

# COMUNE DI SENIGALLIA



## CARTA DEI SERVIZI

## POLIZIA LOCALE

Aggiornamento dicembre 2019

# SOMMARIO

<b>1. PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
<b>2. RIFERIMENTI NORMATIVI.....</b>	<b>3</b>
<b>3. PRESENTAZIONE DEL CORPO DI POLIZIA LOCALE.....</b>	<b>5</b>
<b>4. STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'U.O.A. POLIZIA LOCALE.....</b>	<b>7</b>
<b>5. GUIDA AI SERVIZI OFFERTI .....</b>	<b>8</b>
5.1 I destinatari dei servizi.....	8
5.2 Ubicazione degli uffici e recapiti.....	8
5.3 Giorni e orari di ricezione del pubblico .....	9
5.4 Servizi e attività erogate .....	9
<b>6. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO .....</b>	<b>9</b>
<b>7. GLI STANDARD DI QUALITÀ PER IL CITTADINO.....</b>	<b>10</b>
<b>8. PRINCIPALI SERVIZI, ATTIVITA' E PROCEDIMENTI FORNITI E TEMPI MASSIMI DI RISPOSTA CHE SI INTENDE GARANTIRE .....</b>	<b>11</b>
<b>9. I RAPPORTI CON I CITTADINI: INFORMAZIONE ALL'UTENZA, SUGGERIMENTI, RECLAMI E SEGNALAZIONI .....</b>	<b>16</b>
<b>MODELLO 1).....</b>	<b>17</b>
<b>MODELLO 2).....</b>	<b>18</b>

## **1. PREMESSA**

La Carta dei Servizi della Polizia Locale di Senigallia costituisce uno strumento di garanzia per il cittadino ed ha l'obiettivo di realizzare una moderna organizzazione dei servizi orientata principalmente alla soddisfazione dell'utente, nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità della gestione.

I requisiti normativi ispiratori della Carta garantiscono agli stessi cittadini la piena fruibilità dei servizi, la trasparenza della gestione e un'adeguata informazione sulle attività di pubblico interesse offerte.

La Polizia Locale è il principale regolatore della vita di tutti i giorni nello spazio pubblico della città e del territorio. Promuove la sicurezza stradale, tutela i consumatori garantendo il rispetto delle regole del commercio, vigila sull'ambiente, controlla lo sviluppo edilizio e ne contrasta l'abusivismo, collabora con istituti scolastici e associazioni di categoria per favorire il rispetto e diffondere la conoscenza delle norme in tutte le fasce d'età e categorie di consumatori, presidia, con tutti i mezzi in dotazione, lo spazio pubblico per garantire sicurezza nella città e nel territorio.

Funzione prioritaria della Carta dei Servizi, quindi, è quella di portare a conoscenza dei cittadini non solo i servizi offerti, le svariate attività che fanno capo alla Polizia Locale, ma anche la struttura organizzativa interna e i processi amministrativi e burocratici, che ne permettono la realizzazione.

## **2. RIFERIMENTI NORMATIVI**

*“La Carta dei servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione”.* (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.01.1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”).

Il principio ispiratore della Carta dei servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza. La Carta dei servizi è infatti uno strumento che:

- **presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;**
- **chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini;**
- **chiarisce ai cittadini i loro diritti e le opportunità;**
- **fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;**
- **individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.**

La Carta non è quindi una semplice “Guida ai Servizi comunali” ma:

- **è una modalità di comunicazione tra il Comune e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi;**
- **è uno strumento di trasparenza, in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione di servizi erogati;**
- **si propone di costituire un “patto” concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i cittadini in fase di erogazione dei servizi comunali.**

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994 (“Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”);
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11.10.1994 (“Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.5.1995 (“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”);
- Decreto legislativo n. 286 del 30.7.1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”;
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24.3.2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Decreto Legislativo 27.10.2009, n. 150 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;

- Decreto legislativo n. 33 del 14.03.2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.

Inoltre, a norma dell'articolo 13 del Decreto Legislativo 14 marzo 2013 n. 33, sono di seguito pubblicati i riferimenti normativi alle norme di legge statale, regionale e comunale che regolano l'istituzione, l'organizzazione e l'attività del Corpo:

- Legge 7 marzo 1986 nr. 65
- Legge Regione Marche 17 febbraio 2014 n. 1
- D. G. R. Marche 10 marzo 2014 nr. 262;
- Regolamento Regione Marche 2 marzo 2017, n. 2
- Regolamento del Corpo di Polizia Municipale
- Codice di comportamento dei dipendenti
- Codice disciplinare del personale

La Carta ha validità **pluriennale**; al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento il documento sarà periodicamente riesaminato ed aggiornato, soprattutto qualora intervenissero modifiche sostanziali rispetto all'assetto organizzativo attuale.

### **I principi fondamentali della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**

La Direttiva enuncia i principi fondamentali ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei pubblici servizi.

#### **1. Eguaglianza**

Tutti i cittadini hanno lo stesso diritto all'erogazione del servizio pubblico ed è vietata qualunque discriminazione fondata sul sesso, razza, religione ed opinioni politiche. Deve essere assicurata inoltre l'erogazione del servizio pubblico ai soggetti portatori di handicap oltre che ai soggetti dislocati nelle diverse aree geografiche di utenza.

#### **2. Imparzialità**

Il servizio deve essere erogato con criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità; pertanto le norme che regolano l'esercizio dell'attività del Corpo di Polizia Locale sono applicate in ossequio ai criteri sopra enunciati.

#### **3. Continuità**

Il servizio pubblico deve essere erogato con continuità, regolarità e senza interruzioni. Nel caso di funzionamento irregolare o di interruzione parziale, comunque disciplinati dalle leggi dello Stato, devono essere adottate tutte le misure volte ad arrecare alla collettività il minor disagio possibile.

#### **4. Diritto di scelta**

Qualora consentito dalla legislazione vigente, il cittadino può scegliere fra diversi soggetti idonei ad erogare lo stesso servizio sul territorio. Il Corpo di Polizia Locale ha lo scopo fondamentale di garantire la convivenza civile all'interno del Comune e la sicurezza dei cittadini, assicura l'erogazione del servizio con le stesse modalità in tutto il territorio comunale.

#### **5. Partecipazione**

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. Il diritto di accesso è disciplinato dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. Il cittadino può formulare reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio, nonché produrre memorie o documenti.

Il Corpo di Polizia Locale assicura risposta ai cittadini nei tempi stabiliti in merito a quesiti, proposte e reclami.

#### **6. Efficienza ed efficacia**

L'efficacia e l'efficienza del servizio erogato sono costantemente monitorati attraverso l'adozione di indicatori relativi alle attività svolte dai diversi uffici del Corpo di Polizia Locale, nonché attraverso il monitoraggio periodico del livello di soddisfazione della collettività.

### **3. PRESENTAZIONE DEL CORPO DI POLIZIA LOCALE**

Il Corpo di Polizia Locale di Senigallia svolge le funzioni di polizia locale nella città. Secondo quanto previsto dalla normativa vigente (Legge 15 marzo 1986 nr. 65 e la Legge Regione Marche 17 febbraio 2014 nr. 1), la Polizia Locale espleta una molteplicità di compiti e funzioni che riguardano: la prevenzione e repressione delle violazioni alle norme contenute in leggi, regolamenti e provvedimenti dello Stato, della Regione e del Comune, l'informazione, la notificazione e l'accertamento di atti, il soccorso alla popolazione, la vigilanza sul patrimonio pubblico, la polizia stradale, giudiziaria e di pubblica sicurezza.

La Polizia Locale è composta attualmente da 38 appartenenti che operano in uniforme a tempo pieno, 1 operatore part-time e 1 funzionario amministrativo. Nel periodo estivo vengono effettuate assunzioni a tempo determinato di 5 operatori per quattro mesi e 4 operatori per circa tre mesi.

La Polizia Locale è suddivisa in aree omogenee per tipologia di lavoro svolto, che si estrinseca in una molteplicità di servizi che vanno dalla prevenzione al controllo, dall'informazione all'orientamento, dalla tutela alla repressione.

#### **Le modalità organizzative della Polizia Locale**

Il Corpo di Polizia Locale di Senigallia garantisce un servizio continuativo giornaliero dalle ore 07.30 alle ore 24.00 (alle ore 01.00 del giorno successivo nel periodo estivo), articolato in tre turni di lavoro. Nella stessa fascia oraria viene svolto il servizio esterno, sul territorio. L'attività notturna esterna viene potenziata nel periodo estivo soprattutto in occasione di concerti, manifestazioni ed eventi, per rispondere al meglio alle esigenze turistiche della città. Alcune manifestazioni hanno assunto nel tempo rilevanza non solo a livello regionale e nazionale ma anche a livello internazionale, come il Summer Jamboree.

L'utilizzo delle nuove tecnologie (videosorveglianza, informatizzazione degli accertamenti, dei rilievi degli incidenti stradali e dei controlli) a supporto del servizio svolto dal personale esterno, permette di ottimizzare l'impiego del personale sul territorio e di massimizzare l'impiego nei servizi esterni.

Il parco veicoli in dotazione al personale in servizio esterno è costituito da velocipedi, motoveicoli, autoveicoli e veicoli con allestimento speciale per il rilevamento dei sinistri stradali.

#### **Le aree di intervento della Polizia Locale**

La Polizia Locale rappresenta, in primo luogo, l'istituzione che garantisce il rispetto delle norme di legge, dei regolamenti nazionali e locali posti a tutela della corretta convivenza e del vivere civile. Svolge, in via prioritaria, il compito di polizia amministrativa "della città", con ciò intendendo una fondamentale funzione di presidio del territorio e di tutela del corretto svolgimento della vita della comunità.

Al fine di ottemperare al meglio alle competenze attribuite e razionalizzare le modalità di intervento, il Corpo di Polizia Locale di Senigallia ha adottato un modello organizzativo funzionale all'espletamento delle tipiche tipologie di intervento, riconducibili a cinque servizi specifici.

Nel dettaglio:

- **Servizi per la sicurezza stradale**
- **Servizi per la sicurezza urbana;**
- **Servizi per la tutela del consumatore;**
- **Servizi per la sicurezza ambientale;**
- **Servizi per la gestione dei verbali e del contenzioso amministrativo**

#### **Servizi per la Sicurezza Stradale**

Si estrinsecano in attività di controllo esercitate verso gli utenti della strada, volte a prevenire e reprimere i comportamenti che creano pericolo per la sicurezza e l'incolumità dei cittadini sulle strade, o che più immediatamente ledono il diritto alla mobilità, oltre azioni di regolamentazione e sostegno ad un più fluido scorrimento del traffico cittadino. Tali attività assolvono alla funzione di sicurezza stradale e in tale senso la Polizia Locale si pone a presidio della tutela della sicurezza stradale e della mobilità urbana con funzioni di regolazione del traffico in situazioni di necessità nonché di controllo e di dissuasione dei comportamenti di guida scorretti e pericolosi. Non ultimo, il servizio di rilevamento degli incidenti stradali che si verificano nel territorio comunale. Sinteticamente, tali servizi:

- favoriscono la mobilità urbana;
- disciplinano la circolazione in occasione di manifestazioni (eventi sportivi, cortei, concerti, ecc.);
- effettuano campagne mirate di sicurezza stradale (velocità, semafori, sorpasso, ecc.) attraverso attività preventive, di informazione, di controllo e sanzione;

- effettuano controlli di polizia stradale sui comportamenti più pericolosi per la sicurezza e per la mobilità o che creano maggiori disagi (soste in doppia fila, passi carrai, corsie riservate, posti invalidi, etc.);
- rilevano i sinistri stradali;
- effettuano rimozioni di veicoli che creano intralcio alla regolare circolazione.

### **Servizi per la Sicurezza Urbana**

Si tratta di attività finalizzate a contribuire a una miglior e serena vivibilità dei territori, attraverso azioni di osservazione, accertamento, indagine, prevenzione e contrasto e sempre con il mantenimento di una relazione costante e continua con i cittadini residenti. La Polizia Locale, nell'ambito della sicurezza urbana, si impegna a valorizzare il cittadino e la comunità come risorse in grado di contribuire al miglioramento e al controllo sociale del territorio. In questo senso esercita una attività non solo rivolta a prevenire i reati ma tutti quei comportamenti che sono considerati sintomi di degrado, portatori di disagio sociale, in grado di turbare la civile convivenza, oppure di minare quella qualità della vita che la comunità ritiene essere una legittima aspettativa.

La Polizia Locale di Senigallia ha strutturato la propria presenza costante sul territorio anche con il personale della Vigilanza di Quartiere, per garantire un servizio di controllo uniforme sul territorio delle frazioni e dei principali quartieri. Una figura che si pone come interlocutore per stabilire un rapporto più stretto con il cittadino e con la comunità per intercettarne i bisogni prima che questi emergano come problemi trascurati e irrisolti e per "restituire" risposte adeguate ai cittadini che abbiano lamentato un problema.

In tale ambito inoltre la Polizia Locale si impegna, con tutte le risorse presenti sul territorio a prevenire e contrastare fenomeni di illegalità vigilando sulla città per garantire la sicurezza urbana e la civile convivenza tra i cittadini, prevenendo e reprimendo situazioni e comportamenti che violano leggi e regolamenti, svolgendo indagini d'iniziativa e su delega dell'Autorità Giudiziaria, raccogliendo notizie di reato riguardanti in particolare gli ambiti della polizia stradale, della polizia amministrativa e della polizia edilizia e ambientale.

Sinteticamente gli operatori della Polizia Locale:

- tutelano il decoro del territorio;
- tutelano la fruibilità degli spazi pubblici (giardini pubblici, parchi, litorali ecc.);
- controllano il rispetto delle normative a tutela degli animali;
- contribuiscono a dirimere i conflitti tra persone;
- svolgono attività di educazione stradale nelle scuole;
- raccolgono segnalazioni e denunce dai privati;
- perseguono reati in particolare di polizia stradale, di polizia amministrativa e di polizia edilizia e ambientale;
- svolgono specifica attività di indagine su delega della Procura, o di iniziativa.

### **Servizi per la Tutela del Consumatore**

Si tratta di attività di controllo sul commercio (negozi, mercati, ecc.), sugli esercizi pubblici (bar, ristoranti, ecc.) e servizi in occasione dei mercati settimanali, delle fiere ecc. . Si estrinsecano in azioni di vigilanza per il rispetto delle vigenti normative di settore, intervenendo per garantire la tutela del cittadino, come consumatore e fruitore di servizi, ma anche della collettività, per il rispetto degli spazi comuni e dell'ambiente. In tali servizi la Polizia Locale procede a controlli mirati affinché vengano rispettate le norme di disciplina sulle attività commerciali, svolte su aree private e pubbliche, sulle attività di somministrazione di alimenti e bevande, sui locali di pubblico spettacolo ed intrattenimento, sulle attività artigianali, oltre che sulle attività relative ad affissioni, impianti pubblicitari, occupazioni di suolo pubblico e le altre attività per il cui esercizio è previsto un titolo abilitativo.

In particolare, tali servizi:

- tutelano il consumatore, vigilando sul rispetto delle norme (esposizione dei prezzi, peso netto, qualità merci vendute, requisiti igienico-sanitari, ecc.);
- tutelano la sicurezza dei clienti ispezionando i locali pubblici, verificando le condizioni di sicurezza e di rispetto ambientale;
- controllano che i locali pubblici rispettino le normative che prevedono il divieto di somministrazione ai minori di alcoolici;
- garantiscono lo svolgimento regolare delle attività nei mercati e nell'ambito delle fiere;
- intervengono su problematiche relative all'inquinamento acustico e atmosferico del territorio;

### **Servizi per la sicurezza ambientale**

La Polizia Locale effettua controlli di carattere amministrativo e penale in materia di rispetto della normativa urbanistica, edilizia, ambientale e sul corretto smaltimento dei rifiuti.

Svolge i controlli sul corretto rispetto della normativa sull'utilizzo del litorale marittimo.

Svolge anche attività di controllo per la corretta regimazione delle acque nei fondi agricoli e nei fossi privati.

Provvede ad emanare le ordinanze che regolamentano la circolazione stradale in via permanente o per modifiche temporanee della circolazione per manifestazioni, gare o cantieri temporanei.

Fornisce, quando necessari, i pareri agli uffici competenti al rilascio delle autorizzazioni di polizia amministrativa e per le autorizzazioni e concessioni di suolo pubblico.

### **Servizi per la gestione delle sanzioni e del contenzioso amministrativo**

La Polizia Locale gestisce tutte le violazioni amministrative, sia in materia di circolazione stradale, ma anche per ogni altra violazione di normative statali, regionali, comunali (compresi i verbali accertati da altri organi di polizia), nei casi in cui il Sindaco sia l'autorità competente a ricevere il rapporto ai sensi della legge nr. 689/1981, fino all'emanazione delle ordinanze ingiuntive di pagamento e l'eventuale iscrizione al ruolo esattoriale, in caso di mancato pagamento delle sanzioni amministrative pecuniarie.

Presso gli uffici competenti è possibile chiedere notizie o presentare ricorso in merito alle sanzioni e visionare le immagini rilevate con apparecchiature specifiche (es.: varchi elettronici, autovelox, eccetera).

In tale sede è possibile altresì richiedere l'accesso ai documenti prodotti dalla Polizia Locale nello svolgimento di attività operative (es.: verbali e notifiche elevati ai sensi del Codice della Strada, relazioni di servizio).

Il Corpo di Polizia Locale svolge anche la programmazione dei turni, l'organizzazione dei servizi, la gestione dei dipendenti e delle risorse strumentali assegnate, la formazione del personale, la pianificazione di eventi e manifestazioni di notevole impatto viario sul territorio comunale, la vigilanza all'ingresso e all'uscita dalle scuole, la procedura per l'esecuzione dei TSO e ASO.

Il Corpo della Polizia Locale è dotata di una **Centrale Operativa** che garantisce un servizio continuativo giornaliero dalle ore 7,30 alle ore 24:00 (fino alle 01:00 nel periodo estivo), articolato in tre turni di lavoro, per la gestione delle richieste d'intervento e il rilascio informazioni. E' collegata con apparato radio con il personale esterno e con collegamenti diretti con le centrali operative del Commissariato e della Compagnia Carabinieri di Senigallia.

## ***4. STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'U.O.A. POLIZIA LOCALE***

Dirigente

Comandante

Ufficio Comando

Ufficio Commercio e contenzioso

Ufficio Gestione verbali

Ufficio Controllo del territorio

Ufficio Vigilanza stradale e infortunistica

### **Dotazione di risorse umane:**

n. 1 Comandante della Polizia Locale

n. 8 Ufficiali

n. 1 Funzionario amministrativo

n. 1 Addetto amministrativo

n. 30 Agenti

n. 3 Agenti part-time per 4 mesi

n. 5 Agenti (a tempo determinato per 4 mesi)

n. 4 Agenti (a tempo determinato per 2 mesi)

### **Dotazione strumentale - veicoli:**

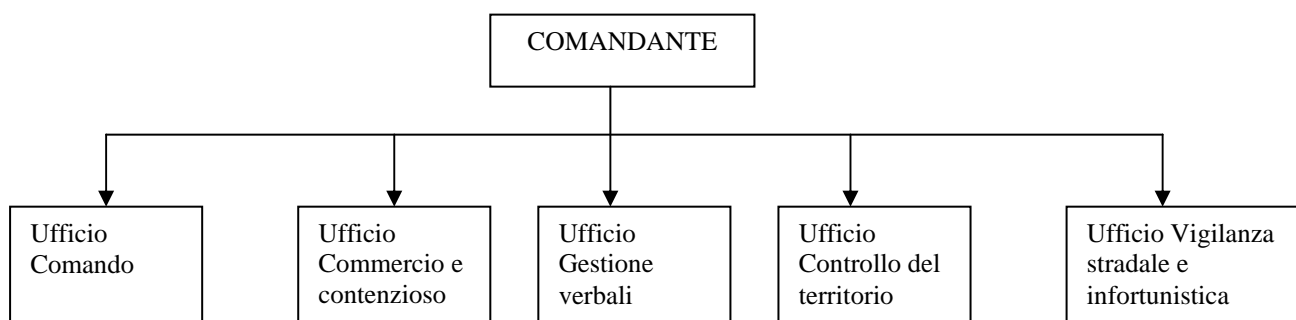
- n. 4 motoveicoli
- n. 13 autoveicoli
- n. 4 velocipedi
- n. 2 segway

### **DOTAZIONE strumentazione di accertamento e controllo:**

- n. 1 autovelox
- n. 1 telelaser
- n. 2 etilometri
- n. 2 pretest misuratori di alcool (alcoblow)
- n. 5 telecamere di rilevamento accessi alla Zona Traffico Limitato – Area pedonale
- n. 22 telecamere di videosorveglianza

A capo di ciascun Ufficio è posto un Ufficiale che gestisce e coordina le attività assegnate. Ciascun Ufficiale risponde gerarchicamente al Comandante.

## **ORGANIGRAMMA DEL CORPO DI POLIZIA LOCALE**



## **5. GUIDA AI SERVIZI OFFERTI**

### **5.1 I destinatari dei servizi.**

Sono tutti coloro i quali, residenti o meno nel territorio di riferimento, entrano in contatto, a vario titolo, con la Polizia Locale di Senigallia.

### **5.2 Ubicazione degli uffici e recapiti.**

La sede del Comando è in p.zza Garibaldi n. 1 - 60019 Senigallia (AN).

Il servizio di Polizia Locale è attivo dalle 7:30 alle 24:00 (d'estate fino alle 01:00)

Recapito telefonico **071.66.29.288** fax 071.79.12.857

Posta elettronica certificata: [comune.senigallia@emarche.it](mailto:comune.senigallia@emarche.it)

Sito internet : [www.comune.senigallia.an.it](http://www.comune.senigallia.an.it)



### **5.3 Giorni e orari di ricezione del pubblico**

Il **ricevimento del pubblico** avviene presso la Sede del Comando nei seguenti giorni e orari:

- front-office e permessi di circolazione: **dal lunedì al sabato 8.30-12.30 e 15.00-19.00**
- per procedimenti specifici gli Uffici ricevono il pubblico nei seguenti giorni:  
**il martedì e il venerdì dalle 9.00 alle 12.00**  
**il mercoledì dalle 15.00 alle 19.00**

### **5.4 Servizi e attività erogate**

I principali servizi e attività erogate ai cittadini, così come le modalità per contattare la Polizia Locale, relativamente ad esigenze e procedimenti specifici, sono riassunte nel paragrafo 8).

## **6. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO**

Il Corpo di Polizia Locale ha adottato un modello organizzativo finalizzato alla verifica costante della qualità delle proprie attività e dei relativi servizi erogati.

Tra i fattori che incidono sulla capacità di risposta ai bisogni del cittadino, sono stati individuati come fondamentali i seguenti:

trasparenza del servizio reso, intesa sia come conoscenza delle modalità operative adottate, sia come accessibilità alla documentazione, sia come possibilità di interazione;

tempestività delle risposte, sia in termini di valutazione che in termini di risposta alle richieste del cittadino.

A questo proposito, sono stati definiti standard temporali per le suddette attività/servizi che ogni settore del Corpo di Polizia Locale intende rispettare, compatibilmente con le esigenze tecniche di fornire risposte a quesiti complessi;

affidabilità dell'istituzione, intesa come fiducia che il cittadino può riporre nell'operato della Polizia Locale e nella professionalità di tutti gli operatori della struttura;

capacità di comunicare con il cittadino, ovvero la messa a disposizione di strumenti efficaci ed immediati di interazione con la collettività, sia attraverso l'accessibilità al sito web, sia attraverso la cortesia degli operatori degli sportelli aperti al pubblico, sia attraverso progetti specifici che coinvolgono il cittadino.

### **LA TRASPARENZA**

La trasparenza costituisce uno degli obiettivi permanenti del Corpo di Polizia Locale.

La Polizia Locale definisce e rende note le modalità operative adottate, i tempi, nonché i criteri che portano all'erogazione del servizio nel suo complesso, rivedendolo periodicamente in un'ottica di miglioramento continuo.

### **LA TEMPESTIVITÀ**

Il Corpo di Polizia Locale ha definito i tempi di risposta al cittadino in relazione ai servizi richiesti. A questo proposito è costantemente in atto un processo di informatizzazione dell'organizzazione, che consente di ottimizzare i tempi di gestione delle pratiche e di assicurare la corretta archiviazione e conservazione dei dati.

### **LA CAPACITÀ DI COMUNICARE CON IL CITTADINO**

Il rapporto con il cittadino/utente, previsto e regolato dalla legge 7 giugno 2000 n. 150, costituisce un punto cardine per instaurare un rapporto di fiducia nell'Istituzione, stabile e continuativo nel tempo. Gli strumenti che la Polizia Locale ha adottato sono molteplici e contemplano sia attività di informazione che attività di comunicazione. E' assicurata la pubblicazione e la messa a conoscenza delle modalità di contatto degli Uffici del Corpo attraverso il sito web del Comune [www.comune.senigallia.an.it](http://www.comune.senigallia.an.it), nonché attraverso l'affissione degli orari di ricevimento. Qualora si verificassero chiusure temporanee, la cittadinanza è informata attraverso appositi comunicati. Per agevolare l'accessibilità, l'apertura degli uffici è prevista sia in fasce orarie antimeridiane che pomeridiane.

Costituisce obiettivo permanente dell'organizzazione quello di professionalizzare adeguatamente il personale adibito ai rapporti con il pubblico, sia presso gli uffici che in relazione alla quotidianità di tutti i servizi svolti.

Perseguono finalità comunicative appositi comunicati stampa rivolti ai giornali locali e lettere informative.

## ***7. GLI STANDARD DI QUALITÀ PER IL CITTADINO***

Il cittadino si rivolge ai diversi Uffici della Polizia Locale per effettuare una segnalazione, per ricevere informazioni o atti che lo riguardano. Tutte le richieste dovranno contenere o un recapito telefonico o un indirizzo di posta elettronica dove ricevere le comunicazioni conseguenti.

Si precisa che non verrà dato seguito a quesiti reiterati, pretestuosi o privi di fondamento. Inoltre le richieste indirizzate ad organi superiori o ad altri uffici della medesima pubblica amministrazione (es: Sindaco, Assessore, ecc.) non saranno riscontrate direttamente al cittadino ma all'organo o ufficio interpellato. Diversamente le richieste indirizzate ad un organo esterno alla Pubblica Amministrazione e alla Polizia Locale saranno riscontrate tanto al cittadino che all'organo esterno.

**8. PRINCIPALI SERVIZI, ATTIVITA' E PROCEDIMENTI FORNITI E TEMPI MASSIMI DI RISPOSTA CHE SI INTENDE GARANTIRE**

PER RICHIESTE DI INTERVENTI URGENTI		
Centrale Operativa	Telefono 0716629288	Tutti i giorni dalle 7.30 alle 24.00

PER INVIO COMUNICAZIONI	
<b>Modalità di presentazione delle istanze agli Uffici di Polizia Locale</b>	P.E.C. inviata all'indirizzo comune.senigallia@emarche.it
	Fax al nr. 071-7912857
	Lettera indirizzata a: Comune di Senigallia – Polizia Locale p.zza Roma, 8 – 60019 Senigallia (AN) - inviata per posta - consegnata direttamente all'Ufficio Protocollo del Comune di Senigallia in p.zza Roma n. 8

COMANDANTE
Dott. Flavio Brunaccioni - Tel. 0716629299 – mail: <a href="mailto:f.brunaccioni@comune.senigallia.an.it">f.brunaccioni@comune.senigallia.an.it</a>
Sede Ufficio: Senigallia p.zza Garibaldi n.1
Ricezione pubblico: per appuntamento telefonando al nr. 0716629288

UFFICIO COMANDO					
Responsabile: <b>Cap. Andrea Santelli</b> – Tel. 0716629280 – mail: <a href="mailto:a.santelli@comune.senigallia.an.it">a.santelli@comune.senigallia.an.it</a>					
Sede Ufficio: Senigallia p.zza Garibaldi n.1					
Ricezione pubblico: dal lunedì al sabato 8.30–12.30 e 15.00-19.00					
Servizio svolto / Procedimento	Descrizione del servizio / procedimento	Normativa di riferimento	Modalità di richiesta rapida per intervento urgente	Tempi di intervento programmati	Termine di conclusione del procedimento
<u>Gestione di segnalazioni e richieste di interventi urgenti</u>	Individuazione della pattuglia da inviare sul posto <b>(1)</b>		<b>071-6629288</b>	<b>Immediato</b>	Immediato
<u>Rilascio permesso giornaliero per la circolazione in ZTL</u>		Codice della Strada		<b>Immediato</b>	Immediato
<u>Rilascio permessi per ingresso ZTL, APU</u>		Codice della Strada			30 gg
<u>Rilascio permessi ai residenti per sosta in area a pagamento</u>		Codice della Strada			30 gg

<u>Rilascio contrassegni di circolazione per veicoli a servizio di persone invalide</u>		Codice della Strada			30 gg
<u>Rilascio permessi per l'ingresso in auto al cimitero Maggiore</u>		Codice della Strada			30 gg
<u>Rilascio pareri allo Sportello Unico delle Attività Produttive</u>		Codice della Strada			15 gg
<u>Attività informativa, verifica delle residenze</u>					20 gg
<u>Notifiche atti di polizia giudiziaria</u>					20 gg
<u>Richieste di controllo nelle materie di competenza</u>		L 241/90 e s.i.m.			30 gg
<u>Predisposizione ordinanza di TSO e ASO</u>	verifica documentazione e predisposizione ordinanza esecutiva	L 180/1978		<b><u>Immediato</u></b>	Immediato
<u>Accesso agli atti</u>	reperimento dell'atto e verifica della fondatezza dei requisiti per l'accesso	L 241/90 e s.i.m.			30 gg

(1) In caso di pattuglie impegnate la richiesta di intervento sarà trasmessa ad una Forza dell'Ordine (Polizia, Carabinieri)

## UFFICIO COMMERCIO E CONTENZIOSO

Responsabile: **Vice Comandante Magg. Stefania Bedini**  
Tel. 0716629282 – mail: [s.bedini@comune.senigallia.an.it](mailto:s.bedini@comune.senigallia.an.it)

Sede Ufficio: Senigallia p.zza Garibaldi n.1

Ricezione pubblico: martedì e venerdì 9.00–12.00; mercoledì 15.00-19.00

<b>Servizio svolto / Procedimento</b>	<b>Descrizione del servizio / procedimento</b>	<b>Normativa di riferimento</b>	<b>Modalità di richiesta rapida per intervento urgente</b>	<b>Tempi di intervento programmati</b>	<b>Termine di conclusione del procedimento</b>
<u>Richiesta di controllo urgenti nelle materie di competenza, in materia di pubblici esercizi, attività commerciali e rumorosità dei locali</u>		L. 689/81	<b>071-6629288</b>	<b><u>30 ' (1)</u></b>	30 gg

<u>Richiesta di controllo nelle materie di competenza che non rivestono carattere di urgenza</u>		L. 241/90 e s.i.m. e normativa di settore		<b>2 gg (2)</b>	30 gg
<u>Notifica delle infrazioni a regolamenti comunali e leggi diverse dal Codice della Strada</u>		L. 689/81			90 gg
<u>Definizione di ricorsi al Giudice di Pace</u>		L. 689/81 e CDS			Termine determinato dall'esito del giudizio davanti al Giudice di Pace
<u>Definizione di ricorsi avverso ai verbali per i quali autorità competente ai sensi della legge 689/1981 è il Sindaco</u>					5 anni
<u>Rateazione delle sanzioni pecuniarie</u>		L. 689/81			30 gg
<u>Accesso agli atti</u>	reperimento dell'atto e verifica della fondatezza dei requisiti per l'accesso	L. 241/90 e s.i.m.			30 gg
<p>(1) In caso di pattuglie impegnate la richiesta di intervento sarà trasmessa ad altro organo di polizia stradale (Polizia Stradale, Carabinieri)</p> <p>(2) Tempo di contatto del cittadino che ha effettuato la segnalazione/reclamo</p>					

<b>UFFICIO CONTROLLO DEL TERRITORIO</b>					
Responsabile: <b>Magg. Maria Capodivento</b> – Tel. 0716629292 – mail: <a href="mailto:m.capodivento@comune.senigallia.an.it">m.capodivento@comune.senigallia.an.it</a>					
Sede Ufficio: Senigallia p.zza Garibaldi n.1					
Ricezione pubblico: martedì e venerdì 9.00–12.00; mercoledì 15.00-19.00					
<b>Servizio svolto / Procedimento</b>	<b>Descrizione del servizio / procedimento</b>	<b>Normativa di riferimento</b>	<b>Modalità di richiesta rapida per intervento urgente</b>	<b>Tempi di intervento programmati</b>	<b>Termine di conclusione del procedimento</b>
<u>Richieste di controllo per inquinamento</u>		D.lgs. n. 152/2006	<b>071-6629288</b>	<b>20 ' (1)</b>	30 gg
<u>Richieste di controllo nelle materie di competenza dell'Ufficio, che non rivestono carattere di urgenza</u>		Normativa in materia di urbanistica, edilizia, ambiente, rifiuti		<b>2 gg (2)</b>	30 gg

<u>Emanazione ordinanze e null osta in materia di circolazione stradale</u>	ordinanze di istituzione e modifica della circolazione viaria in maniera temporanea o permanente	Codice della Strada			30 gg
<u>Rilascio autorizzazioni per pubblicità temporanea insegne, targhe</u>	rilascio di autorizzazioni per installazione di insegne pubblicitarie e targhe	Codice della Strada - regolamento comunale			60 gg
<u>Accesso agli atti</u>	reperimento dell'atto e verifica della fondatezza dei requisiti per l'accesso	L. 241/90 e s.i.m.			30 gg

(1) In caso di pattuglie impegnate la richiesta di intervento sarà trasmessa ad una Forza dell'Ordine (Polizia, Carabinieri)

(2) Tempo di contatto del cittadino che ha effettuato la segnalazione/reclamo

<b>UFFICIO GESTIONE VERBALI</b>					
Responsabile: <b>Ten. Barbara Assanti</b> – Tel. 0716629294 – mail: b.assanti@comune.senigallia.an.it					
Sede Ufficio: Senigallia p.zza Garibaldi n.1					
Ricezione pubblico: martedì e venerdì 9.00–12.00; mercoledì 15.00-19.00					
<b>Servizio svolto / Procedimento</b>	<b>Descrizione del servizio / procedimento</b>	<b>Normativa di riferimento</b>	<b>Modalità di richiesta rapida per intervento urgente</b>	<b>Tempi di intervento programmati</b>	<b>Termine di conclusione del procedimento</b>
<u>Ricezione del ricorso e invio alla Prefettura con le controdeduzioni per violazioni al CDS</u>		Codice della Strada			60 gg
<u>Rimborso somme versate erroneamente o in eccedenza</u>		Codice della Strada			30 gg
<u>Rateazione delle sanzioni pecuniarie</u>		Codice della Strada			90 gg
<u>Sgravi totali o parziali, sospensive ed eventuali revoche delle cartelle esattoriali</u>		Codice della Strada e L.689/81			30 gg
<u>Accesso agli atti</u>	reperimento dell'atto e verifica della fondatezza dei requisiti per l'accesso	L. 241/90 e s.i.m.			30 gg

**UFFICIO VIGILANZA STRADALE E INFORTUNISTICA**Responsabile: **Cap. Paolo Moscatelli** – Tel.0716629298 – mail: p.moscatelli@comune.senigallia.an.it

Sede Ufficio: Senigallia p.zza Garibaldi n.1

Ricezione pubblico: martedì e venerdì 9.00–12.00; mercoledì 15.00-19.00

<b>Servizio svolto / Procedimento</b>	<b>Descrizione del servizio / procedimento</b>	<b>Normativa di riferimento</b>	<b>Modalità di richiesta rapida per intervento urgente</b>	<b>Tempi di intervento programmati</b>	<b>Termine di conclusione del procedimento</b>
<u>Richiesta interventi per incidenti stradali</u>	rilievo incidente stradale	Codice della Strada	<b>071-6629288</b>	<b>20 ' (1)</b>	150 gg
<u>Richiesta interventi per passo carrabile ostruito da veicolo in sosta</u>	controllo violazioni al codice della strada	Codice della Strada	<b>071-6629288</b>	<b>30 ' (2)</b>	30 gg
<u>Richiesta interventi per spazio disabili occupato da veicolo non autorizzato</u>	controllo violazioni al codice della strada	Codice della Strada	<b>071-6629288</b>	<b>30 ' (2)</b>	30 gg
<u>Richiesta di controllo nelle materie di competenza che non rivestono carattere di urgenza</u>		L 241/90 e s.i.m. e normativa di settore		<b>2 gg (3)</b>	30 gg
<u>Richiesta atti inerenti incidenti stradali</u>	estrazione di copia degli atti contenuti nel fascicolo	Codice della Strada			150 gg ) (4)
<u>risposte ad istanze, esposti e petizioni</u>	verifica della fondatezza dei fatti segnalati e svolgimento dell'attività di controllo	L 241/90 e s.i.m.		<b>2 gg (3)</b>	30 gg
<u>Accesso agli atti</u>	reperimento dell'atto e verifica della fondatezza dei requisiti per l'accesso	L 241/90 e s.i.m.			30 gg
<u>Richiesta di vigilanza per scorte e manifestazioni</u>		Codice della Strada			20 gg
(1) In caso di pattuglie impegnate la richiesta di intervento sarà trasmessa ad altro organo di polizia stradale (Polizia Stradale, Carabinieri)					
(2) In caso di pattuglie impegnate in servizi urgenti o di Ordine Pubblico la richiesta sarà evasa appena una pattuglia si renderà disponibile					
(3) Tempo di contatto del cittadino che ha effettuato la segnalazione/reclamo					
(4) In caso di violazioni penali i termini dipendono dal rilascio del nulla-osta da parte dell'Autorità giudiziaria					

## ***9. I RAPPORTI CON I CITTADINI: INFORMAZIONE ALL'UTENZA, SUGGERIMENTI, RECLAMI E SEGNALAZIONI***

La Polizia Locale realizza e mette a disposizione dei cittadini, sia in formato cartaceo che elettronico, la modulistica necessaria per lo svolgimento delle pratiche.

La Polizia Locale, utilizzando i mezzi ritenuti più idonei, si impegna ad informare il singolo cittadino in merito a qualsiasi provvedimento che lo riguardi, motivando la decisione e indicando i riferimenti necessari per ottenere chiarimenti o ulteriori informazioni al riguardo.

Gli utenti possono presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni, sia verbalmente (di persona o per telefono), sia per iscritto (lettera, fax, e-mail, pec) utilizzando l'apposita modulistica disponibile presso la sede interessata, oppure scaricabile dall'indirizzo web [www.comune.senigallia.an.it](http://www.comune.senigallia.an.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 30 giorni. Nel caso in cui il reclamo non riguardi la Polizia Locale, ma risulti relativo alla attività di un'altro Ufficio o Area del Comune di Senigallia o all'attività di un Ente esterno, questo verrà inoltrato al più presto all'Ufficio o Ente competente.

In allegato alla presente Carta dei Servizi della Polizia Locale sono stati predisposti due modelli di lettera, uno per i reclami ed uno per le comunicazioni di proposte, suggerimenti o segnalazioni.

I cittadini, 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.





Modello 2)

# COMUNE DI SENIGALLIA

## U.O.A. POLIZIA LOCALE

### **PROPOSTE, SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

Con la Carta dei Servizi il Comune promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare proposte, suggerimenti, segnalazioni e osservazioni.

Ha proposte o idee da suggerire?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Proposta/Suggerimento/Segnalazione presentata da:

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_