



CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI ROVIGO
POLIZIA LOCALE - SERVIZI DI VIGILANZA
REPARTO OPERATIVO

1. OBIETTIVO DEL SERVIZIO

L'obiettivo primario del Servizio è la diffusione e il rispetto delle norme che regolano la convivenza civile sul territorio comunale. In particolare il servizio svolto si propone alla cittadinanza per meglio far conoscere i servizi offerti e per un migliore orientamento nel territorio (informazione su dislocazione di servizi di pubblica utilità, parcheggi, toponomastica vie, ecc.).

2. ATTIVITÀ DEL SERVIZIO

I Servizi di Polizia Locale Reparto Operativo del Comune svolgono la propria attività a favore del rispetto delle regole di convivenza nella città di Rovigo, basandosi su alcuni principi fondamentali, enunciati di seguito al punto 9) ed attuati sempre con spirito di servizio.

L'operatore di Polizia Locale, quindi, rappresenta un importante punto di riferimento per la collettività. Nell'ambito delle sue funzioni, esso svolge i propri compiti in maniera autorevole, dando prova di preparazione professionale e sensibilità nel contatto relazionale. La sua attività, inoltre, è caratterizzata dal costante sforzo teso alla migliore interpretazione delle situazioni e delle problematiche incontrate, applicando un approccio educativo e orientato alla più adeguata risposta ai bisogni della cittadinanza.

Le modalità di azione e di intervento partono dall'ascolto dei bisogni del cittadino, al fine di individuare soluzioni adeguate e orientate al benessere comune, per una migliore fruizione dei servizi e delle possibilità d'uso della città.

3. OGGETTO DEL SERVIZIO

Il Servizio di Polizia Locale Reparto Operativo agisce al fine di garantire l'ordinato svolgimento delle seguenti attività: controllo della mobilità e sicurezza stradale; tutela della vivibilità e della qualità urbana, nonché salvaguardia della sicurezza sociale. In particolare:

- *Sicurezza Stradale - Comprende:*
 - a) *attività di controllo esercitata sugli utenti della strada, volta a prevenire e reprimere i comportamenti che creano pericolo per la sicurezza e l'incolumità dei cittadini sulle strade, o che ledono il diritto alla mobilità;*
 - b) *azioni di regolamentazione e sostegno finalizzate ad un più fluido scorrimento della viabilità locale.*

Le priorità di intervento sono sviluppate attraverso azioni mirate a far rispettare il Codice della Strada (eccesso di velocità, transito con il semaforo rosso, rispetto dell'uso del casco, divieto di uso del telefono cellulare nei casi previsti, obbligo di cinture di sicurezza, ecc.), in accordo con le strategie dell'Amministrazione Comunale, e rifacendosi inoltre alle analisi dei fenomeni propri della mobilità locale ed ai dati relativi alle componenti di rischio per gli utenti della strada. Tali campagne vengono promosse e

supportate da azioni di informazione continua: l'educazione stradale scolastica ne rappresenta un momento fondamentale, incidendo sulla formazione delle fasce giovanili della popolazione.

- **Sicurezza della città** - Comprende le attività operative specifiche per la promozione di un sistema integrato di sicurezza in base alle direttive impartite dalla Prefettura. In tal senso la Polizia Locale opera d'iniziativa ed anche in collaborazione con altre forze di Polizia, con altri settori della Amministrazione Comunale e con le istituzioni locali preposte alle problematiche sociali che possono incidere sul territorio in termini di sicurezza e vivibilità. Le specifiche azioni intraprese sono finalizzate a monitorare e contrastare la microcriminalità e fenomeni di disagio urbano, quali ad esempio lo spaccio di sostanze stupefacenti, gli edifici occupati abusivamente, e così via. La Polizia Locale si impegna inoltre, con tutte le risorse presenti sul territorio e attraverso gli agenti di quartiere, a prevenire e controllare fenomeni di disturbo della quiete pubblica, nonché ad intervenire in situazioni di conflitto o che comportino problemi alla convivenza dei cittadini.

4. DESTINATARI

Cittadini residenti e non residenti che usufruiscono dei servizi della Polizia Locale, con le modalità illustrate al punto precedente.

5. UBICAZIONE DEGLI UFFICI

Comando Polizia Locale
V.le A. Oroboni , 8 45100 ROVIGO
Telefono 0425/204.61 Fax 0425/204.605.

6. ORARI D'ACCESSO AL PUBBLICO

Dal lunedì al sabato: dalle ore 09.00 alle ore 12.00, salvo eventuali emergenze di servizio.
L'Ufficio Cassa è aperto negli stessi giorni dalle ore 08.30 alle ore 12.30.

7. MODALITA' D'ACCESSO E DI FRUIZIONE

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni :

- Informazioni generali ;
- Informazioni e chiarimenti relativi ad eventuali preavvisi di contravvenzione;
- Ritiro e consegna atti .

È possibile ricevere informazioni mediante appuntamento, che può essere richiesto e fissato anche telefonicamente ai seguenti numeri :

- 0425/2046 (centralino)
- 0425/204.616 (ufficio edilizia)
- 0425/204.607 – 0425/204.608 – 0425/204.609 (Ufficio informazioni, Residenze, Passi Carrai, Pubblicità)
- 0425/204.624 (ufficio infortunistica)
- 0425204.616 (protezione civile)
- 0425/204.631 (ufficio verbali)
- 0425/204.614 (ufficio permessi ed autorizzazioni)
- 0425/204.621 (ufficio permessi ZTL e permessi Invalidi)

e-mail : poliziamunicipale@comune.rovigo.it

8. PERSONALE COMPLESSIVAMENTE OPERANTE NEL SERVIZIO

N. 34 persone.

9. PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

a) PARTECIPAZIONE

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto, nell'ambito del processo di erogazione del servizio, a partecipare:

- *al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:*
 - *presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;*
 - *fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato;*
- *all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:*
 - *di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;*
 - *di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.*

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato.

b) CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 6.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore o eventualmente programmate, saranno tempestivamente comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- *con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;*
- *pubblicate sul sito Internet del Comune nella pagina "Polizia Locale", all'interno della "Guida ai servizi comunali".*

c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

I Servizi di Polizia Locale Reparto Operativo improntano la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- *per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti;*
- *per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto ai bisogni ed alle necessità degli utenti, ricercando la soddisfazione degli stessi.*

d) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Gli operatori dei Servizi di Polizia Locale Reparto Operativo ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ

I responsabili del Reparto Operativo si impegnano a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

I responsabili del Reparto Operativo si impegnano inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

f) CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnico/giuridici.

Gli stessi operatori, in orario di servizio, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una placca indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo numero di matricola.

10. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

□ COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più reparti, appartenenti anche a Settori diversi, i Servizi di Polizia Locale Reparto Operativo promuovono la costituzione di un Tavolo di Coordinamento intersettoriale, con riunioni periodiche e programmate, allo scopo di costituire un dispositivo destinato a meglio coordinare l'attività tra uffici, in linea con quanto affermato al punto 9 c), (perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia).

□ INFORMAZIONI AGLI UTENTI

I Servizi di Polizia Locale Reparto Operativo adottano gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- *forniscono, tramite gli operatori, tutte le informazioni verbali per il soddisfacimento delle richieste degli utenti;*
- *garantiscono, per ogni procedimento elencato più avanti al punto 11 della presente Carta di Servizio, che gli atti notificati agli utenti contengono le necessarie indicazioni per l'inoltro di eventuali ricorsi. In tale prospettiva, garantiscono altresì che ogni riferimento di legge sarà seguito dalla riproduzione dello stralcio della norma pertinente ovvero dal suo Titolo, allo scopo di ottenere il massimo di chiarezza e comprensibilità;*
- *forniscono informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza sulla situazione di una pratica (vedi al punto 9.a), in particolare comunicando esplicitamente e tempestivamente agli interessati:*
 - *il nominativo del responsabile del procedimento e dell'operatore che materialmente segue la pratica;*
 - *il termine previsto dalla legge per la chiusura del procedimento;*
- *informano tempestivamente gli utenti della eventuale interruzione dell'erogazione del servizio, con le modalità di cui al punto 9.b);*
- *indicano esplicitamente, in ogni atto di rifiuto o dissenso, l'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.*

□ RAPPORTI CON GLI UTENTI

I responsabili del Reparto Operativo, d'intesa con il Comandante della Polizia Locale di Rovigo ed in accordo con il Settore Risorse Umane, predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo del servizio, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto, cortesia e competenza professionale ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il Comandante della Polizia Locale di Rovigo attiva i seguenti interventi, avvalendosi della collaborazione e dell'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

a) *Indagini sulla soddisfazione degli utenti.*

A cadenza annuale, immediatamente dopo l'erogazione del servizio ed in maniera assolutamente anonima e riservata, agli utenti viene consegnato un questionario da compilare, per rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso.

I risultati dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

b) *Procedure di reclamo.*

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dalla Carta generale dei Servizi del Comune di Rovigo. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

I reclami anonimi e non circostanziati non saranno presi in considerazione.

In caso di presentazione formale, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

c) *Procedura di registrazione interna delle anomalie.*

I responsabili del Reparto Operativo, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registrano le anomalie che presentano i procedimenti, formulano le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmettono al Comandante della Polizia Locale di Rovigo, Responsabile della Qualità di settore, affinché le includa nel Rapporto qualità e vengano considerate nella redazione del relativo Piano di miglioramento.

11. STANDARD DI SERVIZIO RIFERITI AI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

I procedimenti amministrativi oggetto dei Servizi di Polizia Locale Reparto Operativo sono indicati nel prospetto di seguito riportato.

Per ognuno di essi sono indicati:

- a) *il nome del responsabile del procedimento: (r);*
- b) *il nome del responsabile dell'Ufficio (Reparto): (ru);*
- c) *i nomi degli operatori che, eventualmente, forniscono al responsabile il supporto necessario: (s);*
- d) *i tempi massimi di legge entro i quali deve essere concluso il procedimento;*

Qualora l'utente non provveda a inviare la documentazione completa o la trasmetta inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, i responsabili del Reparto Operativo si impegnano a sollecitarlo informandolo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, gli stessi si impegnano, in casi di particolare complessità, a convocarlo, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione di eventuali problemi.

Tabella dei procedimenti e dei tempi di attesa

PROCEDIMENTO	Responsabili (r) – (ru) e supporto (s)	Termini di legge
Accertamenti amministrativi in materia di edilizia privata	r : Comandante ru: Cipriani s: Milan R.	30 gg. dalla richiesta di accertamento
Accertamenti penali in materia di edilizia privata	r : Comandante ru: Cipriani s: Milan R.	al più presto
Accertamenti penali su delega dell'autorità giudiziaria	r : Comandante ru: Cipriani s: Milan R.	al più presto
Accertamenti ambientali	r : Comandante ru: Cipriani s: Milan R.	al più presto
Infortunistica stradale (accertamenti amministrativi)	r: Comandante ru: Sprocatti s: Palestini	10 gg.
Infortunistica stradale (notizia di reato)	r: Comandante ru: Sprocatti s: Palestini	entro 48 ore
Trattamento e accertamento sanitario obbligatorio in materia di salute mentale (su richiesta dell'Azienda ULSS)	r: Comandante ru: Sprocatti/ Corradin s: ufficiale di turno	entro 48 ore
Reclami ed esposti	r: Comandante ru: Trivellato / Cipriani s: Sprocatti / Corradin	30 gg.
Segnalazioni	r: Comandante ru: Trivellato / Cipriani s: Sprocatti / Corradin	30 gg.

12. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2005
ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	18 ore settimanali Ufficio cassa 24 ore settimanali
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	4 ore settimanali
	Numero utenti ricevuti	100 %
	Tempo medio di attesa in presenza dell'operatore	5 minuti
	Uniformità degli orari al pubblico del Servizio polizia locale con gli orari di altri uffici pubblici potenzialmente coinvolti nei vari procedimenti	Copertura al 85% con orari Servizi Sociali; 85% con orari Lavori Pubblici; 85% ambiente; 85% con orari URP; 85% con orari Commercio
TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI	Tempi medi di ricerca per visura/rilascio copia di atti su domanda	3 gg.
ATTIVITÀ DI SEMPLIFICAZIONE E COORDINAMENTO	Uniformità e compatibilità sistema informatico ed informativo con gli uffici coinvolti in una pratica complessa (servizi sociali , lavori pubblici, ambiente ragioneria, LL.PP., contratti)	Impegno a raggiungere entro il 31.12.2005 tale uniformità e compatibilità
	Tavolo di coordinamento intersettoriale	Avviamento

segue *Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard*

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2005
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Facilità d'accesso alla modulistica	Tutti i moduli a disposizione sul sito web entro il 31.12.2005
	Identificabilità del personale mediante placca negli orari di servizio	Agevole identificazione con n. di matricola ben visibile
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento tecnico, addestramento teorico/pratico, formazione sulla persona	Il personale sarà oggetto di aggiornamento, addestramento e formazione
VERIFICA DELL'ATTIVITÀ SVOLTA	Indagini sulla soddisfazione degli utenti del servizio	N. 1 indagine annuale
	N° reclami presentati a carico dei servizi di Polizia locale Reparto Operativo nell'arco dell'anno solare	Max 100
	N° reclami accolti sul totale reclami presentati	10 %

13. VALUTAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO

Annualmente i responsabili del Reparto Operativo producono al Comandante della Polizia Locale di Rovigo un Rapporto di valutazione sulla Carta del Servizio con indicazione:

- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto;*
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;*
- c) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti;*
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.*

Il rapporto è esaminato in pubbliche adunanze, alle quali sono invitati direttamente i rappresentanti delle Associazioni per la tutela dei Consumatori, con le quali esiste un apposito Protocollo d'Intesa.

A seguito degli esiti delle pubbliche adunanze il Comandante della Polizia Locale di Rovigo, d'accordo con i responsabili del Reparto Operativo aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore alla Sicurezza.