

Carta dei

SERVIZI



**EDIZIONE
2010**



COMUNE DI
SESTO FIORENTINO



Ufficio Relazioni
con il Pubblico

CALL CENTER - TEL. **055 055**
www.comune.sesto-fiorentino.fi.it



Uno strumento al servizio dei cittadini

Torno volentieri a scrivere qualche parola per introdurre la seconda edizione della Carta dei Servizi del Comune di Sesto Fiorentino. Uno strumento che, dopo la prima edizione cartacea, torniamo a rivedere ed aggiornare. Uno strumento - credo - molto utile per i cittadini. Perché è un modo semplice, diretto, per spiegare una complessa struttura di servizi e per rendere più chiara, così almeno speriamo, l'organizzazione del nostro Comune, impegnato costantemente in un'opera di mantenimento, avanzamento e, al contempo, razionalizzazione delle prestazioni.

Questa Carta però è anche altro. È uno strumento con cui mettere nero su bianco i servizi e gli indirizzi utili della nostra amministrazione. È mia convinzione infatti che sempre più la prassi del corretto amministrare passi da una costante azione di trasparenza nei confronti dei cittadini, a partire proprio da uno strumento fondamentale, quale l'erogazione dei servizi sul territorio e le prestazioni che ne derivano.

Proprio sul versante dei servizi e della loro semplificazione, il Comune è impegnato nel progetto ambizioso di creare, negli edifici di Via Fratti, un unico grande sportello polifunzionale, in cui i cittadini possano trovare la strada di accesso alla molteplicità di servizi erogati.

Questa Carta è dunque un aiuto in più per orientarsi nel panorama dei servizi. Nella speranza che possa essere un piccolo ma utile promemoria per rendere il rapporto con l'Amministrazione sempre più semplice e diretto.

Anche questa volta, ci auguriamo di aver raggiunto lo scopo.

Gianni Gianassi, SINDACO DI SESTO FIORENTINO



INDICE

pag. 4		area 1	Contatto diretto con l'Amministrazione
pag. 4		area 2	Informazione e comunicazione
pag. 5		area 3a	Essere cittadino - Identità personale
pag. 5		area 3b	Essere cittadino - Certificazioni
pag. 6		area 3c	Essere cittadino - Elezioni
pag. 6		area 3d	Essere cittadino - Partecipare alla vita pubblica
pag. 7		area 4	Essere cittadino straniero
pag. 8		area 5	Essere giovani cittadini
pag. 8		area 6a	Costruire una famiglia
pag. 9		area 6b	Costruire una famiglia - Assistenza legale e psicologica
pag. 10		area 7a	Avere un figlio - Nascite e adozioni
pag. 10		area 7b	Avere un figlio - Servizi scolastici e educativi
pag. 12		area 7c	Avere un figlio - Servizi di consulenza
pag. 13		area 8	Esprimere la propria volontà riguardo ai trattamenti sanitari
pag. 13		area 9	Perdere un proprio caro
pag. 14		area 10a	Ricevere assistenza
pag. 16		area 10b	Ricevere assistenza - Ottenere agevolazioni economiche
pag. 16		area 11a	Avere un immobile - Acquistare e vendere
pag. 17		area 11b	Avere un immobile - Costruire e ristrutturare
pag. 18		area 11c	Avere un immobile - Cambiare casa
pag. 19		area 11d	Avere un immobile - Gestire una casa
pag. 19		area 11e	Avere un immobile - Ottenere agevolazioni e contributi per la casa
pag. 20		area 12	Polizia Municipale
pag. 21		area 13	Mobilità urbana
pag. 22		area 14	Avere un'auto
pag. 23		area 15	Pagare le tasse
pag. 24		area 16	Essere imprenditore
pag. 25		area 17a	Vivere la cultura, il tempo libero - Biblioteca
pag. 26		area 17b	Vivere la cultura, il tempo libero - Praticare uno sport
pag. 26		area 17c	Vivere la cultura, il tempo libero - Formazione
pag. 27		area 18	Vivere l'ambiente
pag. 27		area 19	Caccia e pesca, raccolta funghi e tartufi
pag. 28		area 20	Mediazione sociale
pag. 28		area 21	Rapporti finanziari con il Comune e con l'Istituzione Sestoldee
pag. 29			Cosa fare in caso di mancato rispetto dei livelli di qualità
pag. 30			Gli uffici comunali
pag. 31			Orari e sedi



area 1

Contatto diretto con l'Amministrazione

	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
1	Appuntamenti con i Dirigenti di Settore, i Responsabili di Unità Organizzativa Autonoma e il Direttore dell'Istituzione Sestoldee	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Dirigente del settore, Responsabili e Direttore dell'Istituzione Sestoldee
<p>COSA GARANTIAMO: soddisfacimento della richiesta tramite e-mail, fax, telefono. LIVELLO DI QUALITÀ: appuntamento con il Dirigente/Responsabile entro 30 giorni dalla richiesta.</p>			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
2	Appuntamenti con Funzionari/Responsabili di procedimento	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Funzionario / Responsabile
<p>COSA GARANTIAMO: soddisfacimento della richiesta di appuntamento tramite e-mail, fax, telefono. LIVELLO DI QUALITÀ: appuntamento con il Funzionario/Responsabile entro 20 giorni dalla richiesta.</p>			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
3	Istituzione Sestoldee: appuntamento con il Responsabile economico-amministrativo e con il Coordinatore dell'Agenzia Formativa	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Istituzione Sestoldee - Agenzia Formativa
<p>COSA GARANTIAMO: soddisfacimento della richiesta di appuntamento tramite e-mail, fax, telefono. LIVELLO DI QUALITÀ: appuntamento entro 7 giorni dalla richiesta.</p>			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
4	Accesso agli atti amministrativi	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Ufficio comunale competente per materia
<p>COSA GARANTIAMO: soddisfacimento della richiesta di accesso agli atti (determinazioni, delibere, altri atti amministrativi) mediante la visione dell'atto o la consegna di una copia. LIVELLO DI QUALITÀ: richiesta soddisfatta immediatamente, quando possibile; in ogni caso, entro 30 giorni.</p>			
<p>NOTA BENE: i riferimenti dei Dirigenti, dei Responsabili di Unità Organizzativa Autonoma e dei Funzionari sono reperibili sulla rete civica del Comune di Sesto Fiorentino all'indirizzo internet www.comune.sesto-fiorentino.fi.it (alla pagina > Comune > Struttura Comunale)</p>			



area 2

Informazione e comunicazione

	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
1	Informazioni sui servizi e sui procedimenti del Comune e dell'Istituzione Sestoldee	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Ufficio relazioni con il pubblico (URP)
<p>COSA GARANTIAMO: informazione richiesta, consegna modulistica, assistenza nella compilazione. LIVELLO DI QUALITÀ: risposta immediata o entro 4 giorni in caso di richieste complesse.</p>			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
2	Informazioni sui servizi e sui procedimenti di Enti diversi (es. Publiacqua, Consiag, Telecom Italia, Regione Toscana, Asl, Inps ecc.)	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Ufficio relazioni con il pubblico (URP)
<p>COSA GARANTIAMO: informazione richiesta, consegna modulistica, assistenza nella compilazione. LIVELLO DI QUALITÀ: risposta immediata o entro 4 giorni in caso di richieste complesse.</p>			



Essere cittadino - Identità personale

	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
1	Rilascio della carta di identità	A cittadini italiani e stranieri residenti	Ufficio Certificazioni e Carte di Identità
COSA GARANTIAMO: rilascio del documento. LIVELLO DI QUALITÀ: rilascio immediato.			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
2	Rilascio del certificato di nascita per uso lasciapassare per l'estero	A cittadini italiani residenti di età inferiore a 15 anni compiuti	Ufficio Certificazioni e Carte di Identità
COSA GARANTIAMO: rilascio del documento. LIVELLO DI QUALITÀ: rilascio immediato.			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
3	Autenticazione di firme o copie	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Ufficio Certificazioni e Carte di Identità
COSA GARANTIAMO: autentica della firma o della copia. LIVELLO DI QUALITÀ: autentica immediata.			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
4	Dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Ufficio Certificazioni e Carte di Identità
COSA GARANTIAMO: autentica della firma su deleghe per: riscossione di pensioni, rilascio TFR, dichiarazioni relative ad eredi ecc. LIVELLO DI QUALITÀ: autentica immediata.			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
5	Servizio a domicilio	A cittadini italiani e stranieri residenti (per la carta di identità); anche non residenti (per l'autentica della firma)	Ufficio Certificazioni e Carte di Identità
COSA GARANTIAMO: rilascio/autentica dei documenti a domicilio. LIVELLO DI QUALITÀ: rilascio/autentica entro 30 giorni.			



Essere cittadino - Certificazioni

	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
6	Rilascio dei certificati anagrafici	A cittadini italiani e stranieri residenti	Ufficio Certificazioni e Carte di Identità
COSA GARANTIAMO: rilascio del documento. LIVELLO DI QUALITÀ: rilascio immediato o entro 30 giorni per i certificati storici con ricerche di archivio.			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
7	Rilascio dei certificati e degli estratti degli atti di stato civile	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti Gli estratti vengono rilasciati solo dal Comune ove è avvenuto l'evento (es. nascita, morte, matrimonio)	Ufficio Stato Civile
COSA GARANTIAMO: rilascio del documento. LIVELLO DI QUALITÀ: rilascio immediato o entro 20 giorni per gli estratti di atti presenti in archivio.			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
8	Rilascio copia integrale degli atti di stato civile	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Ufficio Stato Civile
COSA GARANTIAMO: rilascio del documento. LIVELLO DI QUALITÀ: rilascio immediato o entro 20 giorni per le copie integrali di atti presenti in archivio.			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
9	Rilascio certificazione per corrispondenza	A cittadini italiani e stranieri residenti	Ufficio Certificazioni e Carte di Identità / Ufficio Stato Civile
COSA GARANTIAMO: rilascio del documento per corrispondenza. LIVELLO DI QUALITÀ: rilascio entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta inviata tramite posta all'Ufficio Protocollo dell'Ente.			



Essere cittadino - Elezioni

SERVIZIO OFFERTO		A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
10	Iscrizione all'albo dei presidenti di seggio	A cittadini italiani residenti, maggiorenni e fino a 70 anni di età (titolo di studio pari o superiore alla scuola media superiore)	Ufficio Elettorale
COSA GARANTIAMO: iscrizione all'albo. LIVELLO DI QUALITÀ: l'iscrizione avviene nel febbraio dell'anno successivo a quello di presentazione della domanda (scadenza 31 ottobre).			
SERVIZIO OFFERTO		A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
11	Iscrizione all'albo degli scrutatori	A cittadini italiani residenti maggiorenni (titolo di studio pari o superiore alla scuola media inferiore)	Ufficio Elettorale
COSA GARANTIAMO: iscrizione all'albo. LIVELLO DI QUALITÀ: l'iscrizione avviene nel gennaio dell'anno successivo a quello di presentazione della domanda (scadenza 30 novembre).			
SERVIZIO OFFERTO		A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
12	Tessera elettorale - Rilascio	A cittadini italiani residenti maggiorenni	Ufficio Elettorale
COSA GARANTIAMO: rilascio del documento. LIVELLO DI QUALITÀ: la consegna avviene: nei 6 mesi successivi all'iscrizione nelle liste elettorali, nel caso di immigrazione a Sesto Fiorentino e negli altri casi previsti dalla legge (es. acquisto della cittadinanza); entro 12 mesi dal compimento dei 18 anni, nel caso di raggiungimento della maggiore età; a domicilio, entro l'8° giorno precedente alle elezioni e direttamente presso l'Ufficio Elettorale, nella settimana precedente alle elezioni e nei giorni del voto.			
SERVIZIO OFFERTO		A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
13	Tessera elettorale - Duplicato	A cittadini italiani residenti maggiorenni	Ufficio Elettorale
COSA GARANTIAMO: rilascio del duplicato della tessera elettorale (per furto e smarrimento). LIVELLO DI QUALITÀ: rilascio immediato esclusivamente nel periodo elettorale (nella settimana precedente le elezioni e nei giorni del voto).			

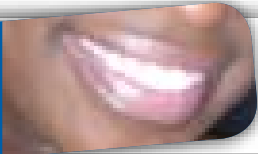


Essere cittadino - Partecipare alla vita pubblica

SERVIZIO OFFERTO		A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
14	Iscrizione negli elenchi dei giudici popolari	A cittadini italiani residenti di età compresa tra 30 e 65 anni (titolo di studio pari o superiore alla licenza media inferiore, per la Corte d'Assise; pari o superiore alla scuola media superiore, per la Corte d'Assise d'Appello)	Ufficio Elettorale
COSA GARANTIAMO: ricevimento della domanda e formazione degli elenchi. LIVELLO DI QUALITÀ: la domanda deve essere presentata entro il 31 luglio degli anni dispari. La proposta di iscrizione viene trasmessa al tribunale. L'elenco dei giudici popolari diviene operativo dal 1° gennaio dell'anno successivo alla presentazione della domanda ed è valido per due anni.			



area4



Essere cittadino straniero

	<i>SERVIZIO OFFERTO</i>	<i>A CHI È RIVOLTO</i>	<i>CHI LO EROGA</i>
1	Assistenza ai cittadini extracomunitari per il rilascio/rinnovo del permesso di soggiorno (anche di lunga durata)	A cittadini extracomunitari residenti	Ufficio relazioni con il pubblico (URP)
	COSA GARANTIAMO: verifica dei documenti, assistenza nella compilazione dei moduli e inoltro telematico. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 15 giorni dalla richiesta, su appuntamento.		
	<i>SERVIZIO OFFERTO</i>	<i>A CHI È RIVOLTO</i>	<i>CHI LO EROGA</i>
2	Informazioni sui documenti necessari per il diritto all'unità familiare (ricongiungimento familiare)	A tutti i cittadini stranieri, anche non residenti	Ufficio relazioni con il pubblico (URP)
	COSA GARANTIAMO: inoltro telematico della domanda di ricongiungimento familiare al Ministero dell'Interno. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 15 giorni dalla richiesta, su appuntamento.		
	<i>SERVIZIO OFFERTO</i>	<i>A CHI È RIVOLTO</i>	<i>CHI LO EROGA</i>
3	Assistenza nella compilazione della richiesta di cittadinanza italiana da presentare al Ministero dell'Interno	A tutti i cittadini stranieri, anche non residenti	Ufficio relazioni con il pubblico (URP)
	COSA GARANTIAMO: verifica dei documenti e assistenza nella compilazione dei moduli. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 15 giorni dalla richiesta, su appuntamento.		
	<i>SERVIZIO OFFERTO</i>	<i>A CHI È RIVOLTO</i>	<i>CHI LO EROGA</i>
4	Acquisto della cittadinanza italiana	A cittadini stranieri residenti	Ufficio Stato Civile
	COSA GARANTIAMO: formazione dell'atto di acquisto della cittadinanza italiana. LIVELLO DI QUALITÀ: appuntamento per il giuramento entro 10 giorni dal ricevimento del decreto.		
	<i>SERVIZIO OFFERTO</i>	<i>A CHI È RIVOLTO</i>	<i>CHI LO EROGA</i>
5	Rilascio dell'attestato di regolarità del soggiorno	A cittadini comunitari residenti	Ufficio Certificazioni e Carte di Identità
	COSA GARANTIAMO: rilascio del documento. LIVELLO DI QUALITÀ: rilascio entro 10 giorni dalla richiesta.		
	<i>SERVIZIO OFFERTO</i>	<i>A CHI È RIVOLTO</i>	<i>CHI LO EROGA</i>
6	Rilascio dell'attestato di soggiorno permanente	A cittadini comunitari residenti	Ufficio Certificazioni e Carte di Identità
	COSA GARANTIAMO: rilascio del documento. LIVELLO DI QUALITÀ: rilascio entro 10 giorni dalla richiesta.		



area 5



Essere giovani cittadini

SERVIZIO OFFERTO		A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
1	Servizio Civile Nazionale	A tutti i cittadini italiani, anche non residenti, in età compresa tra 18 e 28 anni	Centro per le famiglie "Il Melograno"
COSA GARANTIAMO: 1 anno di Servizio Civile volontario presso i Servizi Comunali accreditati, previa presentazione dei relativi progetti. LIVELLO DI QUALITÀ: tempi e modalità previsti dal bando di reclutamento dei giovani volontari (solitamente su base annuale) con selezione degli aspiranti.			
SERVIZIO OFFERTO		A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
2	Servizio Civile Regionale	A cittadini residenti in Toscana o ivi domiciliati per motivi di studio o lavoro, in età compresa tra 18 e 30 anni o tra 18 e 35, se diversamente abili	Centro per le famiglie "Il Melograno"
COSA GARANTIAMO: 1 anno di Servizio Civile volontario presso i Servizi Comunali accreditati, previa presentazione dei relativi progetti. LIVELLO DI QUALITÀ: tempi e modalità previsti dal bando di reclutamento dei giovani volontari, con selezione degli aspiranti.			
SERVIZIO OFFERTO		A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
3	Rilascio della carta giovani "CartONE"	A cittadini italiani e stranieri residenti nei Comuni promotori della carta (Firenze, Prato, Siena, Bagno a Ripoli, Calenzano, Montemurlo, Lastra a Signa, Sesto Fiorentino) in età compresa tra 15 a 29 anni	Ufficio relazioni con il pubblico (URP) / Biblioteca Pubblica "Ernesto Ragionieri"
COSA GARANTIAMO: rilascio della carta giovani. LIVELLO DI QUALITÀ: rilascio immediato.			
SERVIZIO OFFERTO		A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
4	Corsi e workshop sul territorio	A cittadini, italiani e stranieri (in relazione all'attività del corso), in età compresa tra 15 e 28 anni	Centro per le famiglie "Il Melograno" in collaborazione con varie associazioni (i corsi si svolgono presso varie sedi)
COSA GARANTIAMO: la partecipazione al corso sulla base di una quota minima di iscrizione o gratuitamente (in relazione al corso). LIVELLO DI QUALITÀ: accesso garantito nel rispetto della lista di iscrizione.			

area 6a



Costruire una famiglia

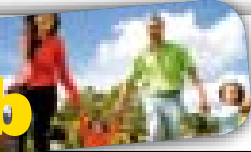
SERVIZIO OFFERTO		A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
1	Domanda di matrimonio	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, residenti	Ufficio Stato Civile
COSA GARANTIAMO: redazione della domanda di matrimonio (pubblicazioni). LIVELLO DI QUALITÀ: entro 10 giorni dal ricevimento della documentazione, su appuntamento.			
SERVIZIO OFFERTO		A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
2	Celebrazione di matrimonio civile	A tutti i cittadini, anche non residenti	Ufficio Stato Civile
COSA GARANTIAMO: celebrazione del matrimonio civile. LIVELLO DI QUALITÀ: per i cittadini residenti, celebrazione del matrimonio non prima di 4 giorni dal termine delle pubblicazioni; per i cittadini non residenti, dopo 10 giorni dalla presentazione dei documenti previsti dall'ordinamento di Stato Civile.			
SERVIZIO OFFERTO		A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
3	Rilascio della certificazione da presentare al parroco o al ministro di culto per la celebrazione del matrimonio	A cittadini italiani e stranieri residenti, nel caso di matrimonio cattolico; anche non residenti, per gli altri culti	Ufficio Stato Civile
COSA GARANTIAMO: rilascio della certificazione. LIVELLO DI QUALITÀ: per il matrimonio cattolico, rilascio del certificato il 4° giorno successivo al termine delle pubblicazioni; per gli altri culti, rilascio entro 7 giorni dalla presentazione della documentazione prevista.			



DALLA PRECEDENTE

	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
4	Trascrizione di matrimonio	A tutti i cittadini, anche non residenti	Ufficio Stato Civile
<p>COSA GARANTIAMO: trascrizione del matrimonio. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 10 giorni dal ricevimento degli atti da trascrivere (matrimonio).</p>			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
5	Divorzio	A tutti i cittadini il cui atto di matrimonio sia stato formato o trascritto nel Comune	Ufficio Stato Civile
<p>COSA GARANTIAMO: annotazione della sentenza di divorzio a margine dell'atto di matrimonio. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 10 giorni dal ricevimento degli atti da trascrivere (sentenza di divorzio).</p>			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
6	Iscrizione nel registro delle unioni civili	A tutti i cittadini residenti allo stesso indirizzo da almeno un anno	Ufficio Stato Civile
<p>COSA GARANTIAMO: iscrizione nel registro. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 10 giorni dalla presentazione della domanda.</p>			

area **6b**

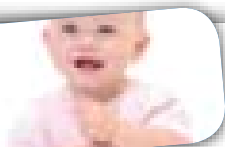


Costruire una famiglia - Assistenza legale e psicologica

	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
7	Consulenza legale: "orientarsi fra diritti e doveri con l'aiuto della legge"	A cittadini, italiani e stranieri, residenti	Centro per le famiglie "Il Melograno"
<p>COSA GARANTIAMO: fino a 6/8 appuntamenti gratuiti con il professionista. LIVELLO DI QUALITÀ: accesso garantito nel rispetto della lista di prenotazione (entro 15 giorni).</p>			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
8	Consulenza familiare: "un modo per affrontare le sfide della vita"	A cittadini, italiani e stranieri, residenti	Centro per le famiglie "Il Melograno"
<p>COSA GARANTIAMO: fino a 6/8 appuntamenti gratuiti con il professionista. LIVELLO DI QUALITÀ: accesso garantito nel rispetto della lista di prenotazione (entro 15 giorni).</p>			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
9	Consultazione psicologica: "per orientarsi e ritrovare la consapevolezza di sé"	A cittadini, italiani e stranieri, residenti	Centro per le famiglie "Il Melograno"
<p>COSA GARANTIAMO: fino a 5 appuntamenti gratuiti con il professionista. LIVELLO DI QUALITÀ: accesso garantito nel rispetto della lista di prenotazione (entro 15 giorni).</p>			



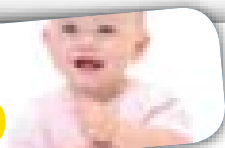
area **7a**



Avere un figlio - Nascite e adozioni

SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
1 Denuncia di nascita	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Ufficio Stato Civile
COSA GARANTIAMO: formazione dell'atto di nascita. LIVELLO DI QUALITÀ: immediatamente nel caso di denuncia del genitore al Comune; entro 10 giorni nel caso di denuncia al centro di nascita presso l'ospedale.		
SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
2 Riconoscimento di figli naturali	A cittadini residenti	Ufficio Stato Civile
COSA GARANTIAMO: riconoscimento del figlio. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 20 giorni dalla domanda, su appuntamento.		
SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
3 Trascrizione della sentenza di adozione e dell'atto di nascita del minore adottato	A cittadini residenti	Ufficio Stato Civile
COSA GARANTIAMO: trascrizione della sentenza di adozione e atto di nascita del minore adottato. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 10 giorni dal ricevimento degli atti da trascrivere (sentenza di adozione ed atto di nascita), su appuntamento.		
SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
4 Servizi di consulenza, sostegno e informazione sull'allattamento e la giovane genitorialità	Ai futuri genitori	"Mamme Amiche" presso il Centro per le famiglie "Il Melograno"
COSA GARANTIAMO: accesso informale e gratuito due volte al mese. LIVELLO DI QUALITÀ: è garantita la possibilità di partecipare.		
SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
5 Servizi di consulenza e sostegno prima e dopo l'adozione	A genitori residenti, adottivi e aspiranti tali	Centro per le famiglie "Il Melograno"
COSA GARANTIAMO: almeno 6 incontri di sostegno e 14/16 incontri di gruppo di auto aiuto. LIVELLO DI QUALITÀ: è garantita la possibilità di partecipare.		
SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
6 Massaggio infantile	A bambini residenti in età compresa tra 2 e 10 mesi e ai loro genitori	Centro per le famiglie "Il Melograno"
COSA GARANTIAMO: partecipazione gratuita al corso. LIVELLO DI QUALITÀ: accesso garantito nel rispetto della lista di prenotazione.		

area **7b**



Avere un figlio - Servizi scolastici e educativi

SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
7 Iscrizione figli da 0 a 3 anni ai servizi per la prima infanzia comunali e privati convenzionati	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Istituzione Sestoldee - Ufficio Servizi Educativi
COSA GARANTIAMO: ammissione ai servizi in base ai posti disponibili. LIVELLO DI QUALITÀ: pubblicazione della graduatoria provvisoria entro 20 giorni dal termine delle iscrizioni; e di quella definitiva entro i successivi 20 giorni .		
SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
8 Bando per concorrere all'assegnazione di voucher regionali per servizi all'infanzia accreditati (fascia 3-36 mesi)	Alle famiglie, residenti nei Comuni toscani, che hanno fatto domanda per i servizi all'infanzia comunali e sono rimaste in lista di attesa	Istituzione Sestoldee - Ufficio Servizi Educativi
COSA GARANTIAMO: possibilità di concorrere all'erogazione di un contributo economico (voucher) da parte della Regione Toscana, a parziale copertura delle spese sostenute per la frequenza c/o un servizio per la prima infanzia privato accreditato. Per informazioni relative ai requisiti reddituali e patrimoniali richiesti rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) o consultare il sito dell'Istituzione Sestoldee: www.sestoidee.it nella sezione "Infanzia". LIVELLO DI QUALITÀ: diffusione del bando regionale alle famiglie rimaste in lista di attesa nel rispetto dei termini per la presentazione delle richieste .		



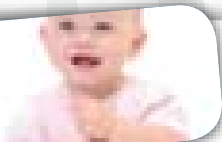
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
9	Iscrizione all'elenco degli educatori domiciliari dei Comuni dell'area fiorentina nord-ovest ai sensi della vigente normativa della Regione Toscana	A tutti i cittadini in possesso dei requisiti professionali	Istituzione Sestoldee - Ufficio Servizi Educativi
	COSA GARANTIAMO: bando di iscrizione all'elenco con cadenza annuale. LIVELLO DI QUALITÀ: pubblicazione del bando per l'iscrizione all'elenco zonale, in genere, entro il 31 maggio .		
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
10	Elenco degli educatori domiciliari dei Comuni dell'area fiorentina nord-ovest ai sensi della vigente normativa della Regione Toscana	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Istituzione Sestoldee - Ufficio Servizi Educativi
	COSA GARANTIAMO: elenco degli educatori in possesso di determinati requisiti professionali e morali che, con autorizzazione del Comune territorialmente competente, possono aprire e gestire nidi domiciliari di educazione e cura di bambini da 0 a 3 anni ai sensi dell'art. 25 del D.P.G.R. 88/2009. LIVELLO DI QUALITÀ: l'elenco è aggiornato e pubblicato, in genere, entro il 31 luglio .		
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
11	Servizio di trasporto scolastico (da e per le scuole d'infanzia primarie e secondarie di 1° grado)	Agli alunni iscritti alle scuole interessate	Istituzione Sestoldee - Servizio Supporto Scolastico
	COSA GARANTIAMO: servizio continuativo per le scuole d'infanzia primarie e secondarie di 1° grado di Sesto Fiorentino e per la Don Minzoni di Firenze. LIVELLO DI QUALITÀ: tempestiva segnalazione in caso di sospensioni del servizio e comunque non più di due sospensioni per anno scolastico (per ogni gita).		
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
12	Servizio di trasporto scolastico per garantire la partecipazione ad attività didattiche e culturali extra-scolastiche	Agli alunni iscritti alle scuole interessate	Istituzione Sestoldee - Servizio Supporto Scolastico
	COSA GARANTIAMO: rispetto delle gite assegnate. LIVELLO DI QUALITÀ: tempestiva segnalazione in caso di sospensioni del servizio; e comunque non più di una sospensione per anno scolastico (per ogni classe).		
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
13	Servizio di anticipo scolastico per le scuole primarie	Agli alunni iscritti alle scuole interessate	Istituzione Sestoldee - Servizio Supporto Scolastico
	COSA GARANTIAMO: servizio continuativo. LIVELLO DI QUALITÀ: tempestiva segnalazione in caso di sospensioni del servizio e comunque non più di due sospensioni per anno scolastico (per ogni scuola).		
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
14	Servizio "Millepedibus"	Agli alunni iscritti alle scuole primarie: De Amicis, Da Feltre, Pascoli e Radice	Istituzione Sestoldee - Servizio Supporto Scolastico Assessorato all'Ambiente Assessorato alla Mobilità con la collaborazione della Cooperativa Silver e delle associazioni di volontariato presenti sul territorio (Auser, Associazione Comunale Anziani, Misericordia di Sesto Fiorentino)
	COSA GARANTIAMO: un percorso sicuro a piedi per i bambini con l'accompagnamento di volontari delle Associazioni coinvolte, da e per le scuole interessate. Servizio gratuito con iscrizioni da effettuarsi prima dell'inizio dell'anno scolastico. LIVELLO DI QUALITÀ: efficienza, puntualità e massimo impegno da parte dei volontari preposti al servizio.		
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
15	Bimbocard	Agli alunni dell'asilo nido fino alla scuola secondaria di 1° grado	Istituzione Sestoldee - Servizio Supporto Scolastico
	COSA GARANTIAMO: un sistema di acquisto e prenotazione dei pasti del servizio di refezione scolastica ed il pagamento dei servizi di trasporto scolastico e prescuola (asili nido, scuola d'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado) informatizzato mediante l'utilizzo di una card elettronica (tipo bancomat). LIVELLO DI QUALITÀ: possibilità di ricarica della card presso vari esercizi convenzionati. Tempestiva comunicazione dell'esaurimento del credito tramite sms nonché rapida verifica della situazione tramite internet.		



DALLA PRECEDENTE

	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
16	Bando per l'assegnazione di libri di testo per limiti di reddito	Agli alunni delle scuole secondarie di 1° grado	Istituzione Sestoldee - Servizio Supporto Scolastico
	COSA GARANTIAMO: assegnazione libri di testo. Per informazioni relative ai requisiti reddituali e patrimoniali richiesti rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) o consultare il sito dell'Istituzione Sestoldee: www2.sestoidee.it nella sezione "Scuola". LIVELLO DI QUALITÀ: pubblicazione del bando comunale, in genere, tra giugno e luglio.		
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
17	Bando per l'assegnazione di incentivi economici di sostegno allo studio	Agli studenti frequentanti le scuole primarie e secondarie di 1° e 2° grado (scuole elementari, medie inferiori e superiori) con sede a Sesto Fiorentino	Istituzione Sestoldee - Servizio Supporto Scolastico
	COSA GARANTIAMO: contributi spese scolastiche e contributi acquisto libri. Per informazioni relative ai requisiti reddituali e patrimoniali richiesti rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) o consultare il sito dell'Istituzione Sestoldee: www2.sestoidee.it nella sezione "Scuola". LIVELLO DI QUALITÀ: pubblicazione del bando comunale, in genere, tra ottobre e novembre.		
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
18	Bando comunale per l'esonero parziale dal pagamento del servizio refezione scolastica per famiglie numerose	Alle famiglie con tre o più figli minori che frequentano le scuole della prima infanzia comunali (asili nido), le scuole d'infanzia, le scuole primarie e secondarie di 1° grado di Sesto Fiorentino che usufruiscono della refezione scolastica	Istituzione Sestoldee - Servizio Supporto Scolastico
	COSA GARANTIAMO: esonero parziale (50%) dal pagamento del servizio di refezione scolastica, per il terzo figlio e successivi. Per informazioni relative ai requisiti reddituali e patrimoniali richiesti rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) o consultare il sito dell'Istituzione Sestoldee: www2.sestoidee.it nella sezione "Scuola". LIVELLO DI QUALITÀ: pubblicazione del bando comunale, in genere, tra settembre e ottobre.		

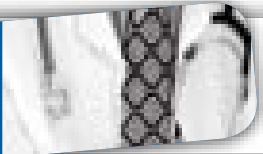
area 7c



Avere un figlio - Servizi di consulenza

	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
19	Servizio di consulenza genitori in attesa e per genitori con bambini da 0 a 5 anni: "quando l'emozione di un figlio ha bisogno di pensieri nuovi"	Ai genitori in attesa e ai genitori con bambini da 0 a 5 anni	Centro per le famiglie "Il Melograno"
	COSA GARANTIAMO: fino a 5 appuntamenti gratuiti con i consulenti, ripetibili. LIVELLO DI QUALITÀ: accesso garantito nel rispetto della lista di prenotazione.		

area 8



Esprimere la propria volontà riguardo ai trattamenti sanitari

SERVIZIO OFFERTO

A CHI È RIVOLTO

CHI LO EROGA

1	Iscrizione nel registro delle "Dichiarazioni anticipate di trattamento" (testamento biologico)	A cittadini, italiani e stranieri, residenti	Ufficio Stato Civile
<p>COSA GARANTIAMO: iscrizione nel registro in ordine cronologico, in modo da assicurare data certa alla dichiarazione di esistenza di un "testamento biologico" e in modo da identificare il dichiarante ed il fiduciario/depositario del testamento.</p> <p>LIVELLO DI QUALITÀ: iscrizione immediata.</p>			

area 9



Perdere un proprio caro

SERVIZIO OFFERTO

A CHI È RIVOLTO

CHI LO EROGA

1	Denuncia di morte	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Ufficio Stato Civile
<p>COSA GARANTIAMO: formazione dell'atto di morte. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 1 giorno dal decesso.</p>			
2	Trasporto funebre	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Ufficio Stato Civile
<p>COSA GARANTIAMO: autorizzazione al trasporto. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 1 giorno dal decesso.</p>			
3	Cremazione di salme	A familiari di persone decedute a Sesto F.no	Ufficio Stato Civile
<p>COSA GARANTIAMO: autorizzazione alla cremazione. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 3 giorni dal decesso.</p>			
4	Cremazione di resti mortali e ossei	A familiari di persone decedute o sepolte a Sesto Fiorentino	Ufficio Stato Civile
<p>COSA GARANTIAMO: autorizzazione alla cremazione. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 3 giorni dal ricevimento della documentazione.</p>			
5	Affidamento delle ceneri ai familiari	A familiari di persone decedute o sepolte a Sesto Fiorentino	Ufficio Stato Civile
<p>COSA GARANTIAMO: autorizzazione all'affidamento. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 7 giorni dal decesso o dalla successiva richiesta.</p>			
6	Autorizzazione alla dispersione delle ceneri	A familiari di persone decedute a Sesto Fiorentino	Ufficio Stato Civile
<p>COSA GARANTIAMO: autorizzazione alla dispersione. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 7 giorni dal decesso, purché il defunto abbia lasciato disposizioni testamentarie in tal senso.</p>			
7	Richiesta di concessione di sepoltura in loculo colombario, ossario, tomba distinta	A familiari di defunti residenti o deceduti a Sesto Fiorentino	Ufficio di Polizia Mortuaria
<p>COSA GARANTIAMO: rilascio concessione cimiteriale. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 1 giorno dal decesso.</p>			



DALLA PRECEDENTE

	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
8	Richiesta di inumazione	A familiari di defunti che erano residenti o di persone decedute nel territorio del Comune	Ufficio di Polizia Mortuaria
COSA GARANTIAMO: autorizzazione all'inumazione. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 1 giorno dal decesso.			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
9	Richiesta di tumulazione di salma, resti ossei o ceneri in sepoltura già in concessione	Ai titolari di concessione cimiteriale	Ufficio di Polizia Mortuaria
COSA GARANTIAMO: autorizzazione alla tumulazione. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 1 giorno dalla richiesta.			

area **10a**

Ricevere assistenza

	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
1	Assistenza economica continuativa, temporanea, straordinaria	A cittadini residenti indigenti (anziani, minori, disabili)	Assistenti sociali area minori, anziani, disabili - Società della Salute
COSA GARANTIAMO: accoglimento della domanda, lettura e valutazione del bisogno, definizione del percorso assistenziale personalizzato, condiviso con il richiedente. LIVELLO DI QUALITÀ: appuntamento con l'assistente sociale entro 30 giorni dalla richiesta.			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
2	Ricevimento della domanda di assegno di maternità e trasmissione all'Inps	A cittadine residenti, italiane, comunitarie ed extracomunitarie, in possesso di permesso di soggiorno di lungo periodo	Uffici Amministrativi del Polo della Società della Salute
COSA GARANTIAMO: accoglimento della domanda, istruttoria della pratica e sua trasmissione all'Inps. Per informazioni relative ai requisiti reddituali e patrimoniali richiesti rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) o consultare il sito del Comune: www.comune.sesto-fiorentino.fi.it nella sezione "Servizi" > "Avere aiuti economici". LIVELLO DI QUALITÀ: appuntamento entro 15 giorni dalla richiesta.			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
3	Ricevimento della domanda di assegno per il nucleo familiare e trasmissione all'Inps	A tutti i cittadini italiani, residenti, con tre o più figli minori	Uffici Amministrativi del Polo della Società della Salute
COSA GARANTIAMO: accoglimento della domanda, istruttoria della pratica e trasmissione all'Inps. Per informazioni relative ai requisiti reddituali e patrimoniali richiesti rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) o consultare il sito del Comune: www.comune.sesto-fiorentino.fi.it nella sezione "Servizi" > "Avere aiuti economici". LIVELLO DI QUALITÀ: appuntamento entro 15 giorni dalla richiesta.			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
4	Assistenza domiciliare	A disabili e anziani non autosufficienti residenti	Assistenti sociali area anziani, disabili - Società della Salute
COSA GARANTIAMO: accoglimento della domanda, lettura e valutazione del bisogno, definizione del percorso assistenziale personalizzato, condiviso con il richiedente. LIVELLO DI QUALITÀ: appuntamento con l'assistente sociale entro 30 giorni dalla richiesta.			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
5	Teleassistenza	A disabili e anziani non autosufficienti residenti	Assistenti sociali area anziani - Società della Salute
COSA GARANTIAMO: accoglimento della domanda, lettura e valutazione del bisogno, definizione del percorso assistenziale personalizzato, condiviso con il richiedente. LIVELLO DI QUALITÀ: appuntamento con l'assistente sociale entro 30 giorni dalla richiesta.			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
6	Sostegno socio-educativo territoriale o domiciliare	A cittadini residenti: in particolare a minori le cui famiglie siano in difficoltà, minori istituzionalizzati, minori per cui sia stato emanato un decreto dell'Autorità Giudiziaria e minori disabili	Assistenti sociali area minori, disabili - Società della Salute
COSA GARANTIAMO: accoglimento della domanda, lettura e valutazione del bisogno, definizione del percorso assistenziale personalizzato, condiviso con il richiedente. LIVELLO DI QUALITÀ: appuntamento con l'assistente sociale entro 30 giorni dalla richiesta.			

SEGUE



	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
7	Sostegno socio-educativo scolastico	A minori disabili residenti	Assistenti sociali area minori - Società della Salute
	COSA GARANTIAMO: accoglimento della domanda, lettura e valutazione del bisogno, definizione del percorso assistenziale personalizzato, condiviso con il richiedente. LIVELLO DI QUALITÀ: appuntamento con l'assistente sociale entro 30 giorni dalla richiesta.		
8	Affidamento familiare	A minori residenti temporaneamente privi di ambiente familiare idoneo	Assistenti sociali area minori - Centro Affidi
	COSA GARANTIAMO: accoglimento della domanda, lettura e valutazione del bisogno, definizione del percorso assistenziale personalizzato, condiviso con il richiedente. LIVELLO DI QUALITÀ: appuntamento con l'assistente sociale entro 30 giorni dalla richiesta.		
9	Trasporto sociale	A minori e adulti disabili residenti	Assistenti sociali area disabili - Società della Salute
	COSA GARANTIAMO: accoglimento della domanda, lettura e valutazione del bisogno, definizione del percorso assistenziale personalizzato, condiviso con il richiedente. LIVELLO DI QUALITÀ: appuntamento con l'assistente sociale entro 30 giorni dalla richiesta.		
10	Inserimento in strutture residenziali	A cittadini residenti adulti (inabili e anziani non autosufficienti)	Assistenti sociali area anziani, disabili - Società della Salute
	COSA GARANTIAMO: accoglimento della domanda, lettura e valutazione del bisogno, definizione del percorso assistenziale personalizzato, condiviso con il richiedente. LIVELLO DI QUALITÀ: appuntamento con l'assistente sociale entro 30 giorni dalla richiesta.		
11	Inserimento in centri diurni	A cittadini residenti (anziani non autosufficienti, malati di Alzheimer)	Assistenti sociali area anziani, disabili - Società della Salute
	COSA GARANTIAMO: accoglimento della domanda, lettura e valutazione del bisogno, definizione del percorso assistenziale personalizzato, condiviso con il richiedente. LIVELLO DI QUALITÀ: appuntamento con l'assistente sociale entro 30 giorni dalla richiesta.		
12	Inserimento in centro di socializzazione	A disabili residenti di età compresa tra 18 e 65 anni	Assistenti sociali area disabili - Società della Salute
	COSA GARANTIAMO: accoglimento della domanda, lettura e valutazione del bisogno, definizione del percorso assistenziale personalizzato, condiviso con il richiedente. LIVELLO DI QUALITÀ: appuntamento con l'assistente sociale entro 30 giorni dalla richiesta.		
13	Inserimento in strutture residenziali e semiresidenziali	A minori residenti a rischio emarginazione	Assistenti sociali area minori - Tribunale per i Minori
	COSA GARANTIAMO: accoglimento della domanda, lettura e valutazione del bisogno, definizione del percorso assistenziale personalizzato, condiviso con il richiedente. LIVELLO DI QUALITÀ: appuntamento con l'assistente sociale entro 30 giorni dalla richiesta.		
14	Inserimento in Centro di accoglienza	A cittadini adulti residenti (disabili, donne sole e/o con minori, adulti in situazione di marginalità e anziani soli)	Assistenti sociali area anziani - Società della Salute
	COSA GARANTIAMO: accoglimento della domanda, lettura e valutazione del bisogno, definizione del percorso assistenziale personalizzato, condiviso con il richiedente. LIVELLO DI QUALITÀ: appuntamento con l'assistente sociale entro 30 giorni dalla richiesta.		
15	Vacanze per disabili	A cittadini residenti adulti con disabilità	Assistenti sociali area disabili - Società della Salute
	COSA GARANTIAMO: accoglimento della domanda, lettura e valutazione del bisogno, definizione del percorso assistenziale personalizzato, condiviso con il richiedente. LIVELLO DI QUALITÀ: appuntamento con l'assistente sociale entro 30 giorni dalla richiesta.		
16	Inserimenti socio-assistenziali in ambiente lavorativo	A cittadini residenti adulti con disabilità	Assistenti sociali area disabili - Società della Salute
	COSA GARANTIAMO: accoglimento della domanda, lettura e valutazione del bisogno, definizione del percorso assistenziale personalizzato, condiviso con il richiedente. LIVELLO DI QUALITÀ: appuntamento con l'assistente sociale entro 30 giorni dalla richiesta.		
17	Ricevimento della domanda di contributi per l'eliminazione di barriere architettoniche	A cittadini residenti con disabilità	Uffici Amministrative del Polo della Società della Salute
	COSA GARANTIAMO: ricezione e istruttoria della domanda e sua trasmissione alla Commissione della Società della Salute secondo le indicazioni della Regione Toscana. LIVELLO DI QUALITÀ: appuntamento entro 15 giorni dalla richiesta.		



area 10b

Ricevere assistenza - Ottenere agevolazioni economiche

SERVIZIO OFFERTO

A CHI È RIVOLTO

CHI LO EROGA

18

Informazioni su agevolazioni per famiglie: bonus energia (luce e gas naturale)

A cittadini, italiani e stranieri, residenti

Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

COSA GARANTIAMO: informazione sulla richiesta, consegna della modulistica, assistenza nella compilazione, inoltre telematico della richiesta. Per informazioni relative ai requisiti reddituali e patrimoniali richiesti rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) o consultare il sito del Comune: www.comune.sesto-fiorentino.fi.it nella sezione "Servizi" > "Avere aiuti economici".

LIVELLO DI QUALITÀ: risposta **immediata** o **entro 7 giorni** in caso di richieste complesse.

area 11a

Avere un immobile - Acquistare e vendere

SERVIZIO OFFERTO

A CHI È RIVOLTO

CHI LO EROGA

1

Rilascio del certificato di destinazione urbanistica

A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti

Settore Assetto del Territorio - Servizio Pianificazione

COSA GARANTIAMO: rilascio del certificato di destinazione urbanistica da allegare agli atti di compravendita di terreni, che non siano individuabili come resedi di edifici esistenti. **LIVELLO DI QUALITÀ:** rilascio **entro 30 giorni** dalla presentazione dell'istanza; **entro 10 giorni** se richiesto il rilascio con procedura d'urgenza.

SERVIZIO OFFERTO

A CHI È RIVOLTO

CHI LO EROGA

2

Accesso all'archivio informatico

A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti

Sportello Unico per l'Edilizia (SUE)

COSA GARANTIAMO: conoscenza dei titoli abilitativi che, nel tempo, hanno riguardato un immobile. **LIVELLO DI QUALITÀ:** informazioni **immediate allo sportello** negli orari di apertura al pubblico del SUE e (in parte) direttamente sulla Rete Civica comunale.

SERVIZIO OFFERTO

A CHI È RIVOLTO

CHI LO EROGA

3

Accesso all'archivio cartaceo

A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti

Sportello Unico per l'Edilizia (SUE)

COSA GARANTIAMO: visura della documentazione relativa alle pratiche edilizie, per la verifica della legittimità dello stato dei luoghi di un immobile e l'eventuale rilascio di copie a chi ne ha titolo. **LIVELLO DI QUALITÀ:** **entro 30 giorni** dalla richiesta di visura per pratiche depositate nell'archivio centrale; **entro 10 giorni** per le pratiche depositate presso l'archivio del Settore Assetto del Territorio.

area **11b**

Avere un immobile - Costruire e ristrutturare

	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
4	Rilascio del permesso a costruire	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Sportello Unico per l'Edilizia (SUE)
	COSA GARANTIAMO: rilascio del permesso a costruire, necessario per gli interventi di nuova costruzione, ampliamento, sostituzione edilizia, ristrutturazione urbanistica. LIVELLO DI QUALITÀ: rilascio entro 75 giorni dalla presentazione dell'istanza, salvo l'eventuale interruzione dei termini del procedimento per integrare o completare la documentazione presentata, o la necessità di attivare eventuali sub-procedimenti o acquisire specifici pareri.		
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
5	Deposito DIA (Denuncia di Inizio Attività)	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Sportello Unico per l'Edilizia (SUE)
	COSA GARANTIAMO: verifica della DIA necessaria per la realizzazione di interventi edilizi di manutenzione straordinaria, di restauro e di ristrutturazione edilizia da presentare almeno 20 giorni prima dell'inizio dei lavori. LIVELLO DI QUALITÀ: verifica della completezza della DIA entro 15 giorni ; verifica della conformità dell'intervento a norme di legge entro 20 giorni , per eventuale diffida a non eseguire i lavori nel caso di non conformità.		
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
6	Rilascio dell'accertamento di conformità	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Sportello Unico per l'Edilizia (SUE)
	COSA GARANTIAMO: rilascio, ai sensi dell'art. 140 della L.R. 1/2005, del permesso di costruire in sanatoria o dell'attestazione di conformità per opere edilizie realizzate abusivamente, in assenza o in difformità ad un titolo abilitativo, ma conformi agli strumenti della pianificazione territoriale, agli atti di governo del territorio, nonché al regolamento edilizio vigenti sia al momento della realizzazione dell'opera, che al momento della presentazione dell'istanza. Per il rilascio deve essere corrisposta una sanzione, determinata secondo le modalità di cui alla deliberazione della Giunta Comunale n. 124 del 13/06/2005, ed il contributo concessorio se dovuto. LIVELLO DI QUALITÀ: rilascio entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza, per l'attestazione di conformità ed entro 75 giorni, dalla presentazione dell'istanza, per il permesso a costruire in sanatoria, salvo l'eventuale interruzione dei termini del procedimento, per integrare e completare la documentazione presentata.		
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
7	Rilascio dell'autorizzazione paesaggistica	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Sportello Unico per l'Edilizia (SUE)
	COSA GARANTIAMO: rilascio dell'autorizzazione paesaggistica necessaria per la realizzazione degli interventi in area sottoposta a vincolo paesaggistico, che comportino modifiche all'aspetto esteriore di un immobile. LIVELLO DI QUALITÀ: rilascio entro 120 giorni dalla presentazione dell'istanza, salvo l'eventuale interruzione dei termini del procedimento, per integrare e completare la documentazione presentata. Il parere del competente Sovrintendente deve essere acquisito preventivamente al rilascio dell'Autorizzazione secondo le procedure previste dall'art.146 del D.Lgs. 42/2004. L'autorizzazione assume efficacia trascorsi 30 giorni dal suo rilascio. L'autorizzazione non costituisce titolo abilitativo all'esecuzione dei lavori.		
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
8	Rilascio dell'autorizzazione paesaggistica in sanatoria	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Sportello Unico per l'Edilizia (SUE)
	COSA GARANTIAMO: rilascio, ai sensi dell'art.146 c.4 e dell'art.167 del D.Lgs. 42/2004, dell'autorizzazione paesaggistica in sanatoria, per opere realizzate in assenza o in difformità all'autorizzazione paesaggistica, in area sottoposta a vincolo paesaggistico, che abbiano comportato modifiche all'aspetto esteriore dell'immobile e che non abbiano determinato creazione di superfici utili o volumi ovvero aumento di quelli legittimamente realizzati. LIVELLO DI QUALITÀ: rilascio entro 180 giorni dalla presentazione dell'istanza, salvo l'eventuale interruzione dei termini del procedimento, per integrare e completare la documentazione presentata, previa acquisizione del parere di compatibilità paesaggistica rilasciato entro 90 giorni dalla data di ricevimento della pratica dalla competente Sovrintendenza.		
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
9	Rilascio dell'autorizzazione vincolo idrogeologico	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Sportello Unico per l'Edilizia (SUE)
	COSA GARANTIAMO: rilascio dell'autorizzazione al vincolo idrogeologico necessaria per la realizzazione di interventi in area sottoposta a vincolo idrogeologico, che comportino modifiche sostanziali ai terreni, nuove costruzioni e/o ampliamenti di quelle esistenti. LIVELLO DI QUALITÀ: rilascio entro 75 giorni dalla presentazione dell'istanza, salvo l'eventuale interruzione dei termini del procedimento, per integrare e completare la documentazione presentata, e per l'effettuazione del sopralluogo da parte del consulente dell'Amministrazione. L'autorizzazione non costituisce titolo abilitativo all'esecuzione dei lavori.		
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
10	Deposito DIL (Denuncia di Inizio Lavori)	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Sportello Unico per l'Edilizia (SUE)
	COSA GARANTIAMO: verifica della DIL necessaria per la realizzazione di interventi in zona a vincolo idrogeologico assimilati alla manutenzione straordinaria o che, comunque, comportino modifiche di lieve entità ai terreni. LIVELLO DI QUALITÀ: verifica della completezza della DIL entro 15 giorni ; verifica della conformità dell'intervento a norme di legge entro 20 giorni , per eventuale diffida a non eseguire i lavori nel caso di non conformità alla legge forestale ed al relativo regolamento. Il deposito della DIL non costituisce titolo abilitativo all'esecuzione dei lavori.		



DALLA PRECEDENTE

	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
11	Approvazione del PMAA (Programma di miglioramento agricolo ambientale)	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Sportello Unico per l'Edilizia (SUE)
	COSA GARANTIAMO: approvazione del PMAA, di cui agli art. 41 e 42 della LR 1/2005, necessario per la realizzazione, in zona agricola, di nuovi edifici rurali e/o di interventi sul patrimonio edilizio esistente di una azienda agricola. LIVELLO DI QUALITÀ: approvazione del PMAA entro 120 giorni dalla presentazione dell'istanza, salvo l'eventuale interruzione dei termini del procedimento, per integrare e completare la documentazione presentata, oltre all'acquisizione del parere, vincolante, dell'amministrazione provinciale competente. Il PMAA è approvato dalla Giunta comunale. Per l'attuazione degli interventi previsti occorre stipulare apposita convenzione.		
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
12	Approvazione del Progetto Unitario	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Sportello Unico per l'Edilizia (SUE)
	COSA GARANTIAMO: approvazione di un Progetto Unitario, strumento previsto dall'art. 67 del Regolamento Urbanistico, necessario per l'attuazione degli interventi previsti dall'Appendice 1 del RUC negli Ambiti di Trasformazione. LIVELLO DI QUALITÀ: approvazione del Progetto Unitario entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza, salvo l'eventuale interruzione dei termini del procedimento, per integrare e completare la documentazione presentata ed all'acquisizione del parere di competenza, il progetto unitario, presentato da tutti i proprietari delle aree interessate dall'ambito di trasformazione, viene proposto all'approvazione della Giunta comunale. Nel caso in cui la scheda dell'Appendice 1, relativa all'ambito di trasformazione, preveda l'obbligo della realizzazione di opere di urbanizzazione a scomputo, il progetto unitario assumerà valore di Progetto preliminare, di cui al D.Lgs.163/2006, sottostando alle procedure e ai tempi ivi previsti		
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
13	Adempimenti ecografici e toponomastici	Ai proprietari dell'immobile	Ufficio di Piano
	COSA GARANTIAMO: attribuzione della numerazione civica esterna e/o interna e la denominazione delle aree di circolazione, eventuale revisione della numerazione civica e dell'onomatica stradale. LIVELLO DI QUALITÀ: attribuzione della numerazione civica entro 30 giorni dalla presentazione della relativa istanza.		

area 11c

Avere un immobile - Cambiare casa

	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
14	Iscrizione anagrafica per immigrazione da altro Comune	A cittadini, italiani e stranieri, non residenti	Ufficio Trasferimenti di Residenza
	COSA GARANTIAMO: iscrizione anagrafica. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 90 giorni dalla domanda (salvo casi particolari: errori nelle dichiarazioni dei cittadini, mancanza di numerazione civica, persone per cui è necessario effettuare il secondo accertamento, verifica della documentazione).		
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
15	Cancellazione anagrafica per emigrazione in altro Comune	A cittadini, italiani e stranieri, residenti	Ufficio Trasferimenti di Residenza
	COSA GARANTIAMO: cancellazione anagrafica. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 70 giorni dalla domanda (salvo casi particolari: errori nelle dichiarazioni dei cittadini, persone per cui è necessario effettuare accertamenti).		
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
16	Cambiamento di indirizzo all'interno del Comune	A cittadini, italiani e stranieri, residenti	Ufficio Trasferimenti di Residenza
	COSA GARANTIAMO: cambiamento di indirizzo. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 70 giorni dalla domanda (salvo casi particolari: errori nelle dichiarazioni dei cittadini, mancanza di numerazione civica, persone per cui è necessario effettuare il secondo accertamento, verifica della documentazione).		
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
17	Iscrizione nell'anagrafe degli italiani residenti all'estero	A cittadini italiani residenti, che intendono trasferirsi all'estero	Ufficio Elettorale
	COSA GARANTIAMO: iscrizione nell'anagrafe degli italiani residenti all'estero. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 60 giorni dalla domanda (salvo casi particolari: persone per cui è necessario effettuare il secondo accertamento, verifica della documentazione).		

area **11d**

Avere un immobile - Gestire una casa

	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
18	Rilascio del nulla osta per abbattimento di alberature	Al proprietario e ad altre persone aventi titolo	Ufficio Gestione e Manutenzione del Verde
COSA GARANTIAMO: valutazione dell'istanza di abbattimento. LIVELLO DI QUALITÀ: rilascio entro 30 giorni dalla domanda.			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
19	Rilascio dell'autorizzazione per scarichi reflui domestici fuori fognatura	Al proprietario e ad altre persone aventi titolo	Ufficio Ambiente
COSA GARANTIAMO: rilascio autorizzazione, consulenza legislativa e tecnica. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 20 giorni dalla domanda.			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
20	Sportello light catasto fabbricati e terreni	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Ufficio relazioni con il pubblico (URP)
COSA GARANTIAMO: rilascio visure catastali. LIVELLO DI QUALITÀ: rilascio immediato.			

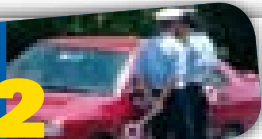
area **11e**

Avere un immobile - Ottenere agevolazioni e contributi per la casa

	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
21	Assegnazione alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP)	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti (se lavoratori nel territorio comunale)	Servizio Politiche della Casa
COSA GARANTIAMO: pubblicazione bando di concorso, esame delle domande, formazione graduatoria, assegnazione in base agli alloggi disponibili. LIVELLO DI QUALITÀ: pubblicazione della graduatoria provvisoria entro 60 giorni dal termine previsto per la presentazione delle domande e di quella definitiva entro i successivi 150 giorni ; assegnazione alloggio appena disponibile.			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
22	Cambio di alloggio all'interno del patrimonio di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP)	A cittadini assegnatari di alloggio di Edilizia Residenziale Pubblica, residenti	Servizio Politiche della Casa
COSA GARANTIAMO: pubblicazione bando di concorso, esame delle domande, formazione graduatoria, cambio di alloggio in base alle disponibilità. LIVELLO DI QUALITÀ: pubblicazione biennale del bando (in genere a ottobre/novembre); pubblicazione della graduatoria provvisoria entro 30 giorni dal termine previsto per la presentazione delle domande e di quella definitiva entro i successivi 30 giorni ; cambio di alloggio in base alla disponibilità.			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
23	Assegnazione del contributo ad integrazione del canone di locazione	A cittadini, italiani e stranieri, residenti	Servizio Politiche della Casa
COSA GARANTIAMO: pubblicazione bando di concorso, esame delle domande, formazione graduatoria, erogazione del contributo. Per informazioni relative ai requisiti reddituali e patrimoniali richiedi rivolgerti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) o consultare il sito del Comune: www.comune.sesto-fiorentino.fi.it nella sezione "Servizi" > "Avere aiuti economici". LIVELLO DI QUALITÀ: pubblicazione annuale del bando (in genere ad aprile) e formazione della graduatoria; erogazione del contributo in due soluzioni, ciascuna delle quali riferita ad un semestre, la prima entro la fine dell'anno a cui si riferisce il bando e la seconda nei primi mesi dell'anno successivo.			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
24	Rilascio di attestazioni di idoneità alloggiativa	A cittadini, italiani e stranieri, residenti	Servizio Politiche della Casa
COSA GARANTIAMO: rilascio dell'attestazione. LIVELLO DI QUALITÀ: rilascio dell'attestazione entro 30 giorni dal ricevimento della domanda, salvo l'eventuale interruzione dei termini del procedimento per integrare e completare la documentazione consegnata.			



area **12**



Polizia Municipale

	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
1	Informazioni e/o rilascio copie di atti relativi ad accertamenti al Codice della Strada e ai Regolamenti Comunali (verbali, cartelle esattoriali)	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Front Office - Polizia Municipale e Mobilità
<p>COSA GARANTIAMO: informazioni e consegna pratiche. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 15 giorni dalla richiesta o, se possibile, visione/consultazione immediata.</p>			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
2	Trasmissione dei documenti ritirati (patenti, libretti di circolazione ecc.) ai competenti uffici e riconsegna agli aventi diritto	Al soggetto titolare del documento	Front Office - Polizia Municipale e Mobilità
<p>COSA GARANTIAMO: trasmissione agli organi competenti ed eventuale riconsegna agli aventi diritto. LIVELLO DI QUALITÀ: adempimenti svolti nei termini previsti dalle norme del Codice della Strada.</p>			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
3	Consegna della copia di documentazione relativa agli incidenti stradali, salvo diverse disposizioni dell'Autorità Giudiziaria	A tutti gli aventi diritto	Front Office - Polizia Municipale e Mobilità
<p>COSA GARANTIAMO: riduzione dei tempi di attesa ed informazioni per consentire una più celere definizione delle controversie per risarcimento danni. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 30 giorni dalla data dell'incidente, nel caso di sinistri con soli danni; entro 120 giorni dalla data dell'incidente, nel caso di sinistri con feriti (per disposizione dell'Autorità Giudiziaria); dal momento della ricezione del nulla osta dell'Autorità Giudiziaria, nel caso di sinistri con esito mortale, con querela per lesioni personali e colpose o quando siano emersi reati.</p>			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
4	Gestione delle pratiche relative a incidenti stradali	A cittadini coinvolti nei sinistri stradali, a periti e assicuratori	Polizia Municipale - Incidenti stradali
<p>COSA GARANTIAMO: gestione della pratica. LIVELLO DI QUALITÀ: servizio su appuntamento.</p>			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
5	Pronto Intervento	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Polizia Municipale - Pronto Intervento
<p>COSA GARANTIAMO: intervento efficace e tempestivo, dopo una valutazione delle priorità, per tutto ciò che riguarda la sicurezza della circolazione stradale e la tutela dell'incolumità pubblica, che abbia carattere di urgenza; rilievo degli incidenti stradali. LIVELLO DI QUALITÀ: la Centrale Operativa della Polizia Municipale effettua il monitoraggio delle segnalazioni, ne valuta immediatamente la tempestività e individua le situazioni critiche persistenti per trovare le soluzioni più idonee.</p>			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
6	Sicurezza stradale per manifestazioni e gare sportive	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Polizia Municipale - Segreteria di Settore
<p>COSA GARANTIAMO: disciplina del traffico veicolare che assicuri la massima tutela e sicurezza in occasione di feste, sagre, gare. LIVELLO DI QUALITÀ: servizio svolto entro 15 giorni dalla richiesta.</p>			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
7	Tutela del territorio e dell'ambiente	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Polizia Municipale - Edilizia e Tutela Ambientale
<p>COSA GARANTIAMO: presa in carico e verifica di segnalazioni in materia di edilizia e ambiente. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 7 giorni dalla ricezione; entro le 24 ore con possibilità di contatto diretto del cittadino, nei casi urgenti. Risposta scritta entro 30 giorni se prevista o consentita dalla legge.</p>			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
8	Tutela del consumatore	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Polizia Municipale - Commercio e Annona
<p>COSA GARANTIAMO: presa in carico e verifica di segnalazioni concernenti lo sviluppo delle attività commerciali e/o economiche. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 7 giorni dalla ricezione; entro le 24 ore con possibilità di contatto diretto del cittadino, nei casi urgenti. Risposta scritta entro 30 giorni se prevista o consentita dalla legge.</p>			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
9	Tutela, sicurezza e monitoraggio della città	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Polizia Municipale / Sicurezza e Prossimità
<p>COSA GARANTIAMO: servizio nei quartieri, privilegiando il controllo di giardini pubblici, corti e spazi privati comuni, stabilendo rapporti collaborativi con i cittadini, cercando di risolvere con azione di mediazione eventuali conflitti; proposta e attuazione di strategie e metodi di intervento per il controllo del territorio volti ad aumentare la sicurezza dei cittadini.</p>			



DALLA PRECEDENTE

	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
10	Rilascio dei contrassegni per invalidi dietro presentazione della certificazione degli uffici sanitari locali	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, residenti	Front Office / Polizia Municipale e Mobilità
COSA GARANTIAMO: rilascio del contrassegno. LIVELLO DI QUALITÀ: rilascio entro 15 giorni dalla richiesta.			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
11	Gestione degli oggetti trovati	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Front Office / Polizia Municipale e Mobilità
COSA GARANTIAMO: rilascio degli oggetti e presa in carico immediata allo sportello. LIVELLO DI QUALITÀ: servizio reso nei tempi e con le modalità previste dal Codice Civile.			



area 13

Mobilità urbana

	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
1	Transito di trasporti eccezionali e carrelli elevatori	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Servizio Mobilità e Traffico
COSA GARANTIAMO: rilascio di autorizzazione per veicoli che eccedono dimensioni e/o massa consentite dal Codice della Strada. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 30 giorni dalla richiesta.			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
2	Predisposizione di posti riservati ai veicoli al servizio di persone invalide	A cittadini, italiani e stranieri, residenti	Front Office / Polizia Municipale e Mobilità
COSA GARANTIAMO: rilascio dell'autorizzazione. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 30 giorni dalla richiesta.			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
3	Rilascio di autorizzazioni temporanee di occupazione suolo pubblico a titolo gratuito	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Front Office / Polizia Municipale e Mobilità
COSA GARANTIAMO: rilascio dell'autorizzazione. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 15 giorni dalla richiesta.			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
4	Rilascio di autorizzazioni temporanee di occupazione suolo pubblico a titolo oneroso	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Front Office / Polizia Municipale e Mobilità
COSA GARANTIAMO: rilascio dell'autorizzazione. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 30 giorni dalla richiesta.			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
5	Rilascio del nulla osta allo svincolo delle cauzioni versate per rilascio di autorizzazioni temporanee di alterazione e occupazione suolo pubblico a titolo oneroso	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Front Office / Polizia Municipale e Mobilità
COSA GARANTIAMO: rilascio del nulla osta. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 30 giorni dalla richiesta.			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
6	Installazione di preinsegne / Impianti pubblicitari temporanei	Agli aventi diritto	Front Office / Polizia Municipale e Mobilità
COSA GARANTIAMO: rilascio dell'autorizzazione per cartellonistica e segnaletica pubblicitaria lungo le strade comunali. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 60 giorni dalla richiesta.			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
7	Rilascio di autorizzazioni all'accesso nella zona a traffico limitato	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Front Office / Polizia Municipale e Mobilità
COSA GARANTIAMO: rilascio dell'autorizzazione. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 15 giorni dalla richiesta.			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
8	Predisposizione di ordinanze di regolamentazione della circolazione stradale	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Front Office / Polizia Municipale e Mobilità
COSA GARANTIAMO: predisposizione dell'ordinanza. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 15 giorni dalla richiesta.			

SEGUE



DALLA PRECEDENTE

	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
9	Rilascio di autorizzazioni zona a sosta gratuita per i residenti	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, residenti	Front Office / Polizia Municipale e Mobilità
COSA GARANTIAMO: rilascio dell'autorizzazione. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 15 giorni dalla richiesta.			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
10	Rilascio di pareri per pratiche edilizie	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Front Office / Polizia Municipale e Mobilità
COSA GARANTIAMO: rilascio del parere. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 30 giorni dalla richiesta.			

area **14**



Avere un'auto

	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
1	Compravendita di beni mobili registrati (auto e moto usate)	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Ufficio Certificazioni e Carte di Identità
COSA GARANTIAMO: autentica della firma del venditore sul certificato di proprietà. LIVELLO DI QUALITÀ: autentica immediata.			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
2	Informazioni in merito all'erogazione di incentivi per l'acquisto di mezzi ecologici e per la trasformazione a gas/gpl di veicoli	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, residenti	Ufficio relazioni con il pubblico (URP)
COSA GARANTIAMO: verifica della correttezza formale della domanda. LIVELLO DI QUALITÀ: verifica immediata.			



area **15**

Pagare le tasse

	<i>SERVIZIO OFFERTO</i>	<i>A CHI È RIVOLTO</i>	<i>CHI LO EROGA</i>
1	Consulenza in materia di tributi comunali	A tutti i contribuenti	Servizio Tributi
	COSA GARANTIAMO: risposta ai quesiti. LIVELLO DI QUALITÀ: risposta in tempo reale.		
	<i>SERVIZIO OFFERTO</i>	<i>A CHI È RIVOLTO</i>	<i>CHI LO EROGA</i>
2	Consegna delle dichiarazioni di variazione ICI	A tutti i contribuenti	Servizio Tributi
	COSA GARANTIAMO: ricezione della dichiarazione. LIVELLO DI QUALITÀ: ricezione in tempo reale.		
	<i>SERVIZIO OFFERTO</i>	<i>A CHI È RIVOLTO</i>	<i>CHI LO EROGA</i>
3	Consegna delle autocertificazioni	A tutti i contribuenti	Servizio Tributi
	COSA GARANTIAMO: ricezione dell'autocertificazione. LIVELLO DI QUALITÀ: ricezione in tempo reale.		
	<i>SERVIZIO OFFERTO</i>	<i>A CHI È RIVOLTO</i>	<i>CHI LO EROGA</i>
4	Rimborsi ICI	A tutti i contribuenti aventi diritto	Servizio Tributi
	COSA GARANTIAMO: risposta scritta di accoglimento/non accoglimento; liquidazione del rimborso in caso di accoglimento. LIVELLO DI QUALITÀ: risposta entro 180 giorni dalla richiesta.		
	<i>SERVIZIO OFFERTO</i>	<i>A CHI È RIVOLTO</i>	<i>CHI LO EROGA</i>
5	Richieste di interpello	A tutti i contribuenti	Servizio Tributi
	COSA GARANTIAMO: risposta ai quesiti. LIVELLO DI QUALITÀ: risposta entro 30 giorni.		
	<i>SERVIZIO OFFERTO</i>	<i>A CHI È RIVOLTO</i>	<i>CHI LO EROGA</i>
6	Verifica e delucidazioni su avvisi di accertamento	A tutti i contribuenti	Servizio Tributi
	COSA GARANTIAMO: risposta ai quesiti. LIVELLO DI QUALITÀ: risposta entro 30 giorni.		
	<i>SERVIZIO OFFERTO</i>	<i>A CHI È RIVOLTO</i>	<i>CHI LO EROGA</i>
7	Spedizione di informativa ICI e dei bollettini	A tutti i contribuenti tenuti al pagamento dell'imposta	Servizio Tributi
	COSA GARANTIAMO: invio del materiale informativo e dei bollettini. LIVELLO DI QUALITÀ: una volta l'anno entro il 15 maggio.		
	<i>SERVIZIO OFFERTO</i>	<i>A CHI È RIVOLTO</i>	<i>CHI LO EROGA</i>
8	Gestione richieste di agevolazioni sociali della TIA (Tariffa di Igiene Ambientale)	A tutti i contribuenti aventi diritto	Servizio Tributi
	COSA GARANTIAMO: risposta scritta di accoglimento/non accoglimento. Per informazioni relative ai requisiti reddituali e patrimoniali richiesti rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) o consultare il sito del Comune: www.comune.sesto-fiorentino.fi.it nella sezione "Servizi" > "Pagare le tasse". LIVELLO DI QUALITÀ: risposta entro 10 giorni dalla richiesta.		
	<i>SERVIZIO OFFERTO</i>	<i>A CHI È RIVOLTO</i>	<i>CHI LO EROGA</i>
9	Invio bollettini precalcolati e precompilati per il pagamento COSAP (Canone per l'Occupazione permanente di Spazi e Aree Pubbliche)	A tutti i contribuenti	Servizio Tributi
	COSA GARANTIAMO: calcolo dell'imposta e invio a casa del bollettino precompilato. LIVELLO DI QUALITÀ: invio una volta l'anno entro il 31 maggio.		



area **16**



Essere imprenditore

	<i>SERVIZIO OFFERTO</i>	<i>A CHI È RIVOLTO</i>	<i>CHI LO EROGA</i>
1	Iniziare un'attività di commercio	Agli imprenditori o aspiranti tali	Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP)
COSA GARANTIAMO: consulenza in materia di requisiti e adempimenti per lo svolgimento delle pratiche amministrative di competenza comunale. LIVELLO DI QUALITÀ: risposta in tempo reale allo Sportello.			
	<i>SERVIZIO OFFERTO</i>	<i>A CHI È RIVOLTO</i>	<i>CHI LO EROGA</i>
2	Iniziare un'attività di artigianato di servizio (acconciatori, estetisti, alimentare)	Agli imprenditori o aspiranti tali	Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP)
COSA GARANTIAMO: consulenza in materia di requisiti e adempimenti. LIVELLO DI QUALITÀ: risposta in tempo reale allo Sportello.			
	<i>SERVIZIO OFFERTO</i>	<i>A CHI È RIVOLTO</i>	<i>CHI LO EROGA</i>
3	Pratiche di avvio, ampliamento, conversione, ristrutturazione, cessazione attività	Agli imprenditori o aspiranti tali	Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP)
COSA GARANTIAMO: con il SUAP si ha un solo interlocutore per l'invio della pratica agli altri enti coinvolti nel procedimento; rilascio di un atto unico. LIVELLO DI QUALITÀ: entro i termini di legge .			
	<i>SERVIZIO OFFERTO</i>	<i>A CHI È RIVOLTO</i>	<i>CHI LO EROGA</i>
4	Richiesta di pareri preventivi	Agli imprenditori o aspiranti tali	Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP)
COSA GARANTIAMO: trasmissione agli enti competenti (come Asl o Arpat) di richiesta di pareri preventivi per la verifica dei requisiti. LIVELLO DI QUALITÀ: trasmissione del parere entro 90 giorni .			

area **17a**

Vivere la cultura, il tempo libero - Biblioteca

	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
1	Iscrizione gratuita al servizio di biblioteca (prestito materiale, consultazione ecc.)	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Biblioteca Pubblica "Ernesto Ragionieri"
COSA GARANTIAMO: rilascio tessera di iscrizione. LIVELLO DI QUALITÀ: rilascio della tessera di iscrizione entro 10 minuti .			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
2	Prestito e consultazione gratuiti (libri, riviste, quotidiani, dvd, cd, vhs)	Prestito: agli iscritti del servizio biblioteca Consultazione: a tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Biblioteca Pubblica "Ernesto Ragionieri"
COSA GARANTIAMO: accesso alle strutture, alle informazioni e al materiale documentario; erogazione del servizio con continuità (limitando i disagi dovuti a causa di forza maggiore). LIVELLO DI QUALITÀ: consegna materiale in consultazione e prestito entro 30 minuti (tempo medio 10 minuti).			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
3	Prestito interbibliotecario	Agli iscritti del servizio biblioteca	Biblioteca Pubblica "Ernesto Ragionieri"
COSA GARANTIAMO: prestito di materiale (libri, riviste ecc.) non presente in Biblioteca, ma a disposizione delle altre biblioteche in rete. LIVELLO DI QUALITÀ: prestito interbibliotecario SDIAF (rete provinciale) entro 7 giorni ; "Libri in rete" (reti regionali e nazionali) entro 14 giorni .			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
4	Acquisto di materiale documentario	Agli iscritti del servizio biblioteca	Biblioteca Pubblica "Ernesto Ragionieri"
COSA GARANTIAMO: esame delle richieste ed eventuale acquisto del materiale. LIVELLO DI QUALITÀ: risposta entro 30 giorni ; in caso di risposta positiva acquisto del materiale entro 30 giorni (compatibilmente con le disponibilità delle case editrici).			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
5	Fotocopie del materiale cartaceo posseduto dalla biblioteca, nei limiti consentiti dalla legge e dallo stato di conservazione del materiale	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Biblioteca Pubblica "Ernesto Ragionieri"
COSA GARANTIAMO: Possibilità di acquistare una tessera usa e getta del valore di 2 euro per fotocopie self service di max 30 pagine formato A4. LIVELLO DI QUALITÀ: rilascio della tessera entro 10 minuti .			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
6	Iscrizione al servizio mediateca / Punto Assistito di Accesso ai Servizi e a Internet (PAAS)	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Biblioteca Pubblica "Ernesto Ragionieri"
COSA GARANTIAMO: rilascio delle credenziali per accesso a internet (anche wireless) e consultazione di materiale multimediale. LIVELLO DI QUALITÀ: accreditamento entro 15 minuti .			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
7	Accesso gratuito al servizio mediateca e a internet (PAAS)	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Biblioteca Pubblica "Ernesto Ragionieri"
COSA GARANTIAMO: possibilità di collegarsi a internet (previa iscrizione al servizio) da postazioni fisse o con mezzi propri (wireless); consultazione di materiale multimediale. LIVELLO DI QUALITÀ: accesso a postazione fissa entro 1 ora ; accesso con mezzi propri (wireless) entro 10 minuti ; consegna materiale multimediale entro 10 minuti .			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
8	Stampa e salvataggio dati	A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti	Biblioteca Pubblica "Ernesto Ragionieri"
COSA GARANTIAMO: possibilità di stampare 5 pagine scaricate da internet o da supporti informatici (servizio gratuito); possibilità, previa autorizzazione, di salvare dati su cd, dvd o memorie rimovibili di proprietà dell'utente (servizio gratuito). LIVELLO DI QUALITÀ: entro 15 minuti per la stampa; servizio immediato per il salvataggio dei dati.			

Per informazioni consultare il sito dell'Istituzione SestoIdee: www.sestoidee.it nella sezione "Biblioteca"



area 17b

Vivere la cultura, il tempo libero - Praticare uno sport

SERVIZIO OFFERTO

A CHI È RIVOLTO

CHI LO EROGA

9

Consulenza ed orientamento sulle attività sportive del territorio

A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti

Istituzione Sestoldee - Ufficio Servizi Sportivi

COSA GARANTIAMO: informazione sulle discipline praticate e sulle attività svolte dalle associazioni del territorio (compresi i recapiti ed i nomi dei referenti). **LIVELLO DI QUALITÀ:** risposta **immediata**; entro **24 ore** nel caso di ricerche ed informazioni in ambito extra-comunale.

SERVIZIO OFFERTO

A CHI È RIVOLTO

CHI LO EROGA

10

Assegnazione di spazi negli impianti sportivi comunali

Ad associazioni sportive, enti di promozione e gruppi non organizzati di cittadini interessati ad attività motorie saltuarie

Istituzione Sestoldee - Ufficio Servizi Sportivi

COSA GARANTIAMO: esame domande ed assegnazione di spazi. **LIVELLO DI QUALITÀ:** assegnazione provvisoria spazi entro il **31 luglio** di ogni anno; definitiva entro il **30 settembre**.

area 17c

Vivere la cultura, il tempo libero - Formazione

SERVIZIO OFFERTO

A CHI È RIVOLTO

CHI LO EROGA

11

Corsi dell'Università dell'età libera

A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti

Biblioteca Pubblica "Ernesto Ragionieri" Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

COSA GARANTIAMO: una offerta formativa continua durante l'anno (rinnovabile con cadenza annuale) costituita da una vasta gamma di esperienze culturali ed educative all'interno delle quali il cittadino ha la possibilità di scegliere il percorso adatto. **LIVELLO DI QUALITÀ:** pubblicazione della programmazione dell'anno accademico in settembre; apertura delle iscrizioni tra il 27 settembre e il 3 ottobre di ogni anno; accesso alle iscrizioni fino alla settimana prima dell'inizio di ogni corso; avvio dei corsi con numero minimo di 15 iscritti (per i corsi teorici) e di 10 (per i corsi pratici); entro 5 giorni dalla data di inizio con comunicazione scritta o telefonica agli iscritti, dell'attivazione o della disdetta del corso.

area 18

Vivere l'ambiente

	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
1	Rilascio di autorizzazione in deroga al rumore	A cittadini, italiani e stranieri, residenti	Ufficio Ambiente
<p>COSA GARANTIAMO: rilascio dell'autorizzazione e consulenza legislativa. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 5 giorni per deroga semplificata; entro 40 giorni nel caso di richiesta di parere alla Asl.</p>			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
2	Rilascio del nulla osta per la gestione di terra e roccia da scavo non assimilabili al regime dei rifiuti	A cittadini, italiani e stranieri, residenti	Ufficio Ambiente
<p>COSA GARANTIAMO: rilascio nulla osta, consulenza generica. LIVELLO DI QUALITÀ: rilascio del nulla osta entro 20 giorni dalla presentazione della domanda.</p>			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
3	Bike sharing	A cittadini, italiani e stranieri, residenti	Ufficio Ambiente Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
<p>COSA GARANTIAMO: rilascio della chiave per usufruire del servizio. LIVELLO DI QUALITÀ: rilascio della chiave immediato.</p>			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
4	Veicoli ecologici	A cittadini, italiani e stranieri, residenti	Ufficio Ambiente
<p>COSA GARANTIAMO: ricezione della domanda e verifica dei requisiti per ottenere i contributi. LIVELLO DI QUALITÀ: liquidazione periodica dei contributi regionali, fino ad esaurimento fondi.</p>			

area 19

Caccia e pesca, raccolta funghi e tartufi

	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
1	Rilascio e ritiro dei tesserini venatori	A cittadini, italiani e stranieri, residenti	Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP)
<p>COSA GARANTIAMO: rilascio e ritiro del tesserino. LIVELLO DI QUALITÀ: rilascio immediato; ritiro entro il 20 marzo dell'anno successivo al rilascio.</p>			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
2	Consegna e compilazione del bollettino postale per la licenza di pesca	A cittadini, italiani e stranieri, residenti	Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
<p>COSA GARANTIAMO: consegna e compilazione del bollettino postale per il versamento necessario al rilascio della licenza di pesca. LIVELLO DI QUALITÀ: consegna immediata.</p>			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
3	Consegna e compilazione del bollettino postale per la raccolta funghi	A cittadini, italiani e stranieri, residenti	Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
<p>COSA GARANTIAMO: informazioni sulla raccolta, consulenza legislativa. LIVELLO DI QUALITÀ: consegna immediata.</p>			
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
4	Rilascio del tesserino per la raccolta di tartufi	A cittadini, italiani e stranieri, residenti	Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP)
<p>COSA GARANTIAMO: rilascio e rinnovo del tesserino. LIVELLO DI QUALITÀ: rilascio entro 7 giorni dalla presentazione della domanda.</p>			



area20



Mediazione sociale

SERVIZIO OFFERTO

A CHI È RIVOLTO

CHI LO EROGA

1

Attività di mediazione sociale, gestione dei conflitti tra privati, servizio di informazione/orientamento

A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti

Associazione "L'Altro Diritto"

COSA GARANTIAMO: gestione dei conflitti finalizzata al raggiungimento di un accordo o di una soluzione soddisfacente e condivisa dalle parti (in caso di conflitti condominiali, di vicinato, familiari ecc.). **LIVELLO DI QUALITÀ:** incontri su appuntamento il giovedì (ore 15-18); servizio gratuito e confidenziale con tempi di intervento entro 7 giorni.

area21



Rapporti finanziari con il Comune e con l'Istituzione Sestoldee

SERVIZIO OFFERTO

A CHI È RIVOLTO

CHI LO EROGA

1

Indennizzi per risarcimento a terzi nei sinistri con responsabilità dell'Ente

A tutti i cittadini, italiani e stranieri, anche non residenti

Servizio Economato e Provveditorato

COSA GARANTIAMO: definizione del procedimento compatibilmente con le normative in materia di assicurazioni.
LIVELLO DI QUALITÀ: per richieste di risarcimento danni inferiori a 1.500,00 euro, indennizzo diretto **entro 2 mesi** dalla presentazione della richiesta; per richieste di risarcimento superiori, indennizzo **entro 2 mesi** dalla richiesta compatibilmente con i tempi degli Ispettorati di Liquidazione delle compagnie assicuratrici.

SERVIZIO OFFERTO

A CHI È RIVOLTO

CHI LO EROGA

2

Pagamento di fatture per forniture o prestazioni di servizio

A ditte, professionisti, studi associati ecc.

Servizio Ragioneria - Ufficio Cassa

COSA GARANTIAMO: pagamento di fatture/notule.
LIVELLO DI QUALITÀ: **entro 60 giorni** dalla data di ricevimento della fattura (data del Protocollo).

SERVIZIO OFFERTO

A CHI È RIVOLTO

CHI LO EROGA

3

Pagamento degli stati di avanzamento lavori

Alle ditte appaltatrici di lavori pubblici

Servizio Ragioneria - Ufficio Cassa

COSA GARANTIAMO: pagamento fatture. **LIVELLO DI QUALITÀ:** emissione del mandato di pagamento **entro 60 giorni** dalla presentazione dello stato di avanzamento lavori.

SERVIZIO OFFERTO

A CHI È RIVOLTO

CHI LO EROGA

4

Rimborsi vari di imposte, proventi, contravvenzioni

Ai beneficiari

Servizio Ragioneria - Ufficio Cassa

COSA GARANTIAMO: rimborso di somme non dovute o erroneamente pagate.
LIVELLO DI QUALITÀ: **entro 90 giorni** dalla richiesta di rimborso (il Servizio Ragioneria garantisce il termine di 30 giorni dal momento della ricezione del provvedimento dell'ufficio competente per il pagamento ai beneficiari).

SERVIZIO OFFERTO

A CHI È RIVOLTO

CHI LO EROGA

5

Pagamento di compensi assimilati a lavoro dipendente (Comune di Sesto Fiorentino)

Ad amministratori, consiglieri, collaboratori, borsisti ecc.

Servizio Ragioneria - Ufficio Cassa

COSA GARANTIAMO: indennità di funzione, gettoni di presenza, compensi mensili.
LIVELLO DI QUALITÀ: pagamento compensi con cadenza mensile fissa (al 10 di ogni mese che scade al 1° giorno lavorativo utile se festivo o pre festivo).

SERVIZIO OFFERTO

A CHI È RIVOLTO

CHI LO EROGA

6

Emissione di fatture di vendita (Comune di Sesto Fiorentino)

Agli utenti dei servizi

Servizio Ragioneria - Ufficio Bilancio

COSA GARANTIAMO: emissione fatture. **LIVELLO DI QUALITÀ:** **entro 15 giorni** dalla richiesta dell'ufficio gestore del servizio o dalla data di avvenuto pagamento.

	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
7	Erogazione di contributi a qualsiasi titolo	A enti, associazioni ecc.	Istituzione Sestoldee / Servizio Contabilità, Segreteria e Affari Generali
	COSA GARANTIAMO: erogazione di contributi. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 60 giorni dalla data di ricevimento, da parte dell'Ufficio Contabilità, del provvedimento di liquidazione.		
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
8	Pagamento di fatture a fornitori in genere	Ai fornitori	Istituzione Sestoldee / Servizio Contabilità, Segreteria e Affari Generali
	COSA GARANTIAMO: pagamento fatture. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 60 giorni dalla data di ricevimento della fattura (data del Protocollo).		
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
9	Rimborsi vari di tariffe non dovute	Agli utenti dei servizi	Istituzione Sestoldee / Servizio Contabilità, Segreteria e Affari Generali
	COSA GARANTIAMO: rimborso della tariffa. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 45 giorni dalla richiesta.		
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
10	Pagamento di compensi assimilati a lavoro dipendente (Istituzione Sestoldee)	Ad amministratori, consiglieri, collaboratori, borsisti ecc.	Istituzione Sestoldee / Servizio Contabilità, Segreteria e Affari Generali
	COSA GARANTIAMO: stipendi a lavoratori atipici, gettoni di presenza, indennità. LIVELLO DI QUALITÀ: pagamento dei compensi con cadenza mensile fissa (al 10 di ogni mese che slitta al 1° giorno lavorativo utile se festivo o prefestivo).		
	SERVIZIO OFFERTO	A CHI È RIVOLTO	CHI LO EROGA
11	Emissione di fatture di vendita (Istituzione Sestoldee)	Agli utenti dei servizi	Istituzione Sestoldee / Servizio Contabilità, Segreteria e Affari Generali
	COSA GARANTIAMO: emissione fatture. LIVELLO DI QUALITÀ: entro 15 giorni dalla richiesta dell'ufficio gestore del servizio o dalla data di avvenuto pagamento.		
	NOTA BENE: i tempi di pagamento indicati possono mutare per consentire il rispetto delle norme di legge relative al Patto di Stabilità Interno.		

COSA FARE IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEI LIVELLI DI QUALITÀ

Nota: i casi di mancato rispetto dei parametri di qualità possono essere segnalati all'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** (tel. 055 4496235, fax 055 4496224, email: urp@comune.sesto-fiorentino.fi.it), corredando la segnalazione dei dati necessari per la puntuale individuazione del caso (data richiesta, ufficio coinvolto, tipo richiesta, eventuale protocollo assegnato). Le segnalazioni saranno oggetto di attenta valutazione e saranno fondamentali per il miglioramento del servizio offerto. I dati forniti saranno trattati in conformità alle vigenti leggi in materia di riservatezza dei dati. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si impegna a fornire risposta al cittadino **entro 30 giorni** dalla segnalazione.

Riferimenti degli uffici: i riferimenti (indirizzo, telefono, fax, e-mail) sono riportati nelle pagine successive.



Carta dei **SERVIZI**

del Comune di Sesto Fiorentino
EDIZIONE 2010



URP
*Ufficio Relazioni
con il Pubblico*

Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'URP offre ai cittadini un servizio di informazione e di orientamento sulle procedure comunali e di enti diversi dal Comune (Prefettura, Regione, ecc.), informa sulle opportunità culturali, sociali e ricreative per il tempo libero e raccoglie reclami e segnalazioni per migliorare i servizi comunali.

Largo V Maggio, 3 - e-mail: urp@comune.sesto-fiorentino.fi.it
tel. 055 4496235 - fax 055 4496224 - [sulla mappa: A1]

ORARIO	LUNEDÌ, MERCOLEDÌ, VENERDÌ	8.30 / 13.30
	MARTEDÌ, GIOVEDÌ	8.30 / 13.30 - 15.00 / 18.00
	SABATO	9.00 / 12.00

Nei giorni di martedì e giovedì l'erogatore dei ticket eroga biglietti fino alle 17,45 il sabato fino alle 11,45

al telefono: 055 055 (centralino e call center)
su internet: www.comune.sesto-fiorentino.fi.it





ORARI E SEDI

Front Office - Polizia Municipale e Mobilità

via Garibaldi, 13 [sulla mappa: C] tel. 055 4496500

☞ frontoffice.pm@comune.sesto-fiorentino.fi.it

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
8,30/13,30	–	8,30/13,30	–	8,30/13,30	–
–	15/18	–	15/18	–	–

Nell'orario di apertura pomeridiana del Front Office della P.M. (ore 15/18) l'erogatore non rilascerà numeri oltre le ore 17,45 ed il cancello in entrata verrà chiuso a tale ora. N.B. le risposte telefoniche vengono fornite esclusivamente: martedì e giovedì dalle 8,30 alle 13,30; mercoledì e venerdì dalle 12,30 alle 14.

Polizia Municipale - Segreteria di Settore rivolgersi telefonicamente al numero 055 4496500

☞ polizia.municipale@comune.sesto-fiorentino.fi.it

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
–	8,30/13,30	12,30/14	8,30/13,30	12,30/14	–

Polizia Municipale - Pronto intervento

via Garibaldi, 9 [sulla mappa: D] tel. 055 4496500

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
7,30	7,30	7,30	7,30	7,30	7,30
19,45	19,45	19,45	19,45	19,45	19,45

Domenica ore 8/19,45

Polizia Municipale - Ufficio Sinistri / Ufficio Edilizia e Ambiente / Ufficio Commercio e Annona / Ufficio Sicurezza e Prossimità

via Garibaldi, 9 [sulla mappa: C]

Gli uffici ricevono su appuntamento telefonando allo 055 4496500

Polizia Municipale - Ufficio Mobilità e Traffico

via Garibaldi, 13 [sulla mappa: C] tel. 055 4496500

☞ ufficiotraffico@comune.sesto-fiorentino.fi.it

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
8,30/13,30	–	8,30/13,30	–	–	–
–	15/18	–	15/18	–	–

Servizi Demografici - Carte d'identità e certificazioni

Palazzo Comunale - Largo V Maggio, 3 [sulla mappa: A1]

☞ anagcert@comune.sesto-fiorentino.fi.it

☞ servizidemografici@pec.sesto-fiorentino.net

(posta certificata)

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
8,30/13,30	8,30/13,30	8,30/13,30	8,30/13,30	8,30/13,30	9/12
–	15/18	–	15/18	–	–

Nei giorni di martedì e giovedì l'erogatore dei ticket eroga biglietti fino alle 17,45, il sabato fino alle 11,45.

Servizi Demografici - Stato Civile

Palazzo Comunale - Largo V Maggio, 3 [sulla mappa: A1]

☞ statocivile@comune.sesto-fiorentino.fi.it

☞ servizidemografici@pec.sesto-fiorentino.net

(posta certificata)

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
8,30/13,30	8,30/13,30	8,30/13,30	8,30/13,30	8,30/13,30	9/12*
–	15/18	–	15/18	–	–

* **Sabato solo denunce di nascita o morte**

Servizi Demografici - Trasferimenti di residenza

Palazzo Comunale - Largo V Maggio, 3 [sulla mappa: A1]

☞ trasfresidenza@comune.sesto-fiorentino.fi.it

☞ servizidemografici@pec.sesto-fiorentino.net

(posta certificata)

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
8,30/13,30*	8,30/13,30	8,30/13,30	8,30/13,30	–	–
–	15/18*	–	15/18*	–	–

* nei giorni segnalati l'ufficio riceve soltanto su appuntamento telefonando ai numeri 055 4496211 e 055 4496305

Servizi Demografici - Ufficio Elettorale

piazza Vittorio Veneto, 1 [sulla mappa: A2]

☞ elettorale@comune.sesto-fiorentino.fi.it

☞ servizidemografici@pec.sesto-fiorentino.net

(posta certificata)

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
8,30/13,30	8,30/13,30	8,30/13,30	8,30/13,30	–	–
–	15/18	–	15/18	–	–

Istituzione Sestoldee - Ufficio Supporto Scolastico

via Gramsci, 282 [sulla mappa: E]

☞ scuola@comune.sesto-fiorentino.fi.it

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
8,30/13,30	–	8,30/13,30	–	–	–
–	15/18	–	15/18	–	–

Istituzione Sestoldee - Ufficio Servizi all'Infanzia

via Gramsci, 282 [sulla mappa: E]

☞ asilino@comune.sesto-fiorentino.fi.it

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
8,30/13,30	–	8,30/13,30	–	–	–
–	15/18	–	15/18	–	–

Istituzione Sestoldee - Ufficio Sport

via Gramsci, 282 [sulla mappa: E]

☞ sestoldee.sport@comune.sesto-fiorentino.fi.it

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
8,30/13,30	–	8,30/13,30	–	–	–
–	15/18	–	15/18	–	–

Istituzione Sestoldee - Ufficio Contabilità, Segreteria e Affari Generali

via Gramsci, 282 [sulla mappa: E]

☞ sestoldee.contab@comune.sesto-fiorentino.fi.it

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
8,30/13,30	–	8,30/13,30	–	–	–
–	15/18	–	15/18	–	–

Biblioteca Pubblica "Ernesto Ragionieri"

piazza della Biblioteca, 4 [fuori mappa] tel. 055 4496851

☞ biblio.pub@comune.sesto-fiorentino.fi.it

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
14,30/19,30	9/23	9/19,30	9/23	9/19,30	9/13

Domenica ore 10/13

È attivo un punto di lettura in piazza IV Novembre con orario:

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
9/12,30	9/12,30	9/12,30	9/12,30	9/12,30	9/12,30
–	–	–	16/18*	–	–

* per richiesta prestito locale



Servizio Tributi

via Barducci, 2 [sulla mappa: B]
☎ tributi@comune.sesto-fiorentino.fi.it

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
8,30/13,30	–	8,30/13,30	–	–	–
–	15/18	–	15/18	–	–

Servizio Politiche della Casa

via Barducci, 2 [sulla mappa: B]
☎ casa@comune.sesto-fiorentino.fi.it

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
8,30/13,30	–	–	–	–	–
–	–	–	15/18	–	–

Sportello Economato e Provveditorato

via Barducci, 2 [sulla mappa: B]
☎ economato@comune.sesto-fiorentino.fi.it

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
8,30/13,30	–	8,30/13,30	–	–	–
–	15/18	–	15/18	–	–

Sportello Unico Attività Produttive (SUAP)

via Barducci, 2 [sulla mappa: B]
☎ sportello.unico@comune.sesto-fiorentino.fi.it

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
8,30/13,30	–	8,30/13,30	–	–	–
–	15/18	–	15/18	–	–

Sportello Unico per l'Edilizia (SUE)

via Dante Alighieri, 8 [sulla mappa: D]
☎ sue@comune.sesto-fiorentino.fi.it

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
8,30/13,30*	–	8,30/13,30	–	–	–
–	15/18	–	15/18	–	–

* Lunedì solo su appuntamento

Assetto del Territorio - Servizio Pianificazione

via Dante Alighieri, 8 [sulla mappa: D]
☎ pianificazione@comune.sesto-fiorentino.fi.it

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
8,30/13,30*	–	8,30/13,30	–	–	–
–	15/18	–	15/18	–	–

* Lunedì solo su appuntamento

Ufficio Ambiente

via Dante Alighieri, 8 [sulla mappa: D]
☎ ambiente@comune.sesto-fiorentino.fi.it

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
8,30/13,30	–	8,30/13,30	–	–	–
–	15/18	–	15/18	–	–

Ufficio Gestione e Manutenzione del Verde

via Cavallotti, 46 [sulla mappa: F]
☎ verdepubblico@comune.sesto-fiorentino.fi.it

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
8,30/13,30	–	8,30/13,30	–	–	–
–	15/18	–	15/18	–	–

Servizi Sociali / Società della Salute

Polo amministrativo di Sesto Fiorentino,
Calenzano, Fiesole, Vaglia

via Dante Alighieri, 8 [sulla mappa: D]
☎ sociale@comune.sesto-fiorentino.fi.it

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
8,30/13,30	–	8,30/13,30	–	–	–
–	15/18	–	15/18	–	–

Le assistenti sociali ricevono su appuntamento telefonando al
Punto Insieme **tel. 055 4496731**

Servizio Ragioneria - Ufficio Cassa

piazza Vittorio Veneto, 1 [sulla mappa: A2]
☎ cassa@comune.sesto-fiorentino.fi.it

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
8,30/13,30	–	8,30/13,30	–	–	–
–	15/18	–	15/18	–	–

Servizio Ragioneria - Ufficio Bilancio

piazza Vittorio Veneto, 1 [sulla mappa: A2]
☎ bilancio@comune.sesto-fiorentino.fi.it

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
8,30/13,30	–	8,30/13,30	–	–	–
–	15/18	–	15/18	–	–

Ufficio di Polizia Mortuaria

presso il Cimitero Maggiore
via Gramsci [fuori mappa] **tel. 055 445522**

☎ cimitero@comune.sesto-fiorentino.fi.it

ORARIO INVERNALE (dal 1° ottobre al 31 marzo)

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
9/13,30	–	9/13,30	9/13,30	9/13,30	9/13,30
–	–	–	–	–	–

ORARIO ESTIVO (dal 1° aprile al 30 settembre)

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
8/13,30	–	8/13,30	8/13,30	8/13,30	8/13,30
–	–	–	–	–	–

Difensore Civico della Piana

Per effetto del decreto "Milleproroghe" 2010 il Difensore
Civico cessa la propria attività il 28 luglio 2010.

Non accetta comunque nuove pratiche poiché non
sarebbe possibile definirle entro la data di scadenza
dell'organo.

Centro per le Famiglie "Il Melograno"

via Fratelli Bandiera, 6 [fuori mappa] **tel. 055 4493230**
☎ ilmelograno@comune.sesto-fiorentino.fi.it

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
9/12	9/12	9/12	9/12	9/12	–
–	15/18	–	15/18	–	–

Associazione "L'Altro Diritto"

presso il Centro Civico n. 4
via Veronelli, 2 (Camporella) [fuori mappa] **tel. 055 446071**

☎ adirmediazione@altrodiritto.unifi.it

Su appuntamento il giovedì, orario 15,30/19,30