



COMUNE DI AREZZO

CARTA DEI SERVIZI

**Corpo di Polizia Municipale
Comune di Arezzo**

SOMMARIO

<i>Premessa</i>	p. 3
Riferimenti normativi	p. 3
Presentazione del Corpo di Polizia Municipale di Arezzo e servizi erogati	p. 5
Struttura organizzativa del Corpo di Polizia Municipale	p. 9
Guida ai servizi offerti	p. 10
La qualità del servizio erogato	p. 13
La Trasparenza	p. 13
La Tempestività	p. 14
L’Affidabilità	p. 14
La capacità di comunicare con il cittadino	p. 15
Gli standard di qualità per il cittadino	p. 15
Esposti scritti per attività amministrative e controlli speciali	p. 17
Monitoraggio della qualità dei servizi erogati	p. 17
Gli strumenti di tutela a disposizione del cittadino	p. 18

PREMESSA

La Carta dei Servizi della Polizia Municipale di Arezzo vuole rappresentare uno degli strumenti basilari nel processo di trasformazione del Corpo in una moderna organizzazione di servizi, efficiente ed orientata alla soddisfazione del cittadino.

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 Municipale 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, 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 Municipale, ma anche la struttura organizzativa interna e i processi amministrativi e burocratici, che ne permettono la realizzazione.

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:

- **chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;**
- **presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;**
- **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”;
- L. 7.12.2012, n. 213 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 10.10.2012, n. 174, recante disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonché ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012. Proroga di termine per l’esercizio di delega legislativa;
- Deliberazione Consiglio Comunale Comune di Arezzo n. 25 del 20/02/2013 “Regolamento dei controlli interni”;
- 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:

- RIFERIMENTI NORMATIVI SU ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ: L. 7 MARZO 1986 N. 65
- L.R. TOSCANA N. 12 DEL 3 APRILE 2006
- NORME IN MATERIA DI UNIFORMI, VEICOLI E STRUMENTI DELLA POLIZIA LOCALE - D.P.G.R. 2 MARZO 2009, N. 6/R
- NORME IN MATERIA DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO PERIODICO DELLA POLIZIA COMUNALE E PROVINCIALE - D.P.G.R. 2 OTTOBRE 2008, N. 49/R
- CODICE DISCIPLINARE DEL PERSONALE
- CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI DEL COMUNE DI AREZZO
- POLIZIA MUNICIPALE - REGOLAMENTO DEL CORPO
- REGOLAMENTO DI POLIZIA URBANA

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, e qualora intervenissero modifiche sostanziali rispetto a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

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

La Direttiva, conosciuta come “Direttiva Ciampi-Cassese”, 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 a 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 Municipale 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 Municipale 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 Municipale assicura immediata risposta ai cittadini 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 dalle diverse aree del Corpo di Polizia Municipale, nonché attraverso il monitoraggio periodico del livello di soddisfazione della collettività.

PRESENTAZIONE DEL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE DEL COMUNE DI AREZZO

Il Corpo di Polizia Municipale di Arezzo è stato istituito il 26 Marzo 1851 e da allora svolge le funzioni di polizia locale nella città. Secondo quanto previsto dalla normativa vigente (Legge 65 del 15.3.1986 e Legge Regione Toscana 12 del 3.4.2006), la Polizia Municipale 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 Municipale è composta da **84** appartenenti al Corpo, che operano di norma in divisa, e **6** addetti amministrativi. La Polizia Municipale 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 Municipale

Il Corpo di Polizia Municipale di Arezzo garantisce un servizio continuativo di 18 ore giornaliere dalle ore 07.00 alle ore 01.00, articolato in tre turni di lavoro. Il turno serale, dalle diciannove all'una, è svolto tutti i

giorni per il presidio della sede ed il controllo in diretta delle immagini presso la centrale operativa della videosorveglianza cittadina. Nella stessa fascia oraria viene svolto il servizio esterno, sul territorio. L'attività notturna esterna viene potenziata in alcune circostanze (concerti, manifestazioni cittadine, eccetera) per rispondere al meglio alle nuove esigenze della cittadinanza, dettate dai fenomeni di aggregazione spontanea legati a luoghi di ristoro e di svago o ai luoghi temporaneamente sede di iniziative pubbliche di particolare richiamo. L'istituzione di un Presidio mobile del Territorio operante quotidianamente secondo un criterio di rotazione nei quartieri consente di presidiare i punti sensibili della città garantendo la raccolta immediata, in loco, di segnalazioni e richieste dei singoli cittadini e, grazie alla visibilità degli operatori e dei mezzi, un effetto deterrente su comportamenti scorretti o prevaricanti. L'utilizzo delle nuove tecnologie (videosorveglianza, radiolocalizzazione, frequenze radio diversificate) a supporto del servizio svolto dal personale esterno permette di ottimizzare la dislocazione territoriale delle pattuglie e di orientare gli interventi richiesti in modo efficiente ed efficace. Il parco veicoli in dotazione al personale in servizio esterno è costituito da motoveicoli, autoveicoli e veicoli con allestimento speciale per il rilevamento dei sinistri stradali.

Le aree di intervento della Polizia Municipale

La Polizia Municipale 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 Municipale di Arezzo ha adottato un modello organizzativo funzionale all'espletamento delle tipiche tipologie di intervento, riconducibili a quattro servizi specifici, nel dettaglio:

- **Servizi per la sicurezza stradale;**
- **Servizi per la sicurezza urbana;**
- **Servizi per la tutela del consumatore e Polizia Amministrativa;**
- **Servizi per la gestione delle sanzioni.**

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 Municipale 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 e relitti.

Servizi per la Sicurezza Urbana

Si tratta di attività finalizzate a contribuire a una miglior e maggiormente serena vivibilità dei territori, attraverso azioni di osservazione, accertamento, indagini, prevenzione e contrasto e sempre con il mantenimento di una relazione costante e continua con i cittadini residenti. La Polizia Municipale, 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 Municipale di Arezzo ha strutturato la propria presenza costante sul territorio con il personale della Sezione Servizi Territoriali, garantendo la continuità nel presidio nelle diverse zone, altresì un contatto quasi familiare per i cittadini, con la presenza del loro "vigile di quartiere". Una figura che si pone come interlocutore credibile, proprio 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 Municipale si impegna, con tutte le risorse presenti sul territorio e specificamente col personale della Sezione Sicurezza Urbana, 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. In tale contesto opera fattivamente il personale della Sezione di Polizia Giudiziaria, che svolge anche consistente attività di ricezione denunce-querelle dei cittadini.

Sinteticamente gli operatori di polizia-municipale:

- tutelano il decoro dei territori;
- tutelano la fruibilità degli spazi pubblici (giardini, parchi, eccetera);
- contribuiscono a dirimere conflitti tra persone;
- svolgono attività di educazione stradale nelle scuole;
- raccolgono denunce dei privati in ordine ai reati perseguiti;
- 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 e Polizia Amministrativa

Si tratta di attività di controllo sul commercio (negozi, mercati, ecc.), sugli esercizi pubblici (bar, ristoranti, ecc.) e servizi in occasione di mercati settimanali, fiera antiquaria, 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 Municipale 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 e occupazioni di suolo pubblico.

Si aggiunge l'importante attività di rilascio di autorizzazioni per pubblici spettacoli e manifestazioni sportive, nonché concessioni di suolo pubblico e ordinanze di viabilità, sia per lo svolgimento di spettacoli e eventi sportivi sia per attività molteplici (edili, cantieri, eccetera).

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;
- garantiscono lo svolgimento regolare delle attività nei mercati e nell'ambito delle fiere;
- assicurano l'utilizzo regolare del suolo pubblico controllando le autorizzazioni per l'occupazione di dehors , traslochi, cantieri, ponteggi, esposizioni, ecc.;
- verificano la regolarità dei taxi (licenze, rispetto dei turni, tassometri, ecc.);
- intervengono su problematiche relative all'inquinamento acustico e atmosferico del territorio;
- provvedono al rilascio di ordinanze circolazione stradale, autorizzazioni di pubblico spettacolo, concessioni di suolo pubblico.

Servizi per la gestione delle sanzioni

L'Unità Operativa Procedure Sanzionatorie ha la funzione di gestire tutte le violazioni amministrative, in particolare 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); presso tale Ufficio è possibile chiedere notizie o presentare ricorso in merito alla sanzione 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 Municipale nello svolgimento di attività operative (es.: verbali e notifiche elevati ai sensi del Codice della Strada, relazioni di servizio). Ulteriori servizi:

- presso lo Sportello Cassa è possibile provvedere al pagamento delle sanzioni;
- il pagamento delle sanzioni al Codice della strada è effettuabile anche on line e attraverso il circuito Lottomatica (tabaccherie);
- presso il Front-Office vengono rilasciate informazioni ed permessi provvisori alla guida per accedere in aree ZTL.

L'organizzazione del Corpo prevede anche l'Unità Operativa Pianificazione Servizi e Manifestazioni, che tratta la programmazione dei turni e l'organizzazione dei servizi, la gestione dei dipendenti e delle risorse

strumentali del settore, la formazione del personale, la pianificazione di eventi e manifestazioni di notevole impatto viario sul territorio comunale.

La Sezione Centrale Operativa garantisce un servizio continuativo di 18 ore giornaliere dalle ore 7,00 alle ore 1,00, articolato in tre turni di lavoro, per la gestione delle richieste d'intervento e rilascio informazioni.

La Polizia Municipale inoltre svolge anche funzioni relative alle Missioni di Soccorso e Servizi di Rappresentanza.

In occasione di calamità naturali svolge servizi di soccorso e assistenza in collaborazione con la Protezione Civile, che possono svilupparsi anche fuori dal territorio comunale come supporto alle Polizie Municipali dei Comuni colpiti. Partecipa, in rappresentanza del Comune di Arezzo, a cerimonie ufficiali scortandone il Gonfalone.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE DI AREZZO

Segreteria Polizia Municipale	Comandante Vice Comandante	Sezione Polizia Giudiziaria
Ufficio Vicecomandante Unità operativa Procedure sanzionatorie Unità operativa Attività amministrative Sezione Tutela del consumatore, Polizia commerciale, Contrasto evasione fiscale e tributaria		
Unità operativa Comando Sezione Servizi e Personale Sezione Studi, Formazione, Tutela dei lavoratori		
Unità operativa Territorio Sezione Presidio del territorio e Sicurezza urbana Sezione Centrale operativa Sezione Vigili di quartiere		
Unità Operativa Sicurezza Stradale Sezione Infortunistica Sezione Pianificazione controlli e Prevenzione		

Dotazione di risorse umane alla data del 31.12.2014:

- n. 1 Comandante della Polizia Municipale (Dirigente)
- n. 3 Commissari
- n. 7 Ispettori
- n. 2 Istruttori direttivi amministrativi
- n. 73 Agenti/Assistenti (Istruttori di Polizia Municipale)
- n. 4 Collaboratori amministrativi

Dotazione strumentale - veicoli:

- n. 11 motoveicoli
- n. 19 autoveicoli
- n. 2 veicoli con attrezzatura specifica

DOTAZIONE strumentazione di accertamento :

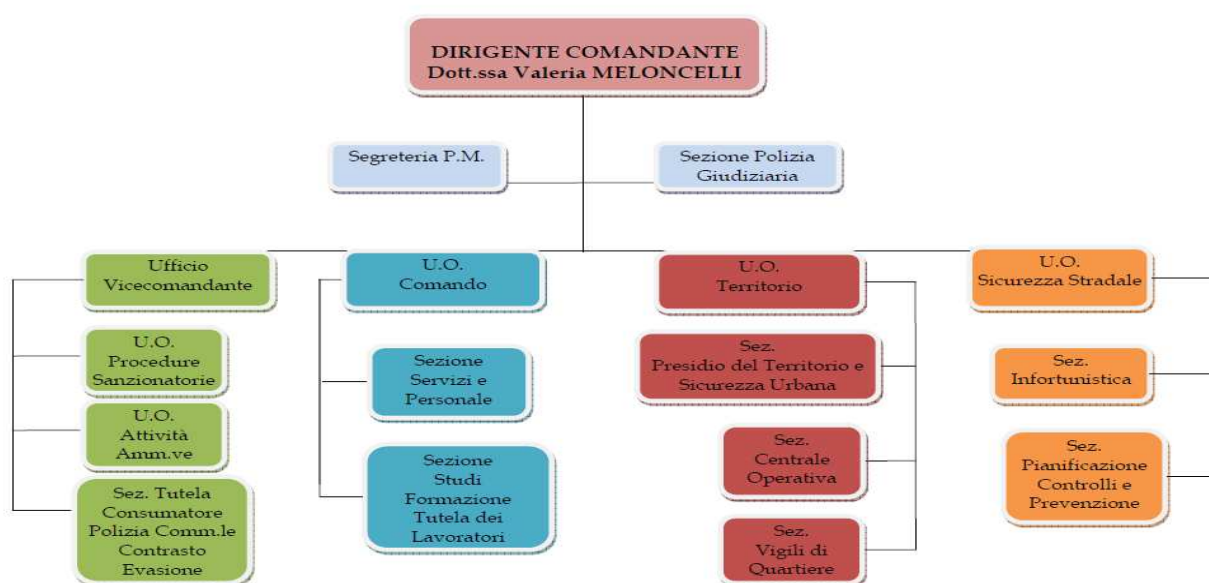
- n. 3 autovelox
- n. 2 telelaser
- n. 2 etilometri
- n. 1 alcoblow (pretest alcool)

n. 18 sistema di rilevamento accessi alla Zona Traffico Limitato

n. 76 videocamere di sorveglianza

A capo di ciascuna Unità Operativa - Sicurezza Stradale e Pianificazione Servizi e manifestazioni - è posto un Commissario, che coordina le attività delle sezioni. Ciascuna sezione è gestita da uno o più Ispettori, che rispondono gerarchicamente al Commissario sovraordinato che è alle dirette dipendenze del Comandante. Il Vicecomandante dirige l'ufficio omonimo, articolato in sezioni gestite da Ispettori con le stesse modalità delle Unità Operative, in diretta collaborazione con il Comandante.

ORGANIGRAMMA DEL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE



GUIDA AI SERVIZI OFFERTI

Chi sono 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 Municipale di Arezzo.

Dove si trovano gli uffici e quali sono i recapiti. La sede del Comando è in via Setteponti n. 66 - 52100 Arezzo, raggiungibile con gli autobus n. 15 e 21.

Il servizio di Polizia Municipale è attivo 18 ore su 24 , dalle 7,00 alle 1,00, con numero telefonico **0575-906667** fax **0575-377577**.

Il ricevimento del pubblico avviene presso la Sede del Comando con i seguenti orari e modalità:

Informazioni, Permessi provvisori ZTL	Cassa Sanzioni, Incidenti stradali, Ricezione denunce	Manifestazioni, eventi e occupazione suolo pubblico
Dal lunedì al venerdì: 8.00-13.00 15.00-18.00 Sabato: 8.00 - 13.00	Dal lunedì al sabato: 9.00-12.00 Martedì e giovedì anche 15.00 - 18.00	Martedì e giovedì: 9.00 - 13.00 / 15.00 - 18.00

Il cittadino può contattare il Comando con le seguenti modalità:

UFFICI	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO MAIL
Comandante	Tel. 0575-377581 Fax 0575-377560	comandantepm@comune.arezzo.it
Segreteria Comando	Tel. 0575-377581 Fax 0575-377560	segreteriapm@comune.arezzo.it
Vice Comandante	Tel. 0575-377581 Fax 0575-377560	vicecomandantepm@comune.arezzo.it
Polizia Giudiziaria	Tel. 0575-377567 Fax 0575-377551	
Infortunistica	Tel. 0575-377571 Fax 0575-377551	
Ufficio Amministrativo e tutela consumatore	Tel. 0575-377561 Fax 0575-377560	poliziaamministrativa@comune.arezzo.it
Ufficio Procedure Sanzionatorie	Tel. 0575-377565 Fax 0575-377573	sanzioni@comune.arezzo.it
Servizi Territoriali	Tel. 0575-377566 Fax 0575-377577	
Vigile di Quartiere	Tel. 0575-377579 Fax 0575-377577	vigilediquartiere@comune.arezzo.it

→ PEC: comune.arezzo@postacert.toscana.it

→ Sito internet della Polizia municipale: www.comune.arezzo.it/il-comune/uffici-autonomi/polizia-municipale

I SERVIZI E LE ATTIVITÀ EROGATE

Servizi per la sicurezza stradale	Rilevare Incidenti stradali - richiesta di intervento e sviluppo procedimento
	Garantire la mobilità urbana
	Effettuare campagne mirate di sicurezza stradale (velocità, semafori, sorpasso, ecc.) attraverso attività preventive, di informazione, di controllo e sanzione
	Espletare 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.)
	Disciplinare la circolazione in occasione di manifestazioni (eventi sportivi, cortei, concerti, ecc.)
	Rimuovere veicoli e relitti
Gestire i reclami e gli esposti	

Servizi per la Sicurezza Urbana Polizia Giudiziaria	Vigilare sul decoro dei territori
	Gestire i reclami, gli esposti
	Tutelare la fruibilità degli spazi pubblici (giardini, parchi, ...)
	Contribuire a dirimere conflitti tra persone
	Contrastare la prostituzione su strada, applicando il regolamento di Polizia urbana
	Raccogliere denunce dei privati in ordine ai reati perseguiti
	Perseguire reati in particolare di polizia stradale, di polizia amministrativa e di polizia edilizia e ambientale
	Svolgere specifica attività di indagine su delega della Procura, o di iniziativa
	Gestire i reclami e gli esposti

Servizi per la Tutela del Consumatore e Polizia Amministrativa	Tutelare il consumatore, vigilando sul rispetto delle norme (esposizione dei prezzi, peso netto, qualità merci vendute, requisiti igienico-sanitari, ecc.)
	Garantire la sicurezza dei clienti ispezionando i locali pubblici, verificando le condizioni di sicurezza e di rispetto ambientale
	Vigilare sullo svolgimento regolare delle attività nei mercati e nelle fiere
	Assicurare l'utilizzo regolare del suolo pubblico controllando le autorizzazioni per l'occupazione di dehors, traslochi, cantieri, ponteggi, esposizioni, ecc.
	Verificare la regolarità dei taxi (licenze, rispetto dei turni, tassometri, ecc.)
	Intervenire su problematiche relative all'inquinamento acustico e atmosferico del territorio, con l'Ufficio Ambiente
	Provvedere al rilascio di ordinanze, autorizzazioni di pubblico spettacolo, concessioni di suolo pubblico, spettacolo viaggiante
	Gestire i reclami e gli esposti

Servizi per la gestione delle sanzioni	Fornire o far visionare le immagini rilevate con apparecchiature specifiche (es.: varchi elettronici, autovelox,..)
	Accogliere le richieste di accesso ai documenti prodotti dalla Polizia Municipale nello svolgimento di attività operative (es.: verbali e notifiche elevati ai sensi del Codice della Strada, relazioni di servizio)
	Ricevere presso lo Sportello Cassa il pagamento delle sanzioni
	Rilasciare presso il front-office informazioni e permessi provvisori alla guida per accedere in aree ZTL
	Gestire gli oggetti smarriti recapitati al Comando
	Elaborare le iscrizioni a ruolo delle violazioni non pagate entro i termini
	Accogliere e gestire i ricorsi ai verbali per i verbali in materia di codice della strada ed altre normative di competenza del Sindaco
	Gestire i reclami e gli esposti

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

Il Corpo di Polizia Municipale 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 Municipale 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 Municipale 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 Municipale, 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 trasparenza ha evidenze di applicazione sia dal punto di vista organizzativo interno, consentendo di standardizzare il più possibile e chiarire le procedure adottate, sia verso l'esterno rendendo accessibili gli

atti e i documenti amministrativi. In particolare, tutte le richieste di accesso agli atti sono valutate dal Commissario responsabile il quale, nel rispetto della normativa vigente, assicura la soddisfazione del diritto dei cittadini a prendere visione dei documenti e degli atti della Pubblica Amministrazione e di ottenerne copia, una volta constatato l'interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti del richiedente.

Conformemente alla normativa vigente sono previsti i seguenti casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti della Polizia Municipale:

- atti relativi ad indagini di Polizia Giudiziaria;
- atti in materia di ordine pubblico e prevenzione e repressione della criminalità;
- necessità di tutelare la riservatezza di terzi, persone, gruppi ed imprese. Viene comunque garantita agli interessati la visione degli atti relativi ai procedimenti amministrativi, la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e interessi legittimi.

La volontà di accedere ai documenti può essere manifestata presentando richiesta a mezzo posta, telefax, in via informatica o personalmente, presso il Comando della Polizia Municipale di Arezzo, Via Setteponti n. 66 52100 Arezzo; fax n. 0575-377560; segreteriaipm@comune.arezzo.it; comune.arezzo@postacert.toscana.it.

La visione degli atti o il rilascio di copie sono assicurati con immediatezza compatibilmente con le esigenze dell'ufficio e comunque entro un termine massimo di giorni 30 decorrenti dalla ricezione della richiesta. Tutte le richieste dovranno contenere un recapito telefonico al fine di comunicare la disponibilità dell'atto richiesto. La visione dei documenti è gratuita. Il rilascio è subordinato al pagamento di Euro 0,10 per ogni facciata fotocopiata.

Per accedere agli atti relativi ad incidenti stradali e procedimenti sanzionatori si rimanda agli appositi paragrafi.

LA TEMPESTIVITÀ

Il Corpo di Polizia Municipale 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.

L'AFFIDABILITÀ

Tutti gli operatori svolgono la loro attività in modo professionale ed altamente qualificato, perseguendo il comune intento di contribuire a soddisfare le esigenze del cittadino e della collettività del Comune di Arezzo.

L'istanza del cittadino non è considerata come "mero adempimento amministrativo", ma come bisogno di cui occorre farsi carico; l'operatore di Polizia Municipale, indossando una divisa quale elemento di riconoscimento, diviene strumento di collegamento con l'Istituzione. All'esposizione di un problema da parte del cittadino, un operatore di Polizia Municipale risponde prendendo immediato contatto telefonico e/o, se necessario e/o opportuno, recandosi presso la sua abitazione per verificare e risolvere lo specifico

problema rappresentato. Attraverso questa modalità di gestione delle segnalazioni si raggiungono finalità diverse, ma tutte ugualmente importanti:

- contatto vero e umano con le persone;
- presa d'atto reale del problema;
- soluzione rapida (ove possibile) o presa in carico dello stesso;
- sburocratizzazione del rapporto con il cittadino.

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 Municipale ha adottato sono molteplici e contemplano sia attività di informazione che attività di comunicazione. E' assicurata la pubblicazione e la messa a conoscenza delle sezioni operative del Corpo attraverso il sito web del Comune www.comune.arezzo.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.

Per quanto riguarda la ricezione dell'utenza, è stato obiettivo del Corpo rendere accogliente (priva di barriere architettoniche) la propria sede.

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.

Sono messi a disposizione i seguenti indirizzi e-mail:

segreteriaipm@comune.arezzo.it o comune.arezzo@postacert.toscana.it, finalizzati al contatto diretto per tutte le questioni generali e per tutte quelle a cui non si trova risposta dopo aver consultato la presente carta dei servizi.

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

GLI STANDARD DI QUALITÀ PER IL CITTADINO

Il cittadino si rivolge alle diverse aree della Polizia Municipale 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 Municipale saranno riscontrate tanto al cittadino che all'organo esterno.

Di seguito si riportano i tempi massimi di risposta che la Polizia Municipale intende garantire.

REPARTI OPERATIVI DELL'UFFICIO VICECOMANDANTE e UNITA' OPERATIVE

Nel caso di segnalazione pervenuta a mezzo telefono, per e-mail o presentata direttamente ai reparti, quando non sia possibile contestualmente dare una risposta e salvo i casi con carattere di urgenza, il cittadino sarà ricontattato telefonicamente, per e-mail o personalmente presso la propria abitazione entro 48 ore. Nel caso di segnalazione scritta o fax è assicurato un primo contatto con il cittadino entro 10 giorni dal ricevimento della stessa da parte della Polizia Municipale. Tale contatto servirà a comunicare la presa in carico del problema e l'eventuale risoluzione.

TEMPI DI INTERVENTO

È assicurato l'intervento in tutti gli incidenti stradali classificati con codice rosso dal Servizio di Emergenza Sanitaria o con esito mortale entro 20 minuti dalla richiesta; è assicurato l'intervento per situazioni di immediato pericolo per le persone singole e la pubblica incolumità entro 15 minuti dalla richiesta; è assicurato l'intervento per spazi di sosta riservati a persone invalide occupati abusivamente entro 45 minuti dalla richiesta.

SEZIONE INFORTUNISTICA

I verbali di rilievo d'incidente stradale sono visionabili da parte degli interessati alle condizioni e nei tempi riportati nella seguente tabella:

ESITO DELL'INCIDENTE	CONDIZIONI OSTENSIBILITA'	TEMPI DI CONSEGNA
Solo danni alle cose	Se gli accertamenti sono completi e l'atto è disponibile	Accesso immediato
	Se l'atto NON è disponibile	Entro 25 gg dalla richiesta previa comunicazione telefonica o e-mail
Con lesioni alle persone	Dal 121° giorno dalla data dell'evento se le parti NON hanno presentato querela.	Accesso immediato

E' sempre necessario il nulla-osta dell'Autorità Giudiziaria per esercitare il diritto di accesso ai verbali di incidente stradale nei seguenti casi:

- incidente con esito mortale;
- incidente con lesioni alle persone, qualora una delle parti abbia presentato querela;
- incidente nel quale siano stati ravvisati reati diversi dalle lesioni personali.

Nel caso in cui siano state richieste fotografie o immagini su supporti ottici saranno necessari ulteriori 10 giorni nel caso in cui gli stessi documenti non siano disponibili immediatamente E' previsto il pagamento di un rimborso per il rilascio cartaceo delle copie atti e delle planimetrie.

Modalità richieste accesso/copie	Consigliamo di telefonare all'Ufficio Incidenti Stradali (0575 377571) per conferma dell'effettiva disponibilità del sinistro da ritirare.
Consegna	Il rilascio avverrà immediatamente all'Ufficio Infortunistica presso il Comando di Polizia Municipale Via Setteponti n. 66: - dal lunedì al sabato al mattino 9.00-12.00; - martedì e giovedì anche pomeriggio 15.00-18.00.

UNITA' OPERATIVA PROCEDURE SANZIONATORIE

L'attività del Front Office relativa alla visione ed al rilascio di documenti agli aventi diritto (intestatari) o delegati in relazione a verbali di accertamento di violazioni amministrative e a verbali che hanno dato origine all'emissione di cartelle esattoriali e ingiunzioni fiscali, si esplica con le modalità sotto meglio specificate. Si precisa che in tutti i casi in cui gli atti richiesti non siano immediatamente disponibili, saranno a disposizione dell'avente diritto entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta e qualora sia impossibile rispettare il termine suddetto, sarà cura dell'ufficio avvisare gli interessati tramite comunicazione telefonica o e-mail.

Presa visione verbali originali: l'avente diritto o il suo delegato di norma accedono immediatamente al servizio; se l'atto non è disponibile, è formalizzata richiesta scritta.

Rilascio copie semplici o copie conformi di verbali: si accede al servizio tramite richiesta dell'avente diritto o di un suo delegato e di norma la consegna della copia avviene immediatamente; se l'atto non è disponibile, è formalizzata richiesta scritta.

Esibizione e rilascio di copie semplici o copie conformi delle prove dell'avvenuta notifica dei verbali (ricevute di ritorno ecc.): si accede al servizio tramite richiesta dell'avente diritto o di suo delegato e di norma la consegna della copia avviene immediatamente; se l'atto non è disponibile, è formalizzata richiesta scritta.

Presa visione e rilascio copie immagini rilevate a mezzo porte telematiche: normalmente l'avente diritto o il suo delegato accede immediatamente al servizio, se per qualsiasi motivo non sia possibile è formalizzata richiesta scritta.

Visione delle fotografie/immagini rilevate a mezzo postazioni di misuratori di velocità: si accede al servizio tramite richiesta dell'avente diritto o di un suo delegato a cui fa seguito la visione immediata dell'immagine; se per qualsiasi motivo non sia possibile è formalizzata richiesta scritta.

Rilascio copie fotografie/immagini a seguito di rilevazione a mezzo postazioni misuratori fissi di velocità: si accede al servizio tramite richiesta scritta dell'avente diritto o di un suo delegato, di norma la consegna della copia avviene immediatamente, se l'atto non è disponibile, è formalizzata richiesta scritta.

ATTENZIONE: il rilascio di copie di atti e documenti da parte della Polizia Municipale è subordinato al preventivo pagamento del rimborso spese determinato con deliberazione della Giunta Comunale adottata annualmente in concomitanza con l'approvazione del bilancio di previsione, oltre alle eventuali spese di spedizione postale.

ESPOSTI SCRITTI PER ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E CONTROLLI SPECIALI

Nel caso di un esposto scritto, pervenuto con lettera indirizzata a Polizia Municipale Via Setteponti n. 66 52100 Arezzo, fax n. 0575-377560, e-mail segreteriapm@comune.arezzo.it, comune.arezzo@postacert.toscana.it, relativo alle materie di competenza di sezioni speciali, il cittadino sarà contattato entro 10 giorni dal ricevimento dello stesso dalla Segreteria della Polizia Municipale per la comunicazione della presa in carico del problema.

IL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Il monitoraggio e la misurazione della qualità delle prestazioni erogate costituisce al tempo stesso strumento e momento imprescindibile per valutare l'efficacia e l'efficienza dei servizi alla cittadinanza.

A questo proposito sono stati identificati, in relazione a tutte le aree, gli indicatori di processo finalizzati a misurarne il trend.

GLI STRUMENTI DI TUTELA A DISPOSIZIONE DEL CITTADINO

Il reclamo costituisce lo strumento più diretto e di facile utilizzazione che il cittadino può inoltrare nei confronti del Corpo di Polizia Municipale.

Il reclamo, sia esso formale o informale, assolve ad una funzione di prevenzione del contenzioso ed è fondamentale per adottare tutte le azioni correttive necessarie qualora si rilevi la fondatezza del reclamo proposto. Il reclamo informale è di tipo verbale; il reclamo formale invece, deve essere proposto per iscritto dall'interessato o allo Sportello Unico o direttamente al Comando di Polizia Municipale, attraverso le seguenti modalità:

- lettera presentata direttamente e protocollata dall'ufficio apposito;
- lettera inviata per posta ordinaria;
- lettera inviata per fax;
- mail tramite posta elettronica.

Il reclamo viene analizzato dal Comandante, o da suo delegato, il quale si accerta della fondatezza dello stesso e dispone la risposta scritta (o la motivazione di non accoglimento) affinché sia trasmessa al cittadino in un tempo massimo di 30 giorni dalla presentazione del reclamo stesso.

Nel caso in cui il reclamo non riguardi il Corpo di Polizia Municipale, ma risulti relativo alla attività di un'altra Direzione o Ente esterno, erogante un servizio pubblico, o di una partecipata dell'Amministrazione Comunale, questo verrà inoltrato al più presto all'ente competente.