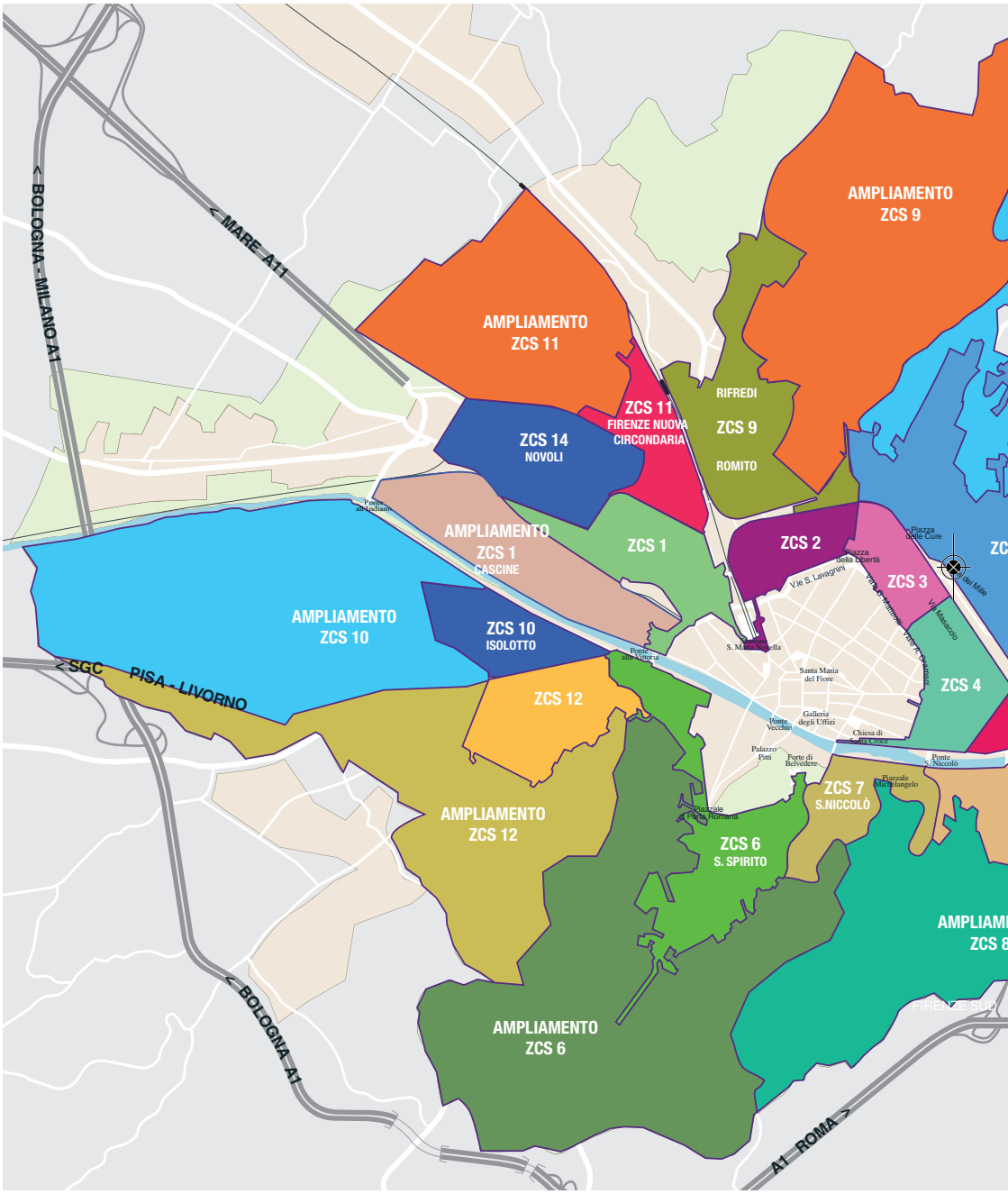
Ufficio rilascio contrassegni persone con disabilità

SAS rilascia per conto del Comune di Firenze i contrassegni del tipo “invalido” tramite il proprio Ufficio Contrassegni ove sono stati aperti fino a due sportelli, con relativi numeri di telefono e di fax, come “corsia preferenziale” per ridurre al minimo i tempi di attesa.

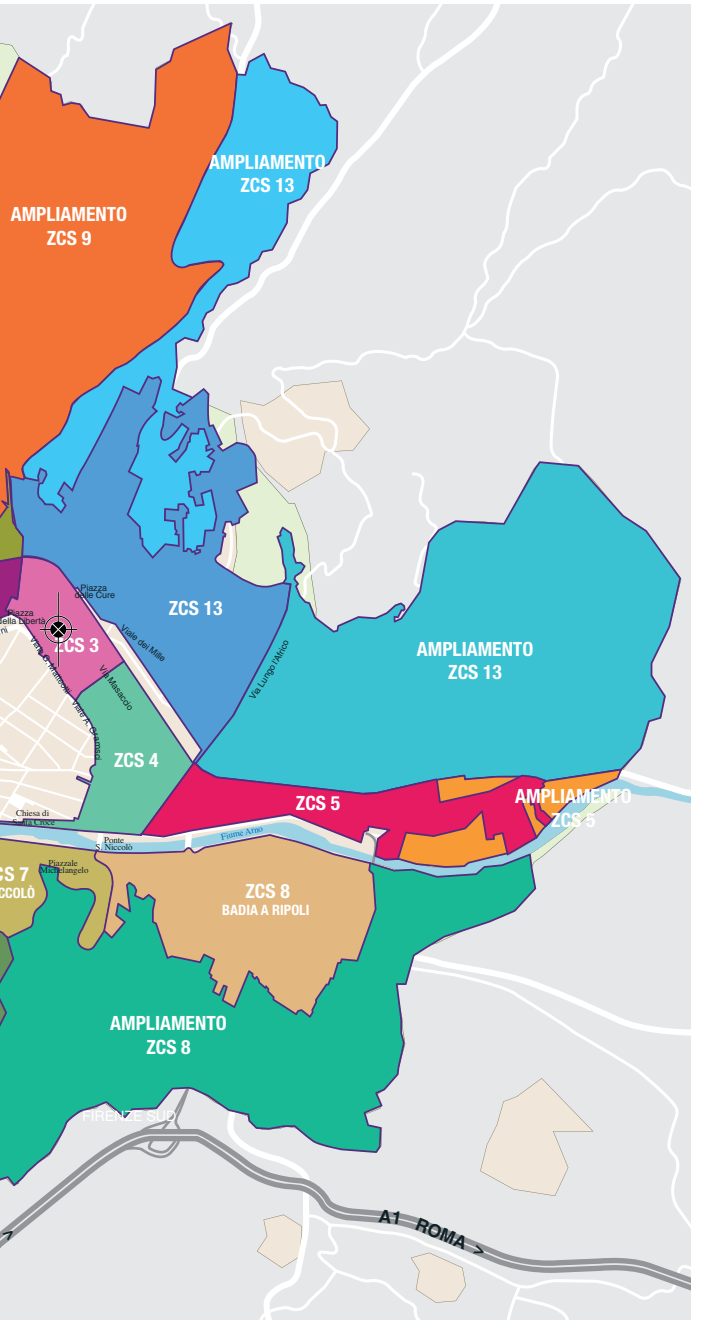
Ai contrassegni rilasciati, inoltre, può essere associato un telepass autostradale qualora il richiedente ne sia in possesso oppure un telepass in comodato d’uso gratuito o, nel solo caso di contrassegni inferiori ai 5 anni, soggetto al versamento di una cauzione, per l’accesso alla Zona a Traffico Limitato tramite le porte telematiche.

Per tutte le persone con disabilità sprovviste del telepass o residenti fuori Comune è possibile richiedere la deroga per il passaggio attraverso le porte telematiche comunicando i propri dati e in

carta dei servizi SAS:Layout 1 11/05/09 16:48 Pagina 14



carta dei servizi SAS:Layout 1 11/05/09 16:48 Pagina 15



particolare la targa dell'auto con la quale si transita al numero verde dedicato fruibile negli orari di ufficio ed utilizzabile fino a 48 ore dopo il passaggio; tali dati, inoltre, possono essere comunicati anche tramite fax.

L'Ufficio accoglie anche le richieste per i posti personalizzati, fissando gli appuntamenti per le visite da effettuarsi presso la commissione per gli accertamenti medici ed inviando la squadra tecnica per la realizzazione finale.

Presso l'Ufficio, infine, è possibile riconsegnare i contrassegni qualora siano cessate le condizioni che hanno dato luogo al rilascio.

L'Ufficio opera in stretta relazione con tutte le forze dell'ordine per garantire la tutela del diritto delle persone con disabilità segnalando tutti gli abusi di cui venga a conoscenza.

Per l'accesso agli uffici la planimetria è disponibile sul portale web.

Ufficio commerciale

SAS garantisce la distribuzione dei prodotti per la sosta:

- gratta&sosta da €1
- gratta&sosta mensile da €30
- autoparchimetro elettronico da €50

La rete di esercizi commerciali convenzionati è formata principalmente da bar, tabacchi ed edicole ed è distribuita sul tutto il territorio comunale. (elenco consultabile sul portale aziendale http://www.serviziallastrada.it)

L'ufficio si occupa di:

- incrementare gli esercizi convenzionati;
- verificare il corretto andamento del

carta dei servizi SAS:Layout 1 11/05/09 16:48 Pagina 16

rapporto commerciale;
- raccogliere e processare gli ordini
- gestire il proprio magazzino
- rifornire periodicamente la rete dei convenzionati (tempi di evasione in 48 ore)

Piste ciclabili

Il Comune ha affidato alla SAS il servizio di manutenzione delle piste ciclabili. Tale servizio consiste nel controllo della segnaletica orizzontale e verticale, nelle movimentazioni di rastrelliere e biciclette e nei piccoli interventi su sede ciclabile. Il servizio viene gestito ed effettuato da tecnici e operatori del settore medesimo.

Noleggio bici

La SAS gestisce per il Comune di Firenze il servizio di noleggio bici chiamato “Mille e Una Bici” affidato in concessione esterna con gara di evidenza pubblica.

Parcheggi gestiti da SAS

Il Comune di Firenze ha affidato alla SAS 13 parcheggi custoditi di superficie. La SAS, tramite gara con evidenza pubblica, ha affidato i parcheggi, dislocati nel territorio comunale sia dentro sia fuori la Zona a Traffico Limitato, a impresa esterna. Il parcheggio di San Firenze, in ZTL, è riservato alle due ruote.

Permessi bus turistici

SAS gestisce per il Comune di Firenze le autorizzazioni per l’accesso alla ZTL dei bus turistici tramite due uffici:
- Check Point Nord
- Check Point Sud

Da luglio 2008 presso i Check Point Nord e Sud sono rilasciati anche i permessi provvisori temporanei di accesso alla ZTL per gli aventi diritto, con veicoli privati.

Depositeria veicoli e rimozione

SAS gestisce per il Comune di Firenze il servizio di depositeria co-

carta dei servizi SAS:Layout 1 11/05/09 16:48 Pagina 17

munale per accettazione, custodia e restituzione di bici e veicoli rimossi, sequestrati o incidentati. L'Ufficio Depositeria Comunale è a disposizione dell'utenza per il ritiro dei veicoli e delle bici rimossi, sequestrati e rinvenuti a seguito di furto.
SAS per il Comune di Firenze gestisce anche il il servizio di rimozione forzata di veicoli e biciclette su chiamata della Polizia Municipale come previsto dal Codice della Strada. Tariffe e modalità di recupero del mezzo sono consultabili presso i portale web aziendale e su quello della Polizia Municipale http://www.poliziamunicipale.fi.it

Depositeria merci sequestrate e abbandonate

SAS gestisce per il Comune di Firenze tutte le merci sequestrate, penalmente e amministrativamente, dalla Polizia Municipale.

Deposito oggetti trovati

SAS per il Comune di Firenze gestisce tutto ciò che può concernere il ritrovamento, la custodia e la restituzione di quanto viene ritrovato sul territorio comunale come oggetti vari e documenti.
L'Ufficio Oggetti Trovati si occupa anche della restituzione di quanto identificato come proprio dagli utenti.

Gestione mercati rionali

SAS gestisce per il Comune di Firenze il servizio di controllo e rilevamento delle presenze degli operatori mercatali negli otto principali mercati rionali del territorio comunale. I dati rilevati attraverso "totem", apparecchiature elettroniche realizzate appositamente, permettono al Comune di Firenze un monitoraggio giornaliero delle presenze e assenze degli operatori mercatali. SAS tramite l'Ufficio Mercati Rionali, oltre al rilevamento delle presenze, si occupa dell'elaborazione dei dati giornalieri a disposizione dell'Amministrazione Comunale.

Affissioni pubbliche

SAS svolge, per il Comune di Firenze, l'attività di affissione e defissione dei manifesti pubblicitari. Il servizio non è a disposizione dell'utenza privata ma viene svolto secondo le indicazioni del Comune di Firenze – Ufficio Pubbliche Affissioni (http://www.comune.fi.it).

carta dei servizi SAS:Layout 1 11/05/09 16:48 Pagina 18

Servizio segnaletica stradale

SAS opera per il Comune di Firenze il servizio relativo al posizionamento della segnaletica stradale orizzontale, verticale e pronto intervento segnaletica mobile a pericolo. L'operatività dell'Ufficio Segnaletica Stradale viene attivata solo dal Comune di Firenze.
L'Ufficio si occupa operativamente della realizzazione, del posizionamento e della manutenzione della segnaletica verticale, orizzontale e a pericolo presente in tutto il territorio urbano.
Con detto servizio vengono anche effettuate, momentanee esecuzioni di Ordinanze relative a manifestazioni, inversioni sensi di marcia, chiusura strade per qualsiasi motivo, recupero crediti a seguito di noleggio segnaletica su proprietà privata.

Gestione manutenzione strade

SAS gestisce per il Comune di Firenze il servizio "Manutenzione Strade". Per richiedere un intervento basta chiamare il Call Center del Comune di Firenze 800.055.055. Il servizio è stato istituito per eliminare situazioni di pericolo, per piccoli interventi sulla carreggiata, per i risanamenti stradali con bitumatura con catrame a caldo e opere di muratura, per la riparazione del lastrico in centro storico su carreggiate, marciapiedi e zone pedonali.
Il servizio Manutenzione Strade è di supporto operativo all'"Operazione Piccole Cose" attivata nel 2006 dal Comune di Firenze.

Gare e Appalti

SAS cura i procedimenti volti all'espletamento delle gare d'appalto ed in genere tutte le procedure per la scelta del privato contraente, svolgendo le attività propedeutiche alla stipula dei contratti. SAS assicura il servizio di redazione, gestione e aggiornamento dell'Elenco Fornitori.
La Società appalta adottando le procedure ad evidenza pubblica.

Ufficio Sinistri

L'ufficio si occupa di trattare tutte le richieste di risarcimento danni avanzate dagli utenti che ritengano aver subito un danno a cosa o persona di cui la SAS viene individuata come responsabile.

carta dei servizi SAS:Layout 1 11/05/09 16:48 Pagina 19

4. RELAZIONI CON L'UTENZA

Indicazioni per il rapporto con il pubblico e Informazioni

SAS comunica con i mezzi più idonei secondo criteri di verità, completezza, trasparenza, chiarezza, tempestività, osservando il principio di buona fede.
Le informazioni erogate sono relative a:

- discipline comunali che regolano i servizi gestiti
- modifiche delle normative che incidono sull'erogazione dei servizi
- variazioni sull'erogazione dei servizi
- modalità di segnalazione e reclamo

SAS affida la propria comunicazione esterna ai seguenti strumenti:

- Carta dei Servizi
- Ufficio Informazioni e Reclami
- tutti gli uffici aperti al pubblico
- portale web della Società
- materiale cartaceo (brochure, cartine delle Zone a Controllo di Sosta e Zona a traffico Limitato) reperibile presso l'Ufficio Rilascio Contrassegni SAS
- rete civica del Comune di Firenze http://www.comune.fi.it
- tramite la Stampa e altri mezzi di informazione

SAS si impegna a rispondere alle richieste di informazioni formulate per scritto entro 25 giorni in ogni caso.
Sas si impegna a intraprendere iniziative tese a dare la più ampia informazione all'utenza come i servizi da essa erogati.

Reclami e suggerimenti

SAS attribuisce valore ai reclami e ai suggerimenti ricevuti in quanto segnali importanti per individuare eventuali criticità, intraprendere azioni di miglioramento e recuperare la fiducia di utenti insoddisfatti.
La Società si impegna a rispondere per scritto a tutti i reclami che vengano ritenuti fondati, entro 25 giorni dal ricevimento. Si provvederà comunque a fornire al cittadino risposta interlocutoria scritta nel caso in cui la gestione del reclamo richiedesse un tempo maggiore di 25 giorni.
Si ricorda agli utenti che tutto ciò che non viene formulato per scritto

carta dei servizi SAS:Layout 1 11/05/09 16:48 Pagina 20

e con i dati anagrafici del cittadino viene ritenuto una semplice segnalazione informale, che può dar luogo ad azioni correttive o di miglioramento pur se non gestito secondo procedura di trattamento del reclamo.

N.B. : l'utente che abbia ricevuto sanzione, sia che essa sia stata comminata da Ausiliari della Sosta che dalla Polizia Municipale, dovrà sempre e comunque rivolgersi alla Polizia Municipale, come indicato nel retro del foglio verbale, ai sensi del Codice della Strada e della legislazione vigente, e non alla Servizi alla Strada. L'autorità competente sulle sanzioni amministrative è la Polizia Municipale sia in caso di contestazione sia in caso di richiesta verifiche e informazioni relative al verbale. Avverso il diniego di rilascio del contrassegno per la sosta o per l'accesso alla ZTL è possibile ricorrere al Tribunale Amministrativo Regionale della Toscana entro sessanta giorni dalla conoscenza del provvedimento. Qualora sia annullato un verbale in virtù del quale è stato coattivamente rimosso un autoveicolo, l'utente può avanzare la richiesta di rimborso dei costi addebitatigli per il trasporto e il deposito indirizzando una formale istanza alla Polizia Municipale di Firenze, la quale ne valuterà l'ammissibilità o meno.
In presenza di un verbale emesso dagli Ausiliari della Sosta, è possibile presentare ricorso prima della notificazione a mezzo posta, presentandosi personalmente entro 15 gg. dalla data della violazione presso gli uffici della Polizia Municipale preposti con l'avviso ricevuto. Il personale addetto provvederà alla notifica del verbale direttamente all'interessato e contestualmente all'accettazione del ricorso al Prefetto di cui rilascerà ricevuta. Ad avvenuta notificazione dello stesso, il ricorso è da presentarsi secondo le modalità previste dall'art. 203 del vigente C.d.S.

Organo di Conciliazione

SAS ha istituito un Organo di Conciliazione al quale il cittadino può ricorrere nel caso in cui vi siano condizioni di particolare difficoltà inerenti i servizi di pertinenza diretta dell'Azienda e solo dopo essersi rivolto all'Ufficio Reclami senza aver ottenuto una risposta soddisfacente.
In tale Organo saranno presenti sempre un membro del Consiglio di Amministrazione e un rappresentante di una Associazioni dei Consumatori a scelta dell'utente. Qualora l'utente non abbia scelto un proprio rappresentante sarà presente, a turnazione, un rappresentante delle Associazioni dei Consumatori firmatarie della Carta.
L'Organo di Conciliazione si avvarrà di volta in volta di figure tecniche necessarie per l'esame dei singoli casi ed opererà alla presenza dell'utente interessato qualora questi lo desideri.

Rapporti con la Stampa

SAS si impegna nel favorire la cooperazione con tutti i soggetti impegnati nella comunicazione pubblica affinché l'utente sia messo nelle migliori condizioni di autonomia rispetto alle informazioni sui servizi e alla loro erogazione. SAS mette a disposizione della comunicazione di pubblica utilità anche personale per i rapporti con la Stampa.

carta dei servizi SAS:Layout 1 11/05/09 16:48 Pagina 21

QUADRO RIASSUNTIVO RAPPORTI CON L'UTENZA

Direzione Generale: **Ing. Franco Tagliabue**

Ufficio Rilascio Permessi e Contrassegni Zona a Traffico Limitato e Zona a Controllo Sosta per il rilascio contrassegni, permessi provvisori e temporanei, telepass e abilitazioni del telepass autostradale per ZTL e ZCS: piazza della Libertà 12, c/o Parterre Cubo 8 - 50129 Firenze, aperto al pubblico dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.30 dal lunedì al venerdì, tel. 055.40.401, fax 055.40.40.221, e-mail: centralino@serviziallastrada.it, http://www.serviziallastrada.it, raggiungibile anche tramite software gratuito di comunicazione su internet "skype" al nominativo "www.serviziallastrada.it"
Responsabile: **Nicola Fabiani**

Ufficio commerciale tel. 055.40.40.208, fax 055.40.40.220, e mail: commerciale@serviziallastrada.it
Responsabile: **Nicola Fabiani**

Ufficio Rilascio Contrassegni persone con disabilità per il rilascio e rinnovo contrassegni invalidi, per il rilascio e l'abilitazione telepass per la ZTL di Firenze, per la richiesta di posto auto invalidi personalizzato: piazza della Libertà 12, c/o Parterre, cubo 8, 50129 Firenze, aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.30, tel. 055.40.40.251/40.40.252, fax 055.40.40.253, e-mail: upd@serviziallastrada.it
Per l'accesso agli uffici la planimetria è disponibile sul sito web http://www.serviziallastrada.it
Responsabile: **Nicola Fabiani**

Numero Verde persone con disabilità per accessl provvisori in ZTL e corsie preferenziali con iscrizione in lista bianca entro 48 ore lavorative dall'ingresso avvenuto: 800.339.891.
Il numero verde è esclusivamente abilitato a servizio di possessori del contrassegno invalidi ma non di telepass abilitato per la città. Tramite il numero verde l'utente con contrassegno invalidi ma sprovvisto di telepass abilitato per la città, potrà registrare l'accesso temporaneo in ZTL o per il percorso tramite corsie riservate. Per maggiori informazioni http://www.serviziallastrada.it.
Responsabile: **Nicola Fabiani**

Piste ciclabili call center 800.055.055 del Comune di Firenze, http://www.comune.fi.it

Noleggio bici http://www.cooperativaulisse.org, tel. 055.65.05.295 fax 055.65.06.028

Ufficio Amministrativo Bus Turistici non aperto al pubblico, si trova presso Viale XI Agosto 50127 Firenze, dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00, tel. 055.37.42.77, fax 055.34.06.65, e-mail ztlbus@serviziallastrada.it
Per maggiori informazioni, http://www.buspass.it; http://www.serviziallastrada.it.

Ufficio Check Point Nord, aperto al pubblico, per il rilascio delle autorizzazioni bus turistici e per il rilascio dei permessi temporanei e provvisori ZTL per i veicoli privati, Viale XI Agosto, 50127

carta dei servizi SAS:Layout 1 11/05/09 16:48 Pagina 22

Firenze, aperto tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30 tel. 055.40.40.650
fax 055.34.06.03, http://www.buspass.it, http://www.serviziallastrada.it

Ufficio Check Point Sud, aperto al pubblico, per il rilascio delle autorizzazioni bus turistici e per il rilascio dei permessi temporanei e provvisori ZTL per i veicoli privati,
Via Visconti Venosta 50136 Firenze, aperto tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30,
tel. 055.40.40.670,fax 055.69.13.96 http://www.buspass.it, http://www.serviziallastrada.it
Responsabile: **Stefano Morelli**

Ufficio depositeria e rimozione via S. Allende – zona Novoli – 50134 Firenze, aperto tutti i giorni dalle 06.00 alle 22.00, telefono 055.42.24.142, fax 055.43.61.031,
e-mail: depositeria@serviziallastrada.it
Responsabile: **Maurizio Caprio**

Depositeria merci sequestrate e abbandonate via Ponte alle Mosse 180, 50144 Firenze. Per ogni informazione, dal lunedì al sabato compreso, dalle 9.00 alle 12.30, tel. 055.32.49.028.
fax 055.32.49.027, http://www.serviziallastrada.it
Responsabile: **Gianni Palazzini**

Deposito oggetti trovati via Veracini 5/5, 50144 Firenze, aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30, il martedì e giovedì aperto nel pomeriggio dalle 14.30 alle 16.30,
tel. 055.33.48.02 fax 055.32.46.473, e-mail: oggettitrovati@serviziallastrada.it,
http://www.serviziallastrada.it
Responsabile: **Gianni Palazzini**

Ufficio servizio mercati rionali via Ponte alle Mosse 180, 50144 Firenze. Per ogni informazione, dal lunedì al sabato compreso, dalle 8.30 alle 13.30, tel. 055.32.49.028 fax 055.32.49.027,
e-mail: mercatirionali@serviziallastrada, http://www.serviziallastrada.it
Responsabile: **Gianni Palazzini**

Ufficio affisioni pubbliche http://www.comune.fi.it

Ufficio servizio segnaletica stradale non aperto al pubblico, via Fabrizio de Andrè, 24, 50136 Firenze
Responsabile: **Maurizio Caprio**

Ufficio Manutenzione Strade di supporto operativo all'"Operazione Piccole Cose" del Comune di Firenze: per richieste di intervento rivolgersi al Call Center del Comune di Firenze 800.055.055 oppure http://www.comune.fi.it
Responsabile: **Maurizio Caprio**

Ufficio Gare e Appalti, via G. La Pira 21, 50129 Firenze, tel. 055.40.40.329 fax 055.27.20.155.
Per ulteriori informazioni http://www.serviziallastrada.it.

carta dei servizi SAS:Layout 1 11/05/09 16:48 Pagina 23

Responsabile: **Francesco Barchielli**

Ufficio Sinistri viale XI Agosto, 50134 Firenze aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00, tel. 055.3022633 fax 0553436105, e-mail: ufficiosinistri@serviziallastrada.it http://www.serviziallastrada.it.
Responsabile: **Stefano Morelli**

Ufficio reclami e suggerimenti piazza della Libertà 12, c/o Parterre cubo 8 - 50129 Firenze tel. 055.40.40.205, fax 055.40.40.220, e-mail: scrivi@serviziallastrada.it , dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.30
Responsabile: **Nicola Fabiani**

Organo di Conciliazione via Erbosa, 113 – 50126 Firenze
e-mail: conciliazione@serviziallastrada.it

Rapporti con la Stampa e-mail: comunicazione@serviziallastrada.it
Responsabile: **Nicola Fabiani**

carta dei servizi SAS:Layout 1 11/05/09 16:48 Pagina 25

5. L'ATTENZIONE AGLI UTENTI E ALLA QUALITÀ

La Certificazione ISO 9001

La SAS ha ottenuto nell'anno 2005 dal Bureau Veritas la certificazione secondo lo standard UNI EN ISO 9001 per i seguenti servizi:

- Rimozione e recupero veicoli;
- Depositeria giudiziaria e comunale;
- Segnaletica stradale;
- Affissioni manifesti pubblicitari;
- Servizi connessi ai mercati rionali;
- Custodia e riconsegna oggetti trovati;
- Custodia di merci sequestrate.

Questo significa che per tali servizi la Società ha il riconoscimento, da parte di un Organismo indipendente accreditato, del proprio impegno al miglioramento continuo sul livello di qualità offerto agli utenti, adottando i principi espressi nella Politica per la Qualità.
Il progetto è di estendere entro il 31 dicembre 2009 il sistema qualità agli altri servizi ed attività coinvolte quali:

- rilascio contrassegni
- gestione sosta di superficie
- manutenzione strade
- bus turistici

Aggiornamento delle indagini di soddisfazione dell'utente

Le indagini di soddisfazione dell'utente saranno aggiornate con frequenza almeno biennale con la partecipazione delle Associazioni Consumatori firmatarie della Carta.

Esame dei dati dei servizi

SAS si impegna almeno biennalmente ad effettuare un esame dei dati dei servizi prestati all'utenza con la partecipazione delle Associazioni dei Consumatori firmatarie della Carta.

carta dei servizi SAS:Layout 1 11/05/09 16:48 Pagina 26

Sessione annuale di verifica

SAS si impegna, infine, ad organizzare una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi con la partecipazione delle Associazioni dei Consumatori firmatarie della Carta nella quale si dia conto dei reclami, delle proposte e dei suggerimenti ricevuti all'utenza.

Indennizzi automatici

In caso di mancata risposta scritta al reclamo o alla richiesta di informazioni, ancorchè interlocutoria, entro i 25 giorni stabiliti nella presente carta dei Servizi al capitolo 4 relazioni con l'utenza, indicazioni per il rapporto con il pubblico ed informazioni, SaS si impegna a corrispondere all'utente un indennizzo forfettario di euro 26,00 entro 60 giorni dall'accertamento del fatto.

carta dei servizi SAS:Layout 1 11/05/09 16:48 Pagina 27

6. DATI STATISTICI E RILEVAZIONI

I RISULTATI DELLA PRIMA RILEVAZIONE EFFETTUATA

Indagine di "Soddisfazione dell'Utente" nell'Ufficio Rilascio Contrassegni

Come accennato in precedenza, nell'Ufficio Rilascio Contrassegni è stata effettuata nei mesi di luglio, agosto, settembre, ottobre 2008 un'indagine per rilevare la soddisfazione degli utenti di tale servizio, che fra tutti gli uffici SAS è quello che ha il maggior impatto con il pubblico.
Nella precedente tabella abbiamo riportato alcuni dati di sintesi, per un'analisi più ampia e un commento dei risultati di quest'indagine,

Rilascio contrassegni

Indicatori	*Risultati 2008*
Postazioni attive in media al giorno	15
Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti
Tempo medio di attesa al telefono	5 minuti

Indagine di "Soddisfazione degli Utenti"
400 questionari compilati da utenti dell'Ufficio Rilascio Contrassegni

	Ottima	*Buona*	*Sufficiente*	*Insufficiente*
Cortesia	66,89%	22,51%	4,97%	1,3%
Tempestività del servizio	60,47%	31,41%	7,85%	0

L'1,57% non ha espresso valutazione

carta dei servizi SAS:Layout 1 11/05/09 16:48 Pagina 28

Indagine di "Soddisfazione degli Utenti"

400 questionari compilati da utenti dell'Ufficio Rilascio Contrassegni

	Esaurienti	*Non esaurienti*
Completezza delle informazioni allo sportello	96,07%	3,14%

L'1,05% non ha risposto e lo 0,26% ha dato risposta doppia

si suggerisce di consultare l'articolo pubblicato all'interno del portale http://www.serviziallastrada.it
Si avvisa che, al fine di rendere più efficiente il servizio "Rilascio Contrassegni"
e consentire al cliente di monitorare le scadenze dei pagamenti dei prodotti per la sosta (contrassegno, telepass etc.), dal febbraio 2009 sono gratuitamente disponibili il servizio di consultazione dal portale internet http://www.serviziallastrada.it e il servizio di promemoria
via e-mail direttamente alla casella di posta elettronica indicata dal cliente.

ALCUNI DATI STATISTICI

Risultati e dati strutturali 2008

Riportiamo in questa sezione alcuni dati strutturali e risultati del 2008 che possono costituire elementi di conoscenza e di interesse per l'utente.
Segnaliamo inoltre che, su richiesta, sono a disposizione del cittadino ulteriori dati e informazioni sulle diverse attività e sui risultati dell'Azienda.
Si può fare richiesta a: Area Comunicazione, Ufficio Informazioni e Reclami

**dove non diversamente indicato, i dati presentati sono espressi in numeri*

carta dei servizi SAS:Layout 1 11/05/09 16:48 Pagina 29

Bus turistici

Numero accessi a tariffazione regolamentata nella ZTL per autobus	48.739

Dati reclami

Media giorni per risposta scritta al cliente (su un totale di 164 reclami nell'anno 2008)	10,04

Per altri dati e commenti sui Reclami
cfr tabella e articolo pubblicato nel sito http://www.serviziallastrada.it

Manutenzione della sosta nelle zone a sosta controllata

Dati strutturali	*Risultati 2008*
Km di sosta oggetto di manutenzione	341
Interventi di manutenzione/innovazione della sosta	1.368
Pratiche relative agli spazi per disabili	365

Segnaletica

Dati strutturali	*Risultati 2008*
Interventi di varie tipologie realizzati	17.057

carta dei servizi SAS:Layout 1 11/05/09 16:48 Pagina 30

Manutenzione delle strade

Dati strutturali	*Risultati 2008*
Interventi di piccola manutenzione (buche) eseguiti	9.100
Interventi di muratura	1.287
Lavori a distesa	20

Manutenzione piste ciclabili

Dati strutturali	*Risultati 2008*
Nuove piste ciclabili realizzate	830 metri lineari
Interventi di manutenzione varia, installazione rastrelliere e segnaletica	859

carta dei servizi SAS:Layout 1 11/05/09 16:48 Pagina 31

7. PUBBLICAZIONE, DISTRIBUZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La SAS si impegna a pubblicare, con cadenza almeno biennale, 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 Consumatori firmatarie della Carta.
La Carta dei Servizi è consultabile o in distribuzione a richiesta presso tutte le sedi dell'Azienda.
È disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Firenze e presso le Associazioni Consumatori, Federconsumatori e Adiconsum.

Può essere consultata e scaricata dal portale internet http://www.serviziallastrada.it