



Comune di
PONSACCO

La Carta dei Servizi



POLIZIA MUNICIPALE



Finalità

Il servizio di Polizia Municipale è un servizio di particolare rilevanza sociale, in quanto svolge numerosi e articolati compiti con cui contribuisce a rendere più sicuro il paese. Il servizio è rivolto a tutti i cittadini e le cittadine del comune, e si confronta quotidianamente con i problemi concreti della gente.

Destinatari

La Carta dei Servizi della Polizia Municipale è uno strumento fondamentale che il Corpo di Polizia Municipale di Ponsacco intende utilizzare per far conoscere alla collettività il proprio modo di operare nel rispetto della legge, garantendo ai cittadini l'accesso ai pubblici servizi in modo imparziale ed equo, con piena informazione e trasparenza nella gestione amministrativa e operativa.

L'attività di Polizia Municipale, oggi più che mai, è articolata e complessa. Non si limita all'attività repressiva nei confronti di chi non rispetta le regole, ma comprende anche attività di presenza, vigilanza, informazione ed educazione.

Modalità di accesso al servizio

SEDE DEL COMANDO:

Piazza Rodolfo Valli, 7 – PONSACCO

Telefono: 0587/738233

Mail : poliziamunicipale@comune.ponsacco.pi.it

PEC : comune.ponsacco@postacert.toscana.it

Sito WEB : <https://www.comune.ponsacco.pi.it/uffici-e-servizi/polizia-municipale/553>

Orario di apertura al pubblico:

- Dal lunedì al sabato : dalle ore 09:00 alle ore 12:00;
- Martedì e giovedì : dalle 14:00 alle 17:00.

Il front office della Polizia Municipale può essere contattato telefonicamente o personalmente in sede. La domenica pomeriggio e durante le serate estive gli uffici sono chiusi, ma il personale in servizio di pattuglia risponde comunque

alle chiamate dei cittadini tramite un cellulare sul quale vengono deviate le chiamate in arrivo al numero fisso.

Nel caso di sciopero o assemblea sindacale, il personale della Polizia Municipale è tenuto a garantire i servizi essenziali previsti dalla normativa vigente in materia. I servizi indispensabili che devono essere tenuti per tutta la durata dell'astensione sono i seguenti:

- Servizi di attività richiesta dall'Autorità Giudiziaria;
- Attività di rilievo di incidenti stradali e pronto intervento;
- Servizio a disposizione dell'Autorità Giudiziaria;
- Trattamenti Sanitari Obbligatori;
- Assistenza al servizio attinente la rete stradale in caso di sgombero della neve;
- Centrale operativa e servizi di guardia alla Casa Comunale (non costituisce servizio indispensabile qualsiasi attività di front office).

L' Organizzazione

Il Comando di Polizia Municipale è attualmente composto da 9 unità suddivise in 3 qualifiche: Comandante, Ufficiale di Polizia Municipale (1 unità) e Agenti di Polizia Municipale (7 unità), i quali prestano servizio armati con Decreto del Prefetto in qualità di Ausiliari di Pubblica Sicurezza.

Dal punto di vista della dotazione strumentale, oltre ai 2 veicoli di servizio, dispongono di un autovelox, test di screening dell'alcol e uno strumento di cattura targhe Selea. Quest'ultimo consente, attraverso controlli incrociati di database, di segnalare in tempo reale auto rubate, non assicurate e senza revisione.

Il percorso di avvicinamento tra la Polizia Municipale e il cittadino può iniziare solo conoscendo le sue numerose competenze.

Il comune attraverso la Polizia Municipale svolge compiti istituzionali previsti dalla normativa in vigore e gli operatori della P.M. si adoperano in modo peculiare per gestire le problematiche in materia di circolazione stradale, di polizia urbana e rurale, di polizia giudiziaria, polizia amministrativa e polizia commerciale. Nel fare ciò la Polizia Municipale ha anche il compito di sanzionare i comportamenti che violano la legge al fine di correggerli ed indirizzare i cittadini alla legalità.

Servizi per la sicurezza urbana

La Polizia Municipale è presente sul territorio per migliorare la viabilità, attraverso azioni di osservazione, accertamento, indagine, prevenzione e contrasto degli illeciti. Per raggiungere questo obiettivo, mantiene una costante e duratura relazione diretta con i cittadini.. In particolare:

- Vigilanza sul territorio e sul regolare svolgimento della vita della collettività;
- Esposizione di messaggi di legalità nelle scuole svolgendo una continua azione d'informazione sulle norme che regolano le materie di competenza con l'insegnamento dell'Educazione Stradale nelle scuole di ogni ordine e grado presenti sul territorio. I progetti vengono svolti da Agenti di Polizia Municipale sui corretti comportamenti da adottare in strada, in modo da tenere alta l'attenzione dei ragazzi sulle tematiche della sicurezza;
- Attività di Protezione Civile in caso di calamità naturali, quali incendi boschivi, alluvioni o problemi di pubblica incolumità (esempio edifici pericolanti) provvedendo a mantenere sgombre le aree interessate dal pericolo, a garantire l'incolumità di tutti gli utenti della strada, ad agevolare e coadiuvare l'intervento dei mezzi di soccorso, in collaborazione con le altre Forze di Polizia, sotto il coordinamento della Prefettura;
- Controllo e repressione del commercio abusivo;
- Servizi congiunti con le altre Forze di Polizia per il mantenimento dell'ordine e della pubblica sicurezza;
- Attività specifica d'indagine di iniziativa e su delega dell'Autorità Giudiziaria;
- Accertamenti e riscontri su richiesta di altri Enti;
- Effettua servizi di scorta al Gonfalone del Comune in occasione di manifestazioni, cerimonie. Si pensi al supporto ed alla regolamentazione della viabilità fornita nelle varie commemorazioni, quali ad esempio il 25 aprile, il 2 giugno, il 4 novembre;
- Servizio vigilanza al Consiglio Comunale;
- Servizio di segnaletica: si occupa dell'installazione e della corretta manutenzione della segnaletica verticale ed orizzontale presente sul territorio comunale;

Servizi per la sicurezza stradale

La Polizia Municipale si impegna per garantire la corretta viabilità e prevenire e sanzionare le soste irregolari nei punti nevralgici del territorio comunale, in particolare:

- Disciplina della circolazione in occasione di manifestazioni sportive, religiose e di spettacoli con relativa emissione di apposita ordinanza;
- Effettuazione di campagne mirate alla sicurezza stradale (velocità, guida in stato d'ebbrezza) attraverso attività di controlli e sanzioni con l'ausilio di apparecchi Velox, Selea, test di screening dell'alcol;
- Effettuazione di controlli di polizia stradale sui comportamenti che comportano maggiori rischi o disagi per la sicurezza e la mobilità (ad esempio, sosta in doppia fila, occupazione di passaggi carrabili, parcheggio in posti riservati a persone con disabilità), con conseguente rimozione forzata dei veicoli in violazione;
- Rilevazione di incidenti stradali e relative procedure amministrative e giudiziarie connesse agli stessi;
- Servizi di viabilità e prevenzione all'ingresso e all'uscita degli alunni nelle scuole, per garantire la sicurezza e l'incolumità.

Servizi per la tutela del cittadino

Si tratta di attività di controllo sul commercio (negozi, mercati) sugli esercizi pubblici (bar, ristoranti) ed in particolare:

- Controllo dello svolgimento regolare delle attività nel mercato settimanale e nei mercati straordinari ed artigianali nonché nella fiera paesana;
- Vigila sul rispetto delle norme in materia di occupazione del suolo pubblico, sia per occupazioni fisse che temporanee;
- Controllo in materia di abbandono di rottami di veicoli su aree pubbliche;
- Controlli per garantire il benessere e la tutela degli animali;
- Interventi su problematiche relative all'inquinamento acustico, atmosferico del suolo e delle acque;
- Tutela della sicurezza dei clienti tramite controlli nei locali pubblici;

- Vigilanza a tutela del consumatore nel rispetto delle norme commerciale e sanitarie, nonché in materia di vendite straordinarie, promozionali, sottocosti e saldi;

Servizi per le relazioni con i cittadini

Tali servizi vengono resi alla cittadinanza in diversi modi, tra i quali:

- Riconsegna veicoli rimossi ed anche veicoli oggetto di furto;
- Restituisce oggetti o documenti rinvenuti;
- Ritiro e riconsegna patenti di guida;
- Dà esecuzione alle Ordinanze del Sindaco per i Trattamenti Sanitari Obbligatoriosi ed A.S.O. e, relativamente alle attività istituzionali del Comune, all'accompagnamento o alla scorta di persone o cose;
- Ricezione reclami-esposti-segnalazioni nonché possibili cause di pericolo per la pubblica incolumità;
- Ricezione di denunce e querele;
- Ricezione e gestione delle richieste di accesso agli atti amministrativi;
- Rilascio di contrassegni per la circolazione e la sosta delle persone disabili;
- Accertamenti anagrafici: la Polizia Municipale provvede ad accertare se il richiedente abbia stabilito l'effettiva dimora abituale presso l'abitazione indicata, attraverso vari passaggi, assumendo anche informazioni in merito.
- Corsi di educazione stradale nelle scuole;
- Rilascio tesserini per l'esercizio venatorio;
- Rilascio tesserini per la raccolta dei tartufi.
- Rilascia informazioni sull'esercizio della pesca;
- Rilascia informazioni sulle autorizzazioni per la raccolta dei funghi;

Servizi per la gestione delle sanzioni

Sono tutte quelle attività che derivano dall'accertamento di violazioni di leggi, regolamenti e ordinanze anche comunali. In particolare:

- Gestione dell'iter sanzionatorio della violazione, sia in materia di Codice della Strada, che di qualsiasi altro tipo di violazione amministrativa e penale accertata dal personale della Polizia Municipale;
- Provvede alla formazione di ruoli per sanzioni non pagate;
- Ricezione delle istanze e gestione dei pagamenti rateali per i soggetti in particolare condizione di indigenza;
- Ricezione di ricorsi e delle istanze di annullamento in autotutela dei verbali e discarico delle cartelle di pagamento errate;
- Attività di istruttoria nei ricorsi e difesa legale dell'Ente innanzi alla Prefettura o al Giudice di Pace.

Principi fondamentali (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994)

L'erogazione di ogni servizio pubblico deve uniformarsi ad alcuni principi delle norme in vigore, così come sotto elencati, e la Carta dei Servizi è un patto che la Polizia Municipale si impegna a rispettare:

- UGUAGLIANZA – Le modalità di accesso e di erogazione dei nostri servizi sono uguali per tutti e su tutto il territorio comunale. In particolare tutte le richieste di accesso alla documentazione amministrativa presentate sono valutate dal Responsabile titolare di Posizione Organizzativa, il quale, nel rispetto della normativa vigente, assicura il diritto a prendere visione di documenti e dati richiesti e di ottenerne copia. Il procedimento di accesso documentale (L.241/91), nei casi previsti dalla normativa può avviarsi solo una volta constatato l'interesse qualificato per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti del richiedente. Il decreto legislativo n.33/2013, e successive modifiche, disciplina l'accesso civico generalizzato, conformemente alla normativa vigente sono previsti casi di esclusione del diritto di accesso ai dati e documenti della Polizia Municipale;
- TRASPARENZA – La trasparenza è definita come la possibilità di accedere alle informazioni che riguardano ogni aspetto dell'organizzazione, anche attraverso il sito istituzionale, consultabile liberamente da tutti i cittadini.
- TEMPESTIVITA' – La tempestività è un principio fondamentale dei servizi pubblici. Esso richiede che i servizi siano forniti nel più breve tempo possibile, in modo da soddisfare le esigenze degli utenti.

- CONTINUITA' ED ACCESSIBILITA' – Intese come capacità di garantire sempre, negli orari previsti, con regolarità e senza interruzioni, i principali servizi individuando il luogo in cui tali servizi o prestazioni possono essere più richiesti nel minor tempo possibile.
- EFFICIENZA – Costante impegno a ricercare nuove soluzioni organizzative e procedurali, utilizzando strumenti che consentono di mantenere e migliorare l'efficienza dei servizi, riducendo al minimo l'impiego di risorse.

Fiere e Mercati

- Garantisce le operazioni di spunta nei mercati e fiere mediante assegnazione posteggi ai non titolari con la riscossione del Canone unico attraverso la comunicazione al concessionario individuato dall'Ente (I.C.A.)
- Attende al regolare svolgimento dei mercati stessi vigilando, a tutela del cittadino, sulla merce esposta e sul rispetto delle concessioni rilasciate dal SUAP.
- Mantiene ed aggiorna i registri delle presenze degli spuntisti (non titolari di posteggio) e aggiorna il registro delle assenze di concessionari dei posteggi (ai fini della revoca della concessione nel caso di assenze superiori a quattro mesi, come previsto dalla normativa).

Incidenti Stradali

Il servizio consente agli aventi diritto di ottenere copie dei rilievi di incidente stradale, nonché di visionarli gratuitamente in presenza di personale incaricato e negli orari indicati.

- persone coinvolte o comunque citate nel rapporto munite di documento d'identità;
- familiari dei coinvolti muniti di delega e della copia del documento d'identità;
- Incaricati dalle Compagnie Assicurative muniti di delega o incarico;
- Legali muniti di delega specifica.
- C.T.P. – C.T.U.

Il soggetto che desidera fare richiesta di accesso agli atti deve contattare l'ufficio Infortunistica Stradale

- Tramite e-mail a: ufficioincidenti@comune.ponsacco.pi.it
- Tramite PEC a : comune.ponsacco@postacert.toscana.it
- Di persona presso il front-office del Comando di Polizia Municipale durante gli orari di apertura.

Il richiedente dovrà allegare:

- ricevuta di pagamento
- modulo di richiesta debitamente compilato
- nulla-osta dell' autorità giudiziaria, nei casi in cui è previsto
- delega scritta nel caso in cui il richiedente sia delegato dall'avente diritto
- eventuale conferimento di incarico o mandato alle liti.

Ai sensi della legge 241/90 il rilascio della copia del rapporto di incidente stradale è subordinato al pagamento dell'importo di € 18,00, a titolo di rimborso spese.

Il versamento, da allegare alla richiesta, può essere effettuato, con causale "rimborso spese L.241/90" :

- a mezzo c.c.p. numero 13822564 intestato a Comune di Ponsacco Corpo di Polizia Municipale
- a mezzo bonifico bancario IBANIT90L076011400000001382

La consultazione dei verbali di incidente stradale è consentita, alle condizioni e nei tempi indicati nella seguente tabella:

ESITO DELL'INCIDENTE	CONDIZIONI OSTENSIBILITA'	TEMPI DI CONSEGNA
Solo danni alle cose	Dopo 30 giorni dalla data dell'evento	30 giorni dall'evento previa verifica dell'avvenuto pagamento
Con lesioni alle persone (primi 120 giorni dall'evento)	Prima dei 120 giorni dall'evento sarà rilasciata copia del rapporto contenente solo i dati delle parti, lo schizzo planimetrico realizzato sul posto e la dinamica dell'incidente	15 giorni dalla consegna degli Agenti intervenuti all'ufficio incidenti previa verifica dell'avvenuto pagamento
Con lesioni alle persone (dopo 120 giorni dall'evento)	Trascorsi i 120 giorni sarà possibile rilasciare quanto previsto al punto precedente con in aggiuntale dichiarazioni dei coinvolti ed i nominativi di	10 giorni dalla richiesta previa verifica dell'avvenuto pagamento

	eventuali testimoni con le loro dichiarazioni	
--	---	--

Sanzioni Amministrative

Il Codice della Strada prevede per ogni violazione una sanzione pecuniaria, con un importo minimo e massimo. Se il pagamento viene effettuato entro 5 giorni dalla contestazione o notificazione, l'importo può essere ridotto del 30%. La riduzione non si applica alle spese di procedura.

Il pagamento del verbale deve essere effettuato entro 60 giorni dalla data di notificazione o contestazione; trascorso tale termine l'importo dovuto ai sensi dell'art. 203 C.d.S., è pari alla metà del massimo edittale (circa il doppio dell'importo originale).

Si ricorda che il termine di 60 giorni è perentorio e deve essere calcolato partendo dal giorno successivo alla notificazione/contestazione della violazione, tenendo conto dei giorni effettivi.

Se la sanzione è ritenuta illegittima il cittadino può presentare ricorso motivato al Prefetto di Pisa entro 30 giorni dalla contestazione o notificazione o, in alternativa la Giudice di Pace di Pontedera.

La **notifica** è l'atto con cui si porta a conoscenza di un soggetto un atto giuridico che lo riguarda. La notifica può essere effettuata a mezzo posta o tramite un messo notificatore, all'indirizzo di residenza o domicilio del destinatario. Se il destinatario è assente, viene lasciato un avviso di tentato recapito presso la residenza. L'atto, che si considera notificato, può essere ritirato, secondo quanto indicato nell'avviso, presso l'ufficio postale o il Comune.

La **contestazione** è la notifica formale di un illecito, effettuata da un agente di polizia. La contestazione avviene tramite la consegna diretta di un verbale, che contiene la descrizione del fatto illecito, le generalità del trasgressore, il luogo e il momento in cui il fatto è stato commesso. La contestazione avviene, di norma, direttamente sulla strada al momento del fatto.

Diritti degli utenti

I cittadini possono presentare segnalazioni, suggerimenti e reclami compilando il modulo disponibile sul sito istituzionale dell'Ente.

Doveri degli utenti

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino. Se la documentazione è incompleta, l'ente richiede l'integrazione entro 10 giorni dall'acquisizione dell'istanza. Il cittadino è tenuto a fornire la documentazione richiesta entro i tempi indicati, altrimenti la pratica verrà archiviata.

Preavvisi:

I preavvisi, ovvero le “multe” lasciate sul parabrezza, sono equiparati agli avvisi bonari e possono essere pagati con la riduzione del 30%. Il pagamento deve essere effettuato entro e non oltre 5 giorni dalla data della violazione.

Prima di pagare un preavviso lasciato sul parabrezza, il cittadino è invitato a controllare sempre che la targa indicata sul preavviso corrisponda a quella del proprio veicolo e che il conto corrente riportato sul preavviso indichi il numero del preavviso.

Tale controllo è necessario per evitare che, qualora ignoti avessero spostato il preavviso o il bollettino dal veicolo, il cittadino si ritrovi ad aver pagato la multa di un altro utente, e non la propria.

La Polizia Amministrativa

La Polizia Amministrativa interviene in diversi settori dell'Amministrazione Comunale, tra cui:

- Rilascio di contrassegni invalidi
- Autorizzazione per competizioni podistiche e ciclistiche
- Rilascio di tesserini per la raccolta tartufi
- Interventi per l'abbandono di rifiuti sul suolo pubblico
- Accertamenti di residenza
- Tutela degli animali

- Rilascio di copie del rapporto dell'incidente stradale
- Rilascio di relazioni di servizio
- Gestione di denunce e segnalazioni all'autorità di pubblica sicurezza
- Rilascio di autorizzazioni regionali per l'esercizio venatorio
- Procedure inerenti fermi e sequestri di veicoli, oggetti smarriti o rinvenuti, veicoli rubati e veicoli abbandonati
- Occupazioni temporanee di suolo pubblico
 - Per lavori edili, traslochi, potature e sostituzione infissi
 - Per concessioni di suolo pubblico per manifestazioni sportive, culturali, musicali e di intrattenimento
 - Per tavoli e sedie di fronte a pubblici esercizi (bar e ristoranti)

Tali argomenti sono trattati anche nella Carta dei Servizi di Polizia Amministrativa.

Contrassegni disabili

Per il **rilascio** del contrassegno disabili, è necessario presentare i seguenti documenti:

- Certificato medico-legale originale rilasciato dalla ASL 5 di Pisa, che attesta il possesso dei requisiti di legge, in particolare la riduzione sensibile della capacità deambulatoria o la non-vedenza del soggetto.
- Copia del documento di identità del richiedente;
- 2 fototessera.

Per il **rinnovo** del contrassegno disabili, è necessario distinguere tra due casi:

- Se il contrassegno è stato rilasciato *con validità di 5 anni*, è sufficiente presentare il certificato del medico curante che attesta il persistere delle condizioni sanitarie che hanno dato luogo al rilascio.
- Se il contrassegno è stato rilasciato *con validità inferiore a 5 anni*, è necessario presentare una nuova certificazione del medico legale dell'ASL 5 di Pisa.

Inoltre è necessario presentare:

- Copia del documento di identità del richiedente;
- Contrassegno scaduto;
- 2 fototessera

Duplicato Contrassegno Disabili per deterioramento, perdita o furto:

Il duplicato del contrassegno disabili ha lo stesso numero e la stessa scadenza dell'originale. La data del rilascio del duplicato è la data in cui è stato rilasciato il duplicato.

- Denuncia di smarrimento alle Forze di Polizia o alla Polizia Municipale;
- Modulo di richiesta per contrassegno invalidi specificando che si richiede il duplicato del contrassegno già concesso;
- 2 fototessera.

Se il richiedente non può presentarsi personalmente, il delegato deve presentare il modulo di richiesta compilato e sottoscritto dal richiedente unitamente a una copia di un documento di riconoscimento;

Il ritiro deve essere curato direttamente dal richiedente.

In caso di soggetto minore, la domanda deve essere presentata e firmata da uno dei genitori, che potrà anche ritirare il contrassegno. Alla domanda deve essere allegata la copia di un documento di identità del genitore che presenta la domanda.

Nel caso in cui la domanda venga presentata a Tutore, Curatore, Amministratore di sostegno, dovrà essere allegata la procura e copia del documento di identità, il richiedente potrà curare anche il ritiro. Il rinnovo può essere chiesto a partire da 6 mesi antecedenti la scadenza.

Il contrassegno disabili è strettamente personale e può essere utilizzato solo dal titolare, anche se non è vincolato a un veicolo specifico. Deve essere esposto in originale in modo ben visibile sul parabrezza anteriore del veicolo che trasporta il disabile.

Il Prefetto o l'ufficio competente del Dipartimento dei Trasporti Terrestri possono disporre una visita di revisione per accertare se il titolare del contrassegno è ancora in grado di guidare in sicurezza.

Per accedere alle zone a traffico limitato o controllato dotate di varchi elettronici, è necessario contattare gli uffici competenti del Comune in cui si trova la zona.

Dove richiedere la certificazione ASL

Le prenotazioni per le visite “Certificazione per rilascio contrassegno per la sosta dei soggetti invalidi e/o portatori di handicap” possono essere effettuate presso i CUP territoriali.

Non deve presentare altra certificazione medica il cittadino in possesso di un verbale di invalidità civile o handicap (dal 2012 vige una specifica previsione normativa - art. 4, legge 4 aprile 2012, n. 35) in cui è riportata l’annotazione “*persona con effettiva capacità di deambulazione impedita o sensibilmente ridotta (art. 381, DPR 495/1992)*”.

Istruttoria esito del procedimento

È importante sottolineare che tutte le istanze presentate al Comando di Polizia Municipale vengono sempre valutate e a tutti i cittadini viene data una risposta nel più breve tempo possibile.

Nelle pagine successive sono indicati i tempi di risposta che la Polizia Municipale si impegna a garantire con questa Carta dei Servizi.

STANDARD DI QUALITA'

STANDARD DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE DI RIFERIMENTO
RILASCIO AUTORIZZAZIONE PER LA SOSTA DI PERSONE INVALIDE	Tempo massimo intercorrente tra l'arrivo della richiesta e la consegna dell'autorizzazione	5 giorni
Gestione sinistri	Tempo massimo intercorrente tra incidente e stesura del rapporto completo	25 giorni
Rilascio concessioni suolo pubblico	Tempo massimo intercorrente tra l'arrivo della richiesta e la consegna dell'autorizzazione	15 giorni
Emissione Ordinanze relative al CdS	Tempo massimo intercorrente fra l'arrivo della segnalazione relativa alla problematica ed emissione dell'ordinanza	15 giorni (fatti salvi i casi di urgenza)
Accertamenti relativi alle residenze	Tempo massimo intercorrente fra l'arrivo dell'istanza al nostro ufficio dall'Anagrafe e l'invio dell'esito dell'accertamento.	30 giorni
Controlli edili	Tempo massimo intercorrente fra l'arrivo della segnalazione relativa alla problematica ed effettuazione del sopralluogo con stesura del rapporto	30 giorni (fatti salvi i casi di urgenza)
Interventi relativi alla segnaletica	Tempo massimo intercorrente tra l'arrivo della richiesta e la consegna dell'autorizzazione	30 giorni (fatti salvi i casi di urgenza)
Rilascio Nulla – osta per competizioni podistiche o ciclistiche	Tempo massimo intercorrente tra l'arrivo della richiesta e la consegna dell'autorizzazione	30 giorni
Ricezione oggetti rinvenuti sul territorio comunale- deposito e restituzione agli aventi diritto	Tempo massimo intercorrente tra il ritrovamento e la riconsegna dell'oggetto smarrito a che sia in grado di dimostrarne la proprietà	1 anno dal rinvenimento
Consegna di copie di relazioni di servizio	Tempo massimo fra la richiesta e la consegna di copie al completamento e deposito della relazione di servizio da parte del redattore	10 giorni dal completamento
Rimozione relitti- Segnalazione veicolo in presunto stato d'abbandono in area pubblica	Possibilità di segnalare in tempo reale la presenza sul suolo pubblico di un veicolo in stato di presunto abbandono, per essere avviata, se del caso, la procedura di rimozione e smaltimento del relitto	Presenza in carico istantanea della segnalazione.
Segnalazioni- Reclami – Suggesti	Possibilità di segnalare disfunzioni-problematiche varie	30 giorni (salvi i casi urgenti)
Accertamenti e riscontri su richiesta di altri Enti	Tempo massimo intercorrente fra l'arrivo della richiesta al protocollo e l'invio dell'esito dell'accertamento	30 giorni (salvi i casi urgenti)
Installazione/modifica segnaletica stradale	Tempo massimo intercorrente fra l'arrivo della segnalazione/richiesta e la definizione della stessa	30 giorni (salvi i casi urgenti)

L'Ente mette a disposizione dei cittadini la modulistica necessaria per le varie pratiche di competenza, sul proprio sito web.

Azioni di miglioramento

L'attività della Polizia Municipale sarà oggetto di periodici monitoraggi, sia qualitativi che quantitativi, al fine di garantire il rispetto degli impegni assunti. Per assicurare la costante corrispondenza tra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione, la Polizia Municipale provvederà ad aggiornarla periodicamente, cercando di mantenerla sempre attuale e rispondente alle esigenze dei cittadini.

Nel rispetto di questo principio saranno avviate per l'anno successivo alla stesura le seguenti azioni di miglioramento attraverso il consolidamento delle procedure che consentono la riduzione dei tempi di erogazione dei seguenti servizi:

- Rilascio concessioni suolo pubblico da 15 a 10 giorni;
- Rilascio contrassegni disabili da 5 a 3 giorni;
- Accertamenti relativi alle residenze da 30 a 25 giorni;
- Emissione ordinanze relative al Codice della Strada da 15 a 10 giorni.

Riferimenti normativi

La Carta dei Servizi è stata introdotta, come strumento di tutela per i cittadini, dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. Successivamente con il D.L. 163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio 1995 è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi.

La Carta dei Servizi è stata redatta con riferimento alla seguente normativa:

Legge 65/1986

Legge 241/1990

Decreto Legislativo 196/2003

Decreto Legislativo 286/1999

Legge n. 15/2009

Legge 150/2009

INDICE

PREMESSA	2
ORGANIZZAZIONE DEL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE.....	3
ELENCO SERVIZI.....	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	7
INCIDENTI STRADALI.....	8
SANZIONI AMMINISTRATIVE.....	10
PREAVVISI.....	11
POLIZIA AMMINISTRATIVA.	11
CONTRASSEGNI DISABILI	12
STANDARD DI QUALITA'.....	15
RIFERIMENTI NORMATIVI.....	16