

CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Servizio Sostenibilità, Valutazione Ambientale, Bonifiche e Geologia

| 20
| 24

F I R E N Z E



INDICE

1. IL VALORE del SERVIZIO

- 1.1. Principi e finalità
- 1.2. Uguaglianza ed imparzialità
- 1.3. Continuità
- 1.4. Partecipazione
- 1.5. Efficacia ed efficienza

2. DESCRIZIONE del SERVIZIO

- 2.1. Caratteristiche
- 2.2. Organizzazione
- 2.3. Stakeholders
- 2.4. Canali di accesso
- 2.5. Contatti

3. STANDARD di QUALITÀ

4. RAPPORTO CON IL CITTADINO

- 4.1. Reclami
- 4.2. Individuazione di eventuali modalità di partecipazione degli utenti
- 4.3. Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza
- 4.4. Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta

1 - VALORE DEL SERVIZIO

1.1. Principi e Finalità

Ognuno dei principi guida indicati nel presente documento è opportunamente declinato rispetto alle specificità dei servizi offerti dal Servizio Sostenibilità, Valutazione Ambientale, Bonifiche. In altri termini, ci impegniamo a rendere tali principi dei punti di riferimento concreti per la nostra azione quotidiana, adattandoli alle esigenze dell'utenza e alle dinamiche peculiari di ciascun ufficio afferente il servizio.

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ha introdotto nell'ordinamento, per la prima volta, la c.d. Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini.

Con la Carta dei Servizi si dichiara quali servizi si intende erogare, quali sono le modalità e gli standard di qualità che intende garantire assumendo una serie di impegni in relazione ai servizi medesimi con l'intento di monitorare e migliorare la qualità' del servizio offerto in termini qualitativi e quantitativi.

I riferimenti normativi a cui questa carta si ispira, sono i seguenti:

- con il D.L. n. 163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n. 273/95, "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." è stata dettata la disciplina per il miglioramento della qualità dei servizi;
- il D.lgs n. 286/1999 che ha abrogato espressamente l'art. 2 della Legge n. 273/1995, stabilendo all'art. 11 una disciplina maggiormente semplificata in tema di determinazione dei parametri guida per l'adozione delle carte dei servizi;
- Il D.L. n. 1 gennaio 2012, convertito con modificazioni nella Legge n. 27/2012 ha, poi, valorizzato le carte dei servizi sancendone il valore di regole cogenti.

Tra i principi riconosciuti alla base dell'erogazione dei servizi si debbono ricordare:

- il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti che accedono ad un determinato servizio godono dei medesimi diritti;
- la parità di trattamento tanto fra le diverse aree geografiche, quanto fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare, e ove consentito, gli utenti hanno diritto di scegliere l'ente erogatore;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

1.2. Uguaglianza, Imparzialità

Il servizio viene reso agli utenti sia come cittadini che professionisti, società ed enti pubblici con le stesse modalità e tempistiche di trattamento dei procedimenti individuati dalle specifiche normative di settore.

1.3. Continuità

I servizi sono erogati con continuità durante tutto l'anno, secondo orari prestabiliti. In caso di impedimenti o variazioni, ci impegniamo a informare preventivamente l'utenza e a minimizzare i disagi eventualmente causati.

Informazioni dettagliate sui servizi erogati potranno essere apprese nella pagine Ambiente della rete civica, al seguente indirizzo:

<https://ambiente.comune.fi.it/>

1.4. Partecipazione

Gli utenti sono coinvolti esclusivamente in base alla tipologia di servizio fornita assicurando il coinvolgimento degli utenti negli specifici provvedimenti e attraverso comunicazione istituzionale.

1.5. Efficacia ed Efficienza

Cerchiamo la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate, sia economiche che umane e a garantire il raggiungimento ottimale dei risultati attesi, semplificando le procedure e riducendo gli oneri amministrativi nella massima misura possibile.

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Si elencano di seguito i servizi erogati dal Servizio Sostenibilità, Valutazione Ambientale, Geologia e Bonifiche, tramite i due uffici di cui è composto:

1. Ufficio Energia, Valutazione Ambientale e Bonifiche
2. Ufficio Sviluppo Spazi Verdi Urbani

I servizi sono rivolti in particolare a Enti, privati cittadini, imprese, professionisti.

Servizi dell'Ufficio Energia, Valutazione Ambientale e Bonifiche

Nel seguito per *impianti*, si intendono quelli di cui all'art. 1, c. 2 del DM 37/2008, cioè: impianti posti al servizio degli edifici, indipendentemente dalla destinazione d'uso, collocati all'interno degli stessi o delle relative pertinenze.

Fanno parte dei servizi resi in forma on-line, tramite l'apposito portale predisposto dall'Amministrazione Comunale:

- Deposito della dichiarazione di conformità alla regola dell'arte impianti (DM 37/2008, art. 7)
- Deposito della dichiarazione di rispondenza impianti (DM 37/2008, art. 7)
- Deposito progetto impianti (L. 248/2005)
- Deposito progetti, relativi alla rispondenza alle prescrizioni della ex L. 10/91

Sono acquisite in forma telematica (via PEC) le istanze relative alle richieste di autorizzazione allo scarico residenziale fuori pubblica fognatura:

- Istanza di verifica di allacciabilità o meno alla pubblica fognatura;
- Istanza di Deroga all'allaccio in pubblica fognatura; autorizzazione per gli scarichi domestici fuori dalla pubblica fognatura;
- Istanza di autorizzazione allo scarico fuori fognatura.

Sono altresì acquisite in forma telematica (via PEC) le pratiche di potenziale contaminazione di inquinamento dalle quali discendono le pratiche connesse alle attività di eventuale bonifica dei siti inquinati.

Sono altresì acquisite in forma telematica (via PEC) le istanze relative ai seguenti procedimenti inerenti ai procedimenti ambientali di bonifica ai sensi del Titolo V, Parte IV, del D.lgs. 152/2006:

- Comunicazione di potenziale contaminazione e di attivazione delle misure di prevenzione (MIPRE);
- Autocertificazione di non necessità di bonifica per mancato superamento CSC;
- Istanza di approvazione del piano di caratterizzazione/piano di investigazione ambientale;
- Indizione delle conferenze dei servizi con gli enti pubblici coinvolti nel procedimento;
- Istanza di approvazione Analisi di rischio sanitario-ambientale sito-specifica;
- Istanza di approvazione progetto di bonifica, di autorizzazione al relativo intervento e acquisizione delle garanzie finanziarie;
- Istanza di approvazione progetto di messa in sicurezza permanente (MISP);
- Istanza di approvazione del piano di monitoraggio.

Servizi dell'Ufficio Sviluppo Spazi Verdi Urbani

L'Ufficio Sviluppo Spazi Verdi Urbani si occupa di progettare, dirigere e realizzare gli interventi realizzazione e di riqualificazione di aree verdi, parchi gioco, parchi, giardini e aree cani.

Il Servizio Sostenibilità, Valutazione Ambientale, Geologia e Bonifiche svolge inoltre servizi di supporto, tramite l'emissione di pareri, rivolti prevalentemente verso altre Direzioni dell'Amministrazione Comunale:

- pratiche della Commissione Edilizia;
- pratiche di vincolo idrogeologico;
- istruttorie su procedimenti di bonifica;
- procedimenti dell'amministrazione relativi a procedure di VIA e VAS;
- pareri su progetti di terzi relativi alla realizzazione/trasformazione di aree verdi, parchi e giardini;
- ecc.

Anche queste istanze vengono acquisite e trattate tramite un sistema informatico raggiungibile dalla Home Page del Comune di Firenze.

2.1. Caratteristiche

L'attività del Servizio si rivolge in parte ad altri Servizi dell'Amministrazione Comunale (Dir. Urbanistica, Dir. Infrastrutture di Viabilità e Mobilità, ecc.), fornendo pareri e/o supporto tecnico nelle materie di competenza, nonché al pubblico di utenti esterni, in particolare composto da professionisti attinenti alle materie: energetica, valutazioni ambientali, bonifiche ambientali, geologia e idrogeologia, scarichi fuori fognatura da edifici residenziali, tutela della qualità dell'aria e dell'acqua.

I valori ai quali il Servizio, nelle sue diverse eterogenee articolazioni, si ispira sono:

- impegno a migliorare costantemente l'erogazione dei servizi e le procedure/processi di competenza;
- assistenza al cittadino;

- comunicazione chiara, diretta ed efficace, privilegiando le forme scritte anche per il tramite delle più moderne tecnologie;
- impegno nel conseguimento degli scopi istituzionali;
- perseguimento di ogni forma di partecipazione procedimentale;
- facilitazione e modernizzazione nelle forme di accesso ai servizi.

2.2. Organizzazione

Il servizio Sostenibilità, Valutazione Ambientale, Geologia e Bonifiche è articolato per uffici ognuno con differenti settori di competenza.

SERVIZIO SOSTENIBILITA', VALUTAZIONE AMBIENTALE, GEOLOGIA E BONIFICHE

Dirigente: Ing. Raffaele Gualdani – raffaele.gualdani@comune.fi.it

Segreteria: Paola Costantini – paola.costantini@comune.fi.it – tel. 055/262 5301

UFFICIO ENERGIA, VALUTAZIONE AMBIENTALE E BONIFICHE

Responsabile EQ: Ing. Iacopo Bianchi – iacopo.bianchi@comune.fi.it

UFFICIO SVILUPPO SPAZI VERDI URBANI

Responsabile EQ: Arch. Irene Romagnoli – irene.romagnoli@comune.fi.it

In particolare l'UFFICIO ENERGIA, VALUTAZIONE AMBIENTALE E BONIFICHE è ulteriormente suddiviso in unità operative distinte, che si occupano di varie materie correlate al tema della sostenibilità ambientale.

- **Ufficio Energia** che si occupa del controllo tecnico-amministrativo (residuale) degli impianti termici privati esistenti sul territorio comunale (DPR 412/93 – DPR 551/99 – DPR 74/2013 e normativa regionale in materia), nonché della ricezione di progetti di impianti termici (L. 10/91), della ricezione attestati di conformità impianti alla regola dell'arte (DM 37/08) e di progetti di impianti tecnici (L. 248/05). Si occupa inoltre della programmazione e sviluppo di usi razionali dell'energia in accordo con vari Enti con il ruolo di supporto all'attività di Energy Manager dell'Amministrazione. Organizza, sulla base degli indirizzi generali dell'amministrazione iniziative inerenti il risparmio energetico e l'utilizzo delle fonti rinnovabili. Segue inoltre progetti speciali quali il Progetto Comunità Energetiche Rinnovabili e il tema degli edifici nZEB.
- **Ufficio Tutela dell'aria e dell'Acqua** che si occupa, nei limiti delle competenze comunali, della tutela qualitativa e quantitativa delle acque superficiali e sotterranee anche in funzione della protezione e valorizzazione degli ecosistemi naturali ad esse correlati, compresa l'organizzazione e il coordinamento di iniziative per la diffusione del risparmio idrico e per la corretta utilizzazione dei vari tipi di acque. Si occupa inoltre del rilascio delle autorizzazioni allo scarico fuori fognatura da insediamenti domestici. Si occupa inoltre del tema della qualità dell'aria, tramite la redazione e l'applicazione del PAC (Piano di Azione Comunale), correlato al PdQA (Piano della Qualità dell'Aria) della Regione Toscana.
- **Ufficio Geologia VIA (Valutazione di Impatto Ambientale) e VAS (Valutazione Ambientale Strategica)** che si occupa principalmente delle attività connesse ai compiti derivanti dalla

normativa sulla VIA e sulla VAS di competenza comunale (D.lgs. 152/2006 e s.m.i. e L.R. 10/2010 e s.m.i.), compresa la messa a punto degli studi necessari ad attivare procedure VIA o VAS di competenza della Direzione o ad essa affidato oltre alla della predisposizione di studi ed elaborazioni di geologia territoriale inerenti gli aspetti geologici, idrogeologici, idraulici e sismici del territorio comunale. Redazione di relazioni geologiche di fattibilità a supporto dell'attività di pianificazione del territorio, in riferimento agli aspetti geologici, idrogeologici, sismici ed idraulici e del monitoraggio dei fenomeni di versante del territorio. L'Ufficio Geologia si occupa inoltre della gestione delle infrastrutture idrauliche di proprietà del Comune di Firenze (Canale Macinante, Goricina, Gualchiere di Remole, Fosso degli Ortolani) e della gestione delle piste ciclabili in ambito fluviale.

- **Ufficio Bonifiche** che si occupa principalmente di procedimenti di bonifica ambientale di siti inquinati di competenza comunale, compresa la messa a punto degli studi e progetti di bonifica di competenza comunale nonché la gestione delle segnalazioni di inquinamenti o sversamenti sul suolo e sottosuolo.

I vari servizi sono erogati tutto l'anno principalmente previo appuntamento nei giorni e orari di apertura degli uffici (vedi punto 2.5). Tutti i servizi erogati sono puntualmente rappresentati con singole schede tematiche all'indirizzo <https://servizi.comune.fi.it/servizi> con indicata la descrizione, la modalità di erogazione del servizio, i requisiti del richiedente/depositante, i documenti da presentare, le informazioni, la normativa di riferimento, i contatti e il responsabile del procedimento stesso.

2.3. Stakeholders

L'utenza che si rivolge al Servizio Sostenibilità, Valutazione Ambientale, Geologia e Bonifiche, in massima parte composta da professionisti del settore, oltre che essere portatrice di specifiche istanze da soddisfare, costituisce per l'ufficio un valore centrale, utile ad indirizzare il rapporto con il cittadino impostandolo sulla reciproca fiducia e collaborazione.

Enti sovraordinati: Ministero Ambiente, Regione Toscana

Autorità – AIT (Autorità Idrica Toscana), Autorità di Bacino, Consorzio di Bonifica 3 Medio Valdarno

Agenzie Regionali – Arpat, ARS, ARRR

Società partecipate – Gestore del SII, SaS

Cittadini, professionisti e società

2.4. Canali di accesso

Il sistema di acquisizione delle istanze, delle pratiche e delle richieste di parere è da tempo organizzato in forma telematica ed il contatto con gli altri Servizi/cittadino/professionista si esplica quasi esclusivamente in forma telematica o telefonica.

Il portale web Ambiente, all'interno della rete civica comunale costituisce il primario punto di riferimento informativo tramite il quale sono rese disponibili l'insieme delle novità, delle informazioni, anche di carattere istituzionale, dei documenti e di tutti gli strumenti utili per quanti vogliono intraprendere un'attività tra quelle di competenza del servizio.

Il portale propone in home-page le novità del momento ed è articolato in diverse sezioni dedicate alle attività di competenza.

Ciascuna delle sezioni è ulteriormente sotto articolata in modo da ricomprendere l'insieme delle informazioni di maggior dettaglio.

Canali di accesso per i cittadini: Call Center dell'amministrazione, telefono, mail, PEC, Teams

Canali di accesso per i Professionisti, società, enti: PEC, telefono, mail

Canali di accesso professionisti per per deposito della dichiarazione di conformità (art. 7 DM 37/2008), dichiarazione di rispondenza (art. 7 DM 37/2008), progetto impianti (L. 248/2005), progetti impianti (ex L. 10/91) tramite portale Gespra senza costi a carico dell'utente.

Canali di accesso professionisti per autorizzazione allo scarico fuori fognatura: PEC direz.ambiente@pec.comune.fi.it con costi relativi agli oneri istruttori e marche da bollo e modalità di pagamento indicata nella scheda specifica (<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/scarichi-domestici-fuori-pubblica-fognatura-provenienti-da-edifici-o>).

Accesso agli atti

In riferimento alle garanzie di accesso agli atti documentale (art. 22 L. 241/1990) il servizio è svolto in maniera diretta dall'ufficio per le pratiche relative al deposito impianti, autorizzazioni allo scarico residenziale fuori fognatura e procedimenti di bonifica. L'istanza di accesso agli atti può essere presentata dall'interessato per posta elettronica certificata all'indirizzo direz.ambiente@pec.comune.fi.it o tramite il servizio on-line di accesso agli atti documentale.

2.5. Contatti

Gli uffici sono contattabili negli orari di ufficio:

- lun. - merc. - ven. ore 9.00-12.00;

- mar. - gio. ore 9.00-12.00 e 15.00 – 17.00;

tramite pec della Direzione Ambiente o tramite apposite e-mail e telefono accessibile dalla rubrica e visibile da chiunque sul sito dell'amministrazione suddivisa nei sotto uffici del servizio: Energia - Geologia VIA VAS – Bonifiche - Tutela dell'aria e dell'Acqua.

Per informazioni e appuntamenti con i vari uffici costituenti il Servizio Sostenibilità, Valutazione Ambientale, Geologia e Bonifiche si evidenziano i seguenti contatti generali:

- e.mail: direz.ambiente@comune.fi.it

- p.e.c.: direz.ambiente@pec.comune.fi.it

- Segreteria: tel. 055/2625301 – paola.costantini@comune.fi.it

Inoltre, per ciascuna materia, possono essere contattati i singoli addetti tramite la rubrica del Comune rinvenibile nella [Home Page – Amministrazione Trasparente – Organizzazione – Telefono e posta elettronica](#).

3. STANDARD di QUALITÀ

Le tempistiche dei servizi sopra descritti sono quelle previste dalla normativa vigente, con l'obiettivo generale di riduzione delle tempistiche in relazione alla numerosità dei procedimenti in particolare con l'obiettivo di ridurre le tempistiche per i servizi di accesso agli atti.

Il deposito delle pratiche Ex Legge 10/91, DI.CO., DI.RI. è soggetto annualmente a sorteggio a campione con controllo formale/documentale di tutte le pratiche estratte.

Per alcuni servizi l'Ufficio si è posto degli obiettivi migliorativi rispetto a quanto dettato dalle norme, di seguito indicati:

- Tempo medio di rilascio pareri dell'Uff. Geologia su pratiche edilizie: 15gg.
- Tempo medio di rilascio nulla osta dell'Uff. Geologia per gli aspetti relativi al vincolo idrogeologico su pratiche edilizie: 30 gg.
- Tempo medio di invio dei Verbali di Conferenza di Servizi delle procedure di competenza dell'Uff. Bonifiche a partire dalla conclusione della CdS stessa: 10 gg.
- Aut. Scarico fuori fognatura - Tempi rilascio del provvedimento (autorizzazione o diniego) dalla definizione dell'istruttoria: 45 gg.

4. RAPPORTO CON IL CITTADINO

4.1. Reclami

In ogni comunicazione rilasciata dagli uffici sono indicati i contatti telefonici ed email dei referenti da contattare. Eventuali reclami possono comunque essere inviati ai seguenti indirizzi:

- email: direz.ambiente@comune.fi.it

- PEC: direz.ambiente@pec.comune.fi.it

o al seguente numero telefonico:

- 055/2625301

E' garantita la risposta all'utente in base alle modalità di ricevimento della segnalazione.

4.2. Individuazione di eventuali modalità di partecipazione degli utenti

Tutte le attività inserite nel portale <https://servizi.comune.fi.it/servizi> sono soggette a feedback da parte dell'utenza con la seguente formula:

"La tua opinione è importante - Se vuoi puoi lasciare un commento o un suggerimento per migliorare la scheda che stai consultando.

Se invece vuoi fare una segnalazione o un reclamo puoi consultare la sezione "riferimenti e contatti" della scheda stessa e rivolgerti direttamente all'ufficio competente."

Tutte le segnalazioni pervenute sono periodicamente trasmesse alla Direzione dagli uffici centrali preposti.

4.3. Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza

I feedback dell'utenza sono analizzati periodicamente per il miglioramento dei servizi erogati.

4.4. Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta

La Carta viene diffusa attraverso pubblicazione nella rete civica comunale nella sezione amministrazione trasparente al seguente link: <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente-servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita>

Al fine di migliorare costantemente gli standard di efficacia ed efficienza assicurati al cittadino, la Carta dei Servizi viene periodicamente rivista, normalmente una volta l'anno, per assicurare la continua adeguatezza ai bisogni della cittadinanza ed alle procedure interne della struttura organizzativa.

Data ultimo aggiornamento della carta: 30/12/2024