



**COMUNE DI PALERMO**

## **CARTA DEI SERVIZI**

*Al trasporto ed alla Mobilità*

---



Aggiornata ad Agosto 2024

# INDICE

## Cos'è la Carta dei Servizi

1. Introduzione
2. Caratteristiche di questa Carta

## A. Norme e Principi

1. Principi fondamentali
2. Principali riferimenti normativi

## B. Presentazione del Servizio

1. Finalità, missione, caratteristiche, attività e organizzazione del servizio
2. Articolazione delle attività: cosa offriamo, i destinatari, le modalità di accesso dei seguenti servizi:

servizio n. 1	Richiesta autorizzazione passi carrabili
servizio n. 2	Richiesta rilascio ordinanza per scavi
servizio n. 3	Richiesta di ordinanza per il transito dei mezzi relativi ai trasporti eccezionali
servizio n. 4	Richiesta permessi circolazione e sosta su corsie preferenziali
servizio n. 5	Richiesta di posti H
Servizio n. 6	Richiesta autorizzazioni suolo pubblico

3. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità e diritto al rimborso (**Tabella 1**)

## C. Rapporti con i cittadini

1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente
2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, rimborsi e indagini di soddisfazione

## D. Informazioni utili

1. Recapiti, orari, responsabili del procedimento (**Tabella 2**)

# Cos'è la Carta dei Servizi

## Introduzione

La Carta dei Servizi dell'Ufficio Traffico e Mobilità Ordinaria ha un duplice scopo:

- informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne;
- favorire un rapporto diretto tra il Servizio e i propri utenti, impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini.

## Caratteristiche di questa Carta

La Carta dei Servizi dell'Ufficio Trasporto e Mobilità Ordinaria descrive i servizi erogati ai cittadini in materia di rilascio autorizzazione e gestione e controllo della mobilità urbana, allo scopo sia di favorire un rapporto diretto tra il servizio e i propri utenti impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini, sia di informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne. In particolare la Carta dei servizi dell'Ufficio Traffico e Mobilità Ordinaria definisce le modalità per il rilascio di autorizzazione alla circolazione e al transito dei mezzi, alla sosta ed all'occupazione del suolo pubblico.

La Carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato. In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" composta da alcune tabelle relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno per l'introduzione di progetti di miglioramento e/o la necessità di apportare aggiornamenti a seguito dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

Le variazioni avverranno attraverso la compilazione di alcune tabelle di aggiornamento annuali:

- **TABELLA 1:** per gli aggiornamenti degli standard qualitativi dei servizi erogati,
- **TABELLA 2:** per gli aggiornamenti delle informazioni utili (Responsabili del servizio e del procedimento, recapiti, orari)
- **TABELLA 3:** relativa alla misurazione dei risultati conseguiti e alla verifica del rispetto degli standard prefissati,
- **TABELLA 4:** relativa alla misurazione dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai progetti di miglioramento,

# A. Norme e principi

## 1. Principi fondamentali

La *Carta dei Servizi al Trasporto e alla Mobilità*, si ispira ai seguenti principi:

### **Uguaglianza**

È garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti indipendentemente da genere, provenienza nazionale, opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Sono garantite, inoltre, le stesse opportunità di trattamento per ogni tipologia di cittadini utenti.

### **Imparzialità**

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni e eliminando ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.

### **Continuità**

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni, se non nei casi previsti dalla normativa di settore e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitate al minimo i tempi di disservizio.

### **Chiarezza e trasparenza**

Al cittadino-utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

### **Efficacia ed efficienza**

Il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti e, quindi, attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prima risposta ad una domanda di prestazione od intervento, la programmazione integrata delle varie attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.

### **Partecipazione**

Viene garantita la partecipazione del cittadino-utente all'erogazione delle prestazioni, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Viene inoltre acquisita periodicamente la valutazione dell'utenza riguardo alla qualità delle prestazioni rese.

## 2. Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica. Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000. Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- D.Lgs n. 286 del 30 luglio 1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi". Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.
- D.Lgs. 285 del 30/04/1992 e Regolamento di Attuazione

## B. Presentazione del Servizio Ufficio Traffico e Mobilità Ordinaria

### 1. Missione, finalità, caratteristiche, organizzazione e attività del Servizio

#### 1.1. Presentazione del Servizio Autorizzazioni al Traffico e Mobilità Ordinaria

L'Ufficio Traffico e Mobilità Ordinaria definisce le modalità per il rilascio di autorizzazione alla circolazione e al transito dei mezzi, alla sosta ed all'occupazione del suolo pubblico predisponendo i relativi atti amministrativi propedeutici al rilascio delle relative autorizzazioni ed ordinanze.

#### A chi si rivolge

Il Servizio si rivolge a tutti i cittadini che ne avanzano richiesta e risultano in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente e dai regolamenti comunali.

#### Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi e Requisiti per l'accesso

Per ottenere i servizi è necessario che l'interessato si presenti presso uno qualsiasi degli sportelli dell'Ufficio Traffico e Mobilità Ordinaria, le cui sedi sono riportate nell'apposita Tabella 2. Le informazioni sui servizi offerti possono essere richieste anche telefonicamente, per e-mail, posta e PEC (agli indirizzi indicati nell'apposita sezione relativa alle informazioni utili – Tabella 2). Le informazioni si possono trovare anche nelle pagine del sito istituzionale del Comune di Palermo (all'indirizzo [www.comune.palermo.it](http://www.comune.palermo.it)) Le istanze possono essere inviate anche per posta, allegando fotocopia di un documento di identità e ricevuta del versamento dei diritti di segreteria e del corrispettivo dell'imposta di bollo che viene assolta virtualmente.

#### Quanto costa il servizio

I costi dei servizi offerti sono indicati nella sezione di presentazione di ciascun servizio.

### 2. Articolazione in dettaglio, delle attività: cosa offriamo, i destinatari, le modalità di accesso dei seguenti servizi:

servizio n. 1	Richiesta autorizzazione passi carrabili
servizio n. 2	Richiesta rilascio ordinanza per scavi
servizio n. 3	Richiesta di ordinanze per il transito dei mezzi relativi ai trasporti eccezionali
servizio n. 4	Richiesti permessi circolazione e sosta su corsie preferenziali
servizio n. 5	Richiesta di posti H
Servizio n. 6	Richiesta autorizzazioni suolo pubblico

**Servizio n. 1 Richiesta Autorizzazione Passi Carrabili:**

<b>Finalità specifiche</b>	Rilascio autorizzazione Passo Carrabile ai sensi dell'art. 22 del D.Lgs 285/92 per finalità commerciali o ad uso privato.
<b>Organizzazione</b>	Area Urbanistica della Rigenerazione urbana, della Mobilità e del Centro Storico- Ufficio Traffico e Mobilità Ordinaria- Via Ausonia 69 tel. 091/7401800 - 1208 MAIL: <a href="mailto:mobilitaurbana@comune.palermo.it">mobilitaurbana@comune.palermo.it</a> ; P.E.C : <a href="mailto:mobilitaurbana@cert.comune.palermo.it">mobilitaurbana@cert.comune.palermo.it</a>
<b>A chi è rivolto il servizio</b>	Tutti i cittadini residenti nel Comune di Palermo in possesso dei requisiti prescritti dal codice della strada.
<b>Requisiti per l'accesso</b>	Realizzazione di nuovi accessi e nuove diramazioni dalla strada ai fondi o fabbricati laterali, nuovi innesti di strade soggette a uso pubblico o privato.
<b>Cosa offriamo</b>	Istruttoria per l'accoglimento dell'istanza, disponibilità a discutere eventuali problematiche relative ad atti endoprocedimentali, ritiro documentazione rilasciata al protocollo.
<b>Modalità di accesso fisica e multicanale</b>	Protocollo dell'Ufficio Traffico e Mobilità Ordinaria - Via Ausonia 69 tel. 091/7401800 - 1208 MAIL: <a href="mailto:mobilitaurbana@comune.palermo.it">mobilitaurbana@comune.palermo.it</a> ; P.E.C : <a href="mailto:mobilitaurbana@cert.comune.palermo.it">mobilitaurbana@cert.comune.palermo.it</a> Gestione lista di attesa in relazione all'ordine di presentazione dell'istanza. Mercoledì dalle ore 09:30 alle ore 13:30. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO: VEDASI TABELLA 2
<b>Quanto costa e modalità per il pagamento</b>	L'imposta di bollo da allegare alla richiesta ed al titolo autorizzativo. Versamento di € 90,00 con causale: " <i>per diritti d'istruttoria pratica e sopralluogo</i> " IBAN IT19K0100504600000000218100, in più €5,63, stesso IBAN con la causale: <i>cartello Passo Carrabili e diritti di segreteria</i> .
<b>Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio</b>	La modulistica in formato digitale è scaricabile dal seguente link: <a href="http://www.comune.palermo.it/settori.php?func=settore&amp;sett=113">www.comune.palermo.it/settori.php?func=settore&amp;sett=113</a>

**Servizio 2: Richiesta Rilascio Ordinanza Scavi**

<b>Finalità specifiche</b>	Emissione di Ordinanze Dirigenziali di limitazione al transito veicolare e pedonale per le attività di scavi ricadenti in tutto il territorio urbano, sia realizzati da parte di Enti e Aziende a seguito di emissione Pareri Tecnici Preventivi e Autorizzazione allo scavo, sia da parte di AMAP S.p.A., AMG Energia S.p.A., nonché per tutti quei lavori di scavo eseguiti mediante appalto pubblico dall'Amministrazione Comunale.
<b>Organizzazione</b>	Area Urbanistica della Rigenerazione Urbana, della Mobilità e del Centro Storico- Ufficio Traffico e Mobilità Ordinaria - Via Ausonia 69 tel. 091/7401826 MAIL: <a href="mailto:mobilitaurbana@comune.palermo.it">mobilitaurbana@comune.palermo.it</a> ; P.E.C : <a href="mailto:mobilitaurbana@cert.comune.palermo.it">mobilitaurbana@cert.comune.palermo.it</a>
<b>A chi è rivolto il servizio</b>	Enti e Aziende pubbliche e private.
<b>Requisiti per l'accesso</b>	Motivate ragioni collegate alla fornitura di servizi e/o rifacimento del manto stradale
<b>Cosa offriamo</b>	Istruttoria per l'accoglimento dell'istanza, disponibilità a discutere eventuali problematiche relative ad atti endoprocedimentali, ritiro documentazione rilasciata al protocollo.
<b>Modalità di accesso fisica e multicanale</b>	Front-Office dell' Ufficio Traffico e Mobilità Ordinaria - Via Ausonia 69 tel. 091/7401826 MAIL: <a href="mailto:mobilitaurbana@comune.palermo.it">mobilitaurbana@comune.palermo.it</a> ; P.E.C : <a href="mailto:mobilitaurbana@cert.comune.palermo.it">mobilitaurbana@cert.comune.palermo.it</a> Gestione lista di attesa in relazione all'ordine di presentazione dell'istanza. Si riceve per appuntamento RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO: VEDASI TABELLA 2
<b>Quanto costa e modalità per il pagamento</b>	L'imposta di bollo da allegare alla richiesta ed al titolo autorizzativo. Versamento di € 30,00 con causale: <i>per sito di sopralluogo</i> più € 15,00 ( <i>diritti d'istruttoria pratica</i> ) " IBAN IT19K0100504600000000218100 intestato a: " <i>Tesoreria Comunale di Palermo</i> ".
<b>Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio</b>	La modulistica in formato digitale è scaricabile dal seguente link: <a href="http://www.comune.palermo.it/settori.php?func=settore&amp;sett=113">www.comune.palermo.it/settori.php?func=settore&amp;sett=113</a>

### Servizio 3 Richiesta di ordinanze per il transito dei mezzi relativi ai trasporti eccezionali

<b>Finalità specifiche</b>	Rilascio di ordinanze per il transito dei mezzi relativi ai trasporti eccezionali.
<b>Organizzazione</b>	Area Urbanistica della Rigenerazione urbana, della Mobilità e del Centro Storico- Ufficio Traffico e Mobilità Ordinaria- Via Ausonia 69 tel. 091/7401826 mail: <a href="mailto:mobilitaurbana@comune.palermo.it">mobilitaurbana@comune.palermo.it</a> P.E.C. <a href="mailto:mobilitaurbana@cert.comune.palermo.it">mobilitaurbana@cert.comune.palermo.it</a>
<b>A chi è rivolto il servizio</b>	Enti e Aziende pubbliche e private.
<b>Requisiti per l'accesso</b>	Motivate ragioni di servizio collegate a percorsi viari con problematiche relative al totale del carico trasportato
<b>Cosa offriamo</b>	Istruttoria per l'accoglimento dell'istanza, disponibilità a discutere eventuali problematiche relative ad atti endoprocedimentali, ritiro documentazione rilasciata al protocollo.
<b>Modalità di accesso fisica e multicanale</b>	Front-Office del Servizio Mobilità- Via Ausonia 69 tel. 091/7401826 MAIL: <a href="mailto:mobilitaurbana@comune.palermo.it">mobilitaurbana@comune.palermo.it</a> ; P.E.C : <a href="mailto:mobilitaurbana@cert.comune.palermo.it">mobilitaurbana@cert.comune.palermo.it</a> Gestione lista di attesa in relazione all'ordine di presentazione dell'istanza. Si riceve per appuntamento RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO: VEDASI TABELLA 2
<b>Quanto costa e modalità per il pagamento</b>	Nessun onere a carico per il fruitore del servizio
<b>Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio</b>	La modulistica in formato digitale è scaricabile dal seguente link: <a href="http://www.comune.palermo.it/unita.php?apt=4&amp;uo=1259&amp;serv=344&amp;set=110">www.comune.palermo.it/unita.php?apt=4&amp;uo=1259&amp;serv=344&amp;set=110</a>

### Servizio 4 Richiesta permessi circolazione e sosta su corsie preferenziali

<b>Finalità specifiche</b>	Rilascio di permessi (transito nelle corsie preferenziali e pass) di circolazione e sosta legate ad eventi e/o manifestazioni individuali che determinano variazioni dell'assetto circolatorio viario.
<b>Organizzazione</b>	Area Urbanistica della Rigenerazione urbana, della Mobilità e del Centro Storico- Ufficio Traffico e Mobilità Ordinaria- Via Ausonia 69 tel. 091/7401800 - 1208 MAIL: <a href="mailto:mobilitaurbana@comune.palermo.it">mobilitaurbana@comune.palermo.it</a> ; P.E.C : <a href="mailto:mobilitaurbana@cert.comune.palermo.it">mobilitaurbana@cert.comune.palermo.it</a>
<b>A chi è rivolto il servizio</b>	Cittadino e soggetti aventi diritto
<b>Requisiti per l'accesso</b>	Necessità oggettive legate ad evento o manifestazione di carattere eccezionale e non differibile
<b>Cosa offriamo</b>	Istruttoria per l'accoglimento dell'istanza, disponibilità a discutere eventuali problematiche relative ad atti endoprocedimentali, ritiro documentazione rilasciata al protocollo.
<b>Modalità di accesso fisica e multicanale</b>	Front-Office dell'Ufficio Traffico e Mobilità Ordinaria - Via Ausonia 69 tel. 091/7401800 - 1208 Mail: <a href="mailto:mobilitaurbana@comune.palermo.it">mobilitaurbana@comune.palermo.it</a> P.E.C.: <a href="mailto:mobilitaurbana@cert.comune.palermo.it">mobilitaurbana@cert.comune.palermo.it</a> L'istanza presentata, qualora non necessita di integrazioni, viene evasa. Mercoledì 9:30 – 13:30. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO: VEDASI TABELLA 2
<b>Quanto costa e modalità per il pagamento</b>	L'imposta di bollo, di euro 16,00, da apporre alla richiesta del pass per raggiungere il passo e/o accesso carrabile all'interno della zona pedonale. L'imposta di euro 16,00 per l'autorizzazione rilasciata dall'Ufficio.
<b>Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio</b>	La modulistica in formato digitale è scaricabile dal seguente link: <a href="http://www.comune.palermo.it/unita.php?apt=4&amp;uo=1259&amp;serv=344&amp;set=110">www.comune.palermo.it/unita.php?apt=4&amp;uo=1259&amp;serv=344&amp;set=110</a>



## Servizio 5 Richiesta di posti H

<b>Finalità specifiche</b>	Rilascio di ordinanze riguardanti stalli parcheggio per persone diversamente abili.
<b>Organizzazione</b>	Area Urbanistica della Rigenerazione urbana, della Mobilità e del Centro Storico- Ufficio Traffico e Mobilità Ordinaria- Via Ausonia 69 tel. 091/7401826 - 1216 mail: <a href="mailto:mobilitaurbana@comune.palermo.it">mobilitaurbana@comune.palermo.it</a> P.E.C. <a href="mailto:mobilitaurbana@cert.comune.palermo.it">mobilitaurbana@cert.comune.palermo.it</a>
<b>A chi è rivolto il servizio</b>	Enti e Aziende pubbliche e private
<b>Requisiti per l'accesso</b>	Richiesta posti H Generici, istituzione e revocche degli stalli di sosta riservati a disabili, verifica periodica sull'esatta realizzazione degli stessi).
<b>Cosa offriamo</b>	Istruttoria per l'accoglimento dell'istanza, disponibilità a discutere eventuali problematiche relative ad atti endoprocedimentali, ritiro documentazione rilasciata al protocollo.
<b>Modalità di accesso fisica e multicanale</b>	Protocollo Ufficio Traffico e Mobilità Ordinaria - Via Ausonia 69 tel. 091/7401280 Mail: <a href="mailto:mobilitaurbana@comune.palermo.it">mobilitaurbana@comune.palermo.it</a> P.E.C.: <a href="mailto:mobilitaurbana@cert.comune.palermo.it">mobilitaurbana@cert.comune.palermo.it</a> Gestione lista di attesa in relazione all'ordine di presentazione dell'istanza. Si riceve per appuntamento RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO: VEDASI TABELLA 2
<b>Quanto costa e modalità per il pagamento</b>	Nessun costo per l'emissione dell'Ordinanza
<b>Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio</b>	La modulistica scaricabile dal sito delle Circoscrizioni di appartenenza, dove successivamente verrà presentata l'istanza

## Servizio 6 Richiesta autorizzazioni suolo pubblico

<b>Finalità specifiche</b>	Rilascio di ordinanza per occupazione di suolo pubblico in relazione a modifiche temporanee alla viabilità urbana.
<b>Organizzazione</b>	Area Urbanistica della Rigenerazione urbana, della Mobilità e del Centro Storico- Ufficio Traffico e Mobilità Ordinaria- Via Ausonia 69 tel. 091/7401826 mail: <a href="mailto:mobilitaurbana@comune.palermo.it">mobilitaurbana@comune.palermo.it</a> P.E.C. <a href="mailto:mobilitaurbana@cert.comune.palermo.it">mobilitaurbana@cert.comune.palermo.it</a>
<b>A chi è rivolto il servizio</b>	Enti e Aziende pubbliche e private
<b>Requisiti per l'accesso</b>	Necessità oggettive di variazione dell'assetto viario (mediante Ordinanza Dirigenziale) legate ad eventi e/o manifestazioni (Film commission, richieste da organi di controllo, manifestazioni non sportive, religiose e senza occupazione di suolo pubblico.
<b>Cosa offriamo</b>	Istruttoria per l'accoglimento dell'istanza, disponibilità a discutere eventuali problematiche relative ad atti endoprocedimentali, ritiro documentazione rilasciata al protocollo.
<b>Modalità di accesso fisica e multicanale</b>	Front-Office Ufficio traffico e Mobilità Ordinaria - Via Ausonia 69 tel. 091/7401280 Mail: <a href="mailto:mobilitaurbana@comune.palermo.it">mobilitaurbana@comune.palermo.it</a> P.E.C.: <a href="mailto:mobilitaurbana@cert.comune.palermo.it">mobilitaurbana@cert.comune.palermo.it</a> Gestione lista di attesa in relazione all'ordine di presentazione dell'istanza. Si riceve per appuntamento RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO: VEDASI TABELLA 2
<b>Quanto costa e modalità per il pagamento</b>	Nessun costo per l'emissione dell'Ordinanza
<b>Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio</b>	Nessuna modulistica



### 3. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità e diritto al rimborso

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni “standard”, cioè livelli di qualità che il Comune promette di garantire agli utenti, e che gli stessi potranno in vari modi verificare e misurare. Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo, secondo le modalità indicate successivamente. In caso di riscontro positivo al reclamo il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una prestazione (nei casi espliciti in cui è previsto un rimborso agli utenti), può avvenire tramite un rimborso di natura economica, quando previsto dai singoli regolamenti di funzionamento, reperibili e disponibili negli uffici.

Gli standard di servizio e relativi indicatori sono indicati nella TABELLA 1 per ogni servizio e sono stati organizzati e suddivisi tra:

**GENERALI** cioè misurabili non dal singolo cittadino, ma attraverso le indagini di soddisfazione annuali presso i fruitori realizzate dal servizio stesso che poi ne darà conto;

**SPECIFICI** cioè riferiti al singolo intervento o prestazione, quindi il fruitore può direttamente verificarne il rispetto.

## C. Rapporti con i cittadini

### 1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati, significa anche riconoscere loro il diritto: • di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio, • di presentare reclami e di ricevere risposte, • di fare proposte di miglioramento. Il Servizio si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di “non qualità” circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile: utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l'utente; cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento; conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio. Il Servizio, secondo quanto stabilito dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, ha predisposto pertanto alcuni strumenti e modalità per garantire concretamente il diritto dei cittadini sia ad essere ascoltati sia ad essere tutelati in caso di mancato rispetto degli impegni previsti e contenuti nella Carta dei Servizi.

### 2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, rimborsi e indagini di soddisfazione

È possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni, sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, email), utilizzando l'apposita modulistica disponibile presso le sedi interessate, oppure scaricabile dall'indirizzo web [www.comune.palermo.it](http://www.comune.palermo.it).

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico). Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 30 giorni.

Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito

all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

### 2.a Suggerimenti e proposte di miglioramento

<b>A chi rivolgersi</b>	Dirigente del servizio o Responsabile del Procedimento cui devono essere inoltrati i suggerimenti e/o le proposte di miglioramento rinviando al nominativo indicato nella sezione D
<b>Come farli pervenire</b>	Via email all'indirizzo riportato nella sez. D, o cartaceo all'indirizzo riportato nella sez. D, o all'URP all'indirizzo <a href="mailto:urp@comune.palermo.it">urp@comune.palermo.it</a>
<b>Cosa succede</b>	Preso in carico del documento ➡ assegnazione al Responsabile del Procedimento ➡ analisi del suggerimento e proposta di modifica ➡ comunicazione dell'esito finale al proponente.

### 2.b Segnalazioni

<b>A chi rivolgersi</b>	Responsabile del Procedimento cui devono essere inoltrate le segnalazioni, rinviando al nominativo indicato nella sezione D
<b>Come farli pervenire</b>	Via email all'indirizzo riportato nella sez. D, o cartaceo all'indirizzo riportato nella sez. D, o all'URP all'indirizzo <a href="mailto:urp@comune.palermo.it">urp@comune.palermo.it</a>
<b>Cosa succede</b>	Preso in carico del documento ➡ assegnazione al Responsabile del Procedimento ➡ analisi della segnalazione e proposta di modifica ➡ comunicazione dell'esito finale al proponente.

### 2.c Reclami riferiti agli impegni e standard di qualità

<b>A chi rivolgersi</b>	Responsabile del Procedimento cui devono essere inoltrate le segnalazioni, rinviando al nominativo indicato nella sezione D
<b>Come farli pervenire</b>	Via email all'indirizzo riportato nella sez. D, o cartaceo all'indirizzo riportato nella sez. D, o all'URP all'indirizzo <a href="mailto:urp@comune.palermo.it">urp@comune.palermo.it</a>
<b>Cosa succede</b>	Preso in carico del documento ➡ assegnazione al Responsabile del Procedimento ➡ analisi del reclamo e proposta di modifica ➡ comunicazione dell'esito finale al proponente.
<b>Modulo dei reclami</b>	Link dove scaricare il modulo reclami: <a href="http://www.comune.palermo.it">www.comune.palermo.it</a> (sezione struttura amministrativa, voce mobilità urbana o Ufficio del Piano Tecnico del Traffico)

### 2.d Rimborsi

<b>A chi rivolgersi</b>	Dirigente del servizio o responsabile del procedimento cui devono essere inoltrate le segnalazioni, rinviando al nominativo indicato nella sezione D
<b>Come farli pervenire</b>	Via email all'indirizzo riportato nella sez. D, o cartaceo all'indirizzo riportato nella sez. D, o all'URP all'indirizzo <a href="mailto:urp@comune.palermo.it">urp@comune.palermo.it</a>
<b>Cosa succede</b>	Preso in carico del documento ➡ assegnazione al Responsabile del Procedimento ➡ verifica dei presupposti di legge per il rimborso ➡ emissione del provvedimento amministrativo nei confronti del richiedente
<b>Modulo di richiesta rimborsi</b>	Link dove scaricare il modulo di richiesta rimborso: <a href="http://www.comune.palermo.it">www.comune.palermo.it</a> (sezione struttura amministrativa, voce mobilità urbana o Ufficio del Piano Tecnico del Traffico)

### 2.e Indagini di soddisfazione dell'utente

Ogni anno su taluni servizi di questa Carta individuati dai Capi Area e/o indicati nel Piano della Qualità dell'Ente, sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del Servizio presso la cittadinanza, tramite, indagini di customer satisfaction. Gli esiti delle indagini sono consultabili all'indirizzo web [www.comune.palermo.it](http://www.comune.palermo.it)

### 2.f Utilizzo di tutte le informazioni

I risultati delle indagini di soddisfazione dei cittadini, verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del Servizio, infatti unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, verranno utilizzati almeno una volta all'anno dal Servizio, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, che delle modalità di erogazione ai cittadini, obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune.

## D. Informazioni utili

### 1. Recapiti, orari, responsabili del procedimento

I nominativi dei responsabili dell'erogazione del servizio, i recapiti, le sedi e gli orari di erogazione, ecc. sono indicati nella TABELLA 2 per ogni servizio

### 2. Cosa fare per.....- *Principali Frequently Asked Questions (FAQ) inerenti il servizio.*

In questa sezione si propongono le risposte ad alcune fra le domande più frequenti che vengono poste ai nostri uffici.

#### D. 1. *Che cos'è un passo carrabile?*

R. 1. E' un qualsiasi sbocco di un'area privata su un'area di pubblico passaggio; il Codice della Strada all'art. 22 e il relativo Regolamento di Attuazione agli articoli 44 e seguenti lo definiscono nel seguente modo: "Per passo carrabile si intende l'insieme delle opere e degli apprestamenti atti a collegare un'area privata, fisicamente delimitata ed idonea allo stazionamento o alla circolazione dei veicoli, ad un'area aperta all'uso pubblico."

#### D. 2. *Chi deve richiedere il cartello di passo carrabile ed è quindi il soggetto passivo del canone?*

R. 2. Il soggetto passivo è il proprietario dell'area privata cui si accede attraverso il passo carrabile. Nel caso che più proprietà/fondi si servano di un unico passo carrabile, il canone è dovuto in solido dai proprietari dell'area pertinenziale comune. Per i passi carrabili a servizio di aree condominiali, il pagamento del canone imputato è richiesto direttamente all'amministratore del condominio, quale rappresentante dello stesso. Il medesimo dovrà provvedere al pagamento del canone con ripartizione fra i proprietari dell'area comune secondo le norme civilistiche in materia di condominio.

#### D. 3. *Come distinguo un passo carrabile?*

R. 3. Un passo carrabile è identificato da un apposito segnale che va affisso sul confine tra la proprietà privata e il suolo pubblico (o proprietà privata ad uso pubblico) in maniera che sia ben visibile dalla carreggiata. Tale cartello riporta il nome e lo stemma del comune che lo ha concesso, il numero di passo carrabile, la scritta passo carrabile. Senza queste informazioni il segnale non ha valore ed è soggetto alle sanzioni dell'art. 22 comma 12 del codice della strada.

#### D. 4. *Ogni proprietario deve misurare il proprio passo carrabile?*

R. 4. No, il Comune incaricherà personale competente ad effettuare il sopralluogo di tutti i passi carrai richiesti. Durante questo verrà effettuata la misurazione del passo carrabile e la sua classificazione.

#### D. 5. *Il cartello lo devo comprare?*

R. 5. No, il cartello indicante il passo carrabile verrà fornito dal Comune dopo il pagamento dello stesso e della relativa tassazione.

#### D. 6. *Come ritirare/ricevere il cartello?*

R. 6. I cartelli possono essere ritirati presso l'Ufficio Tecnico del Traffico in via Ausonia n. 69 – piano V. I proprietari o titolari della richiesta devono recarsi muniti della ricevuta di avvenuto pagamento della Tosap.

#### D. 7. *Il numero sul cartello è importante?*

R. 7. Sì, in quanto identifica quel passo carrabile e non altri. L'applicazione di un cartello avente un numero che non si riferisce al passo carrabile su cui è montato, verrà sanzionata.

#### D. 8. *Che cosa è una strada privata ad uso pubblico?*

R. 8. Si tratta di una strada che non è di proprietà di un Comune, ma che tuttavia è soggetta all'uso pubblico, da parte di una collettività. La strada rimane di proprietà di privati, ma su di essa si svolge un pubblico transito.

#### D. 9. *Posso parcheggiare o sostare davanti al mio passo carrabile?*

R. 9. Dopo l'affissione del cartello consegnato, non è permessa la sosta né il parcheggio di alcun veicolo neanche se appartenente ai proprietari del passo carrabile. E' tuttavia permessa la breve fermata di un veicolo, quando questo deve fare operazioni di carico o scarico merci.

#### D. 10. *Cosa devo fare se varia la proprietà dell'immobile asservito dal passo carrabile?*

R. 10. I proprietari delle aree pertinenziali ai passi carrai e gli Amministratori dei condomini, per le aree

pertinenziali comuni ai passi carrai, hanno l'obbligo di provvedere alla comunicazione, agli uffici del Comune, per qualsiasi variazione della titolarità dell'immobile asservito dal passo carrabile, entro un mese dalla intervenuta variazione. Le omissioni saranno soggette agli accertamenti, sanzioni, riscossione.

**D. 11. Cos'è un passo carrabile a raso?**

R. 11. Si dice "passo a raso" il passo carrabile privo di manufatto ossia costruito a raso con il manto stradale o comunque privo di un'opera visibile.

**D. 12. Posso rinunciare al passo carrabile?**

R. 12. E' possibile fare rinuncia al passo carrabile presentando apposita istanza all'Ufficio Urbanistico e/o al Comando Polizia Municipale di Roccarainola.

**D. 13. Sono residente in altro Comune, posso chiedere al vostro ufficio il contrassegno invalidi?**

R. 13. Purtroppo non è possibile. Il contrassegno per disabili è rilasciato dal Sindaco del Comune di residenza previo specifico accertamento sanitario presso l'Ufficio di Igiene Pubblica della ASP del luogo di residenza.

**D. 14. Ho una invalidità del 100%, posso chiedere il contrassegno invalidi?**

R. 14. Il contrassegno viene rilasciato tenendo conto esclusivamente della limitata capacità di deambulazione (deambulazione impedita o sensibilmente ridotta) del richiedente e non del grado di invalidità. E' possibile che una invalidità di grado elevato, non sia sufficiente ad ottenere il contrassegno per disabili qualora la persona riesca a deambulare in modo regolare.

**D. 15. Cosa serve per ottenere un contrassegno invalidi?**

R. 15. Qualora sussistano effettive difficoltà di deambulazione è necessario sottoporsi a visita presso la Commissione Medico - Legale della ASP del luogo di residenza, la quale rilascerà idonea certificazione. Questa dovrà essere allegata alla richiesta di rilascio contrassegno, da presentarsi presso l'Ufficio Permessi del Corpo di P.M. unitamente a foto tessera del richiedente, a colori, recente.

**D. 16. Sta per scadere il mio contrassegno invalidi (durata cinque anni) come fare per rinnovarlo?**

R. 16. In questo caso sarà sufficiente presentare, oltre alla richiesta sottoscritta, una foto tessera del richiedente, a colori e recente, certificazione del medico di base che confermi il persistere delle condizioni sanitarie che hanno dato luogo al rilascio.

**D.17. Sono titolare di contrassegno temporaneo per invalidi (validità inferiore a cinque anni), come fare per rinnovarlo?**

R. 17. Per rinnovare il contrassegno temporaneo è necessario sottoporsi nuovamente a visita presso la Commissione Medico-legale della ASP al fine di ottenere idonea certificazione.

**D. 18. Sono in procinto di sposarmi, dovendo recarmi in Municipio per l'atto di matrimonio, posso raggiungere la Z.T.L. con il veicolo?**

R. 18. All'auto degli sposi potrà essere rilasciato un contrassegno giornaliero per raggiungere il luogo più vicino al Municipio.

**D. 19. ho licenza di TAXI (oppure NCC) e devo accompagnare un cliente in un zona di Palermo dove è in funzione il sistema di controllo elettronico della Zona a traffico limitato, cosa devo fare?**

R. 19. Potrà circolare liberamente in Z.T.L. ma dovrà comunicare al Corpo di P.M., entro 24 ore dall'avvenuta circolazione, i dati relativi alla sua licenza e alla targa del veicolo autorizzato a svolgere il servizio di Taxi o Noleggio con conducente.