

ANNO 2018-2020

Carta dei servizi

STANDARD DI QUALITÀ



CITTÀ DI CARLENTINI

LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI SIRACUSA

AREA VI - POLIZIA MUNICIPALE

SINDACO: Dott. Giuseppe Stefio

RESPONSABILE DI P.O.: Comandante di P.M. Barone Sebastiano

STANDARD DI QUALITÀ E CARTA DEI SERVIZI

LA CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il Cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali. Con la Carta il Comune di Carlentini si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei Cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione. La Carta non è una semplice “Guida ai Servizi comunali”, non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, non è un semplice atto burocratico.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un “patto” concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali. Con essa si introduce il concetto di “livello minimo di qualità del servizio” cui il Cittadino ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un “contratto” tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza.

In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il Cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (*per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali*), sia però anche conoscere in anticipo (*per esclusione*) i limiti delle sue aspettative (*quello a cui, cioè, non ha diritto*).

La Carta dei Servizi è redatta nel rispetto dei principi dettati dalla *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994* e dalla *normativa vigente*, dalla *Costituzione della Repubblica Italiana*, dallo *Statuto del Comune* e dai *Regolamenti comunali vigenti*.

Prefazione

INDICE

Organigramma dell'Area VI <i>Polizia Municipale</i>	pag. 3
1. Obiettivo primario del servizio	pag. 4
2. Attività dei servizi	pag. 4
3. Destinatari	pag. 6
4. Modalità di accesso e fruizione.....	pag. 6
5. Modalità di presentazione delle istanze	pag. 6
6. Personale impegnato nei servizi	pag. 7
7. Oggetto dei Servizi erogati (articolazione degli Uffici e dei Servizi): <i>Descrizione, Impegni e Standard di qualità</i>	pag. 7
Servizio 1: <i>Gestione Servizi Interni</i>	pag. 8
Servizio 2: <i>Gestione Servizi Esterni</i>	pag. 10
Servizio 3: <i>Servizi Vari</i>	pag. 13
8. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	pag. 22
9. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali.....	pag. 24
Allegati: Scheda di segnalazioni o reclami.....	pag. 26

CARTA DEI SERVIZI AREA VI - POLIZIA MUNICIPALE

L'Organigramma dell'Area VI - *Polizia Municipale* - è così composto:

SERVIZIO 1 - GESTIONE SERVIZI INTERNI:

- ✓ Gestione risorse umane;
- ✓ Segreteria Comando;
- ✓ Gestione Verbali;
- ✓ Gestione Ruoli;
- ✓ Ufficio P.S;
- ✓ Viabilità, traffico e Gestione Infortunistica stradale

SERVIZIO 2 - GESTIONE SERVIZI ESTERNI:

- ✓ Suolo Pubblico;
- ✓ Pubblicità Annona;
- ✓ Mercato Settimanale;
- ✓ Accertamenti e Notifiche di Polizia Giudiziaria;
- ✓ Gestione T.S.O.;
- ✓ Polizia Giudiziaria;
- ✓ Polizia Ambientale;

SERVIZIO 3 - GESTIONE SERVIZI VARI:

- ✓ Suolo Pubblico Cantieri;
- ✓ Pubblicità;
- ✓ Cartellonistica;
- ✓ Gestione mezzi e Patrimonio;
- ✓ Servizi Decentrati Carlentini Nord e Pedagoggi;
- ✓ Accertamenti e Notifiche.

1. OBIETTIVO PRIMARIO DEI SERVIZI

L'obiettivo primario dei servizi è la piena soddisfazione dell'utenza, perseguendo il miglioramento continuo dei servizi offerti, attraverso:

- Lo snellimento delle procedure, affinché la macchina amministrativa sia ancora più efficiente;
- Il miglior utilizzo e la promozione del personale, dei sistemi informativi e della "qualità totale": più è soddisfatto il personale, maggiori sono gli standard dei servizi erogati, maggiore è la soddisfazione dell'utenza.

2. ATTIVITÀ DEI SERVIZI

Attività generali di Polizia Municipale

La Polizia Municipale è impegnata a svolgere principalmente la propria attività nei servizi di Polizia Stradale e, in particolare, nella direzione e controllo della viabilità e della regolazione del traffico.

Il personale appartenente alla Polizia Municipale è, inoltre, investito di tutta una serie di compiti istituzionali di fondamentale importanza per la società e il territorio di cui si occupa, svolgendo le funzioni di Polizia locale nelle materie di competenza dei Comuni, così come loro attribuite dalle leggi, dai decreti e dai regolamenti.

Il personale appartenente al Corpo di P.M. sono attribuite, inoltre, funzioni di Pubblica Sicurezza (in qualità di Agenti di P.S.) di Polizia Giudiziaria (in qualità di Ufficiali e Agenti di P.G.), Polizia Amministrativa, a tutela dell'ambiente, del settore commerciale, edilizia e urbana (in materia di nettezza urbana, occupazione del suolo pubblico, di pubblicità, etc.).

Il personale appartenente alla Polizia Municipale concorre, dunque, alla tutela della sicurezza urbana e della qualità della vita del cittadino, svolgendo, inoltre attività di informazione e collaborazione con gli altri uffici dell'Amministrazione Comunale e degli altri Enti Pubblici.

Tutte queste attività si traducono, nella pratica nei servizi di Polizia che assicurano, sul territorio, la tutela ed il mantenimento della sicurezza e dell'ordine pubblico.

Ogni singolo compito affidato al Corpo della Polizia Municipale è incardinato in un servizio che si esplica verso l'esterno, con le modalità indicate nelle schede di profilo di seguito riportate.

SERVIZIO 1: GESTIONE SERVIZI INTERNI

L'attività burocratico-amministrativa del Corpo di P.M. è svolta dal personale appartenente al Servizio 1: Gestione Servizi Interni.

Detto personale è impegnato a curare, in ogni caso, a completamento di tutta l'attività svolta dagli altri reparti operativi esterni, la definizione delle diverse pratiche, con la predisposizione degli atti e dei provvedimenti di competenza del Comandante.

Cura, altresì, il miglioramento dei tempi di definizione dei procedimenti amministrativi, nel rispetto delle diverse procedure e, in ogni caso, in conformità alle norme sulla trasparenza e sul diritto d'accesso, fungendo altresì da collegamento con altri Enti e gli altri servizi con cui collabora la P.M.

Gli addetti del Servizio 1 sono impegnati a svolgere le attività di informazione di carattere generale al pubblico, di istruzione e rilascio di provvedimenti di competenza del Corpo di P.M. e relativi alle autorizzazioni di P.S., di Polizia Amministrativa, etc., soprattutto in attuazione degli orari di servizio e di apertura al pubblico degli Uffici di questo settore.

SERVIZIO 2: GESTIONE SERVIZI ESTERNI

Il personale di Polizia Municipale impegnato nei "Servizi Eterni" svolge principalmente attività di Polizia Stradale e, in particolare, nella direzione e controllo della viabilità e della regolazione del traffico, inoltre, è investito da una serie di compiti istituzionali di fondamentale importanza per la tutela e la salvaguardi della collettività e del territorio, svolgendo le funzioni di Polizia locale in materia di competenza dell'Ente locale, come previsto dalla vigente normativa in materia.

Svolge, altresì, funzioni di Pubblica Sicurezza (in qualità di Agenti di P.S.) di Polizia Giudiziaria (in qualità di Ufficiali e Agenti di P.G.), amministrativa, a tutela dell'ambiente, commerciale, edilizia e urbana (in materia di nettezza urbana), occupazione del suolo pubblico, di pubblicità, etc., nonché attività afferenti la tutela della sicurezza urbana al fine di assicurare una migliore qualità di vita al cittadino.

Espleta, inoltre, attività di collaborazione ed informazione con gli uffici dell'Amministrazione Comunale e con altri Enti Pubblici.

La descrizione delle superiori attività di Polizia, si traducono in servizi volti a garantire l'ordine pubblico, la sicurezza del Cittadino, attraverso una costante presenza a tutela del territorio.

Ogni singolo compito affidato al Corpo di Polizia Municipale è incardinato in un servizio che si esplica verso l'esterno, con le modalità di seguito indicate.

SERVIZIO 3: GESTIONE SERVIZI VARI

Si tratta di una attività finalizzata a contribuire a una miglior e serena vivibilità del territorio, attraverso azioni di osservazione, accertamento, 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. Inoltre la Polizia Municipale di Carlentini si impegna, con tutte le risorse presenti sul territorio a prevenire e contrastare fenomeni di illegalità vigilando sulla Città, per tutelare il decoro del territorio, tutelare la fruibilità degli spazi pubblici, controllare il rispetto delle normative sulla cartellonistica installate nel territorio Comunale, a tutela del cittadino. La Polizia Municipale svolge la gestione dei procedimenti per il rilascio di autorizzazioni all'occupazione suolo Pubblico (Cantieri), nonché di Cartellonistica e controllo Pubblicità varie.

3. DESTINATARI

1. Privati, Società, Enti o Professionisti, Personale Interno, direttamente interessati al rilascio dei provvedimenti ovvero operanti per conto degli stessi;
2. Chiunque desideri ottenere informazioni o visionare pratiche, secondo le modalità stabilite dal Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi.

4. MODALITÀ DI ACCESSO E FRUIZIONE

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

- Informazioni generali;
- Ritiro e consegna pratiche e certificazioni.

5. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE ISTANZE

Tutte le richieste vanno presentate al Protocollo Generale del Comune, ubicato al piano terra dell'edificio sito in Via Morelli n. 6 - 96013 Carlentini (SR), secondo le seguenti modalità:

- allo sportello;
- tramite e mail: protocollo@comune.carlentini.sr.it
- tramite PEC: protocollo.generale@pec.comune.carlentini.sr.it

Le richieste possono essere, altresì, presentate al Comando di Polizia Municipale, ubicato al piano terra dell'edificio sito in Piazza Armando Diaz n. 27 - 96013 Carlentini (SR).

Sul sito istituzionale del Comune www.comune.carlentini.sr.it è possibile reperire i modelli di presentazione delle varie richieste dove per ogni modello è riportata la documentazione da allegare.

6. PERSONALE IMPEGNATO NEI SERVIZI

RESPONSABILE DI P.O. Area VI *Polizia Municipale*: **Comandante Barone Sebastiano**

Piazza Armando Diaz n. 27 (piano terra) - 96013 Carlentini (SR)

Telefono: 095.7858111 (centralino generale del comune)

Telefono: 095.7846064 (Ufficio Comando)

Fax: 095.7846731 (Ufficio Comando)

e mail: poliziamunicipale@comune.carlentini.sr.it

Personale impegnato nell'Area VI *Polizia Municipale*:

- n. 1 - Ispettore Superiore cat. D (Comandante)
- n. 1 - Ispettore Capo cat. C (Vice Comandante)
- n. 5- Ispettore Capo cat.C.
- n. 1 - Assistente Capo cat. C.
- n. 4 - Operatori Polizia Stradale Urbana cat. B
- n. 4 - Amministrativi cat. B

7. OGGETTO DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZI EROGATI AL CITTADINO/UTENTE

DESCRIZIONE, IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Gli **standard di qualità** associati ai singoli servizi offerti riguardano:

- L' **Accessibilità** dei servizi;
- La **Tempestività** dell'erogazione;
- La **Trasparenza** delle informazioni.

Il Comune di Carlentini assicura l'erogazione dei propri servizi secondo criteri di uniformità, equità, imparzialità, nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria.

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

SERVIZIO 1: GESTIONE SERVIZI INTERNI

Responsabile: Ispettore Capo Luciano Campagna

Oggetto del Servizio:

- ✓ Concessioni occupazione stradale temporanea, passi e accessi carrabili;
- ✓ Rilascio tesserino portatori di *Handicap*;
- ✓ Predisposizione e gestione ordinanze Sindacali e Dirigenziali afferenti al settore;
- ✓ Ricevere giornalmente le relazioni di servizio di tutto il personale di P.M., vigilare sul rispetto della disposizione e curare, l'aggiornamento degli interventi del personale;
- ✓ Inviare la posta in uscita all'Ufficio protocollo del Comune, previa registrazione e scarico dal protocollo interno. A tal fine tutto il personale dovrà depositare responsabilmente e quotidianamente gli atti redatti nell'esercizio delle proprie funzioni e diretti alla firma del Comandante nell'apposita cartetta "posta per il Comandante";
- ✓ Ufficio P.S.;
- ✓ Effettuare mensilmente i seguenti calcoli e le relative comunicazioni, turnazione, straordinario e reperibilità;
- ✓ Provvedere all'invio all'Ufficio del Personale delle richieste di congedo e di tutte le comunicazioni che riguardano gli appartenenti al Comando, come assenze, recuperi compensativi o altro, aggiornamento prospetto dove per ogni nominativo sono indicati i dati relativi alle giornate di recupero fruito e da fruire;
- ✓ Responsabile delle procedure relative alle denunce di smarrimento o rinvenimento documenti, e alla restituzione al legittimo proprietario;
- ✓ Assicurazione del diritto di accesso agli atti e documenti amministrativi, tra i quali il rilascio di copie degli atti dei sinistri stradali;
- ✓ Attività di Polizia Stradale, controllo della viabilità e del traffico;
- ✓ Prevenzione e repressione delle infrazioni al Codice della strada;
- ✓ Accertamenti su veicoli abbandonati e/o rubati;
- ✓ Infortunistica stradale;

- ✓ Attività di accertamento, cognizione e repressione degli illeciti derivanti dalla violazione di regolamenti comunali e di ordinanze sindacali;
- ✓ Pubblicazione di tutti gli atti amministrativi di competenza all'albo pretorio *on-line* nonché nell'apposita sezione del sito internet dell'Ente ai sensi dell'art. 18 della L.R. 22/2008;
- ✓ Attività amministrativa e contabile (predisposizione Deliberazioni, determinazioni, impegni di spesa, ordinanze rendicontazione statistiche);
- ✓ Attività di gestione dei verbali elevati per violazione al Codice della Strada, centro elaborazione dati (caricamento, aggiornamento, spedizione, notifiche e rinotifiche, gestione incassi, rateizzazione verbali Codice della Strada, rendicontazioni, statistiche, patente a punti);
- ✓ Interrogazione banche dati a supporto delle forze di Polizia (CED-ACI-PRA, SIC, ANIA, PUNTO FISCO, SERVIZI WEB - RISCOSSIONE SICILIA);
- ✓ Alimentazione e aggiornamento banca dati SANA (Prefettura);
- ✓ Gestione contenzioso relativo ai verbali di violazione alle norme del Codice della Strada (annullamenti in autotutela, rapporti con la Prefettura SANA, rapporti con l'Area Legale per le opposizioni giudiziarie);
- ✓ Gestione Ruoli, ingiunzioni ed atti esecutivi relativi ai suddetti verbali e relativi contenzioso;
- ✓ Rapporto con l'Agenzia Riscossione Sicilia e predisposizione dei provvedimenti di scarico/sgravio delle sanzioni per violazione al Codice della Strada iscritte a Ruolo;
- ✓ Alimentazione e aggiornamento software SAPIDATA (Gestione Verbali);

Personale impegnato nel Servizio:

- Ispettore Capo D. Carlentini
- Isp. Capo A. Caniglia
- Isp. Capo A. Miceli
- Operatore P.S.U. S. Ciccirella
- Operatore P.S.U. S. Ganci
- Operatore P.S.U. S. Regolo
- Operatore P.S.U. C. Scamporlino
- Sig. C. Greco
- Sig.ra M. Marino
- Sig. S. Di Salvo

SERVIZIO 2: GESTIONE SERVIZI ESTERNI

Responsabile: Ispettore Capo Brecci Sebastiano

Oggetto del Servizio:

- ✓ Attività di Polizia Amministrativa, in materia di controlli su fabbricati;
- ✓ Attività di informazione e notifiche richieste dall'A.G.;
- ✓ Attività di Polizia Giudiziaria in materia ambientale ed edilizia;
- ✓ Controllo del territorio ai fini della prevenzione e repressione dei reati in materia ambientale e delle violazioni in merito all'abbandono di rifiuti e alle discariche abusive;
- ✓ Attività di accertamento, cognizione e repressione degli illeciti penali e amministrativi relativi all'Area di competenza annonaria, con relativa redazione di tutti gli atti e comunicazioni connesse;
- ✓ Controlli periodici nelle diverse categorie di esercizi commerciali, pubblicità annona;
- ✓ Istruzione di procedimenti di controllo preventivo connessi a comunicazioni di avvio di attività commerciale o di somministrazione;
- ✓ Servizio di controllo presso le attività commerciali in forma ambulante all'interno delle aree di mercato settimanale;
- ✓ Controllo delle altre attività commerciali in forma ambulante, verificando anche il rispetto della normativa sulla sosta temporanea dei mezzi, redigendo i dovuti atti;
- ✓ Istruire le informazioni per la Camera di Commercio, l'artigianato, l'Ufficio Commercio, l'Ufficio Tributi;
- ✓ Svolgere attività di accertamento, cognizione e repressione degli illeciti penali e amministrativi in materia di edilizia, con relativa redazione di tutti gli atti connessi;
- ✓ Provvedere ad effettuare i controlli sulle inottemperanze alle ordinanze sindacali in materia di edilizia;
- ✓ Gestione T.S.O.;

Personale impegnato nel Servizio:

- Assistente Capo S. Greco
- Sig. A. Gagliolo

ATTIVITÀ DI POLIZIA GIUDIZIARIA

L'attività di Polizia Giudiziaria viene svolta costantemente su tutto il territorio Comunale al fine di prevenire e combattere l'emergenza di fenomeni di criminalità ed, in particolare, quelli legati alla microcriminalità. Tale attività, a livello periferico, costituisce un forte deterrente ed è volta a prevenire ed impedire l'insorgenza di fenomeni legati alla devianza minorile.

Il servizio di presidio dinanzi alle scuole reso dal personale di P.M. in concomitanza con l'orario d'entrata ed uscita degli studenti, è di rilevante importanza, costituisce un forte deterrente e permette l'individuazione di eventuali fenomeni criminali e/o di devianza(es. casi di pedofilia, presenza di spacciatori, fenomeni di bullismo, ecc.). In caso di flagranza di reato, per il combinato di cui agli artt. 5 della legge n. 65/86 e 57 del Codice di Procedura Penale, il Comando di P.M. provvede a trasmettere informativa all'Autorità Giudiziaria.

Inoltre, il personale impegnato in tale attività assicura il controllo su tutto il territorio comunale, al fine di contrastare e reprimere eventuali fenomeni di abusivismo edilizio.

PRESIDIO DEL TERRITORIO

Il presidio del territorio è assicurato dalla presenza costante del personale di P.M. impegnato nei turni di servizio ed ha il compito di assicurare l'Ordine e la Sicurezza Pubblica, dare informazioni, vigilare sulla conservazione dei beni mobili e immobili Comunali.

ATTIVITÀ DI POLIZIA STRADALE

L'attività di Polizia Stradale ed infortunistica stradale, svolta dal personale di Polizia Municipale, trova principale esplicazione nel controllo delle maggiori arterie urbane ed extraurbane e delle intersezioni. Tale controllo è finalizzato a garantire e migliorare la circolazione stradale.

Per quanto riguarda l'attività di infortunistica stradale, il personale di P.M. ha il delicato compito di disciplinare il traffico, procedere alla rilevazione dell'incidente stradale e, a seguito della rilevazione e ricostruzione della dinamica del sinistro, provvede a redigere il rapporto di incidente stradale ed accerta eventuali responsabilità in materia di violazione al Codice della Strada.

ATTIVITÀ DI POLIZIA URBANA

Il personale impegnato in tale attività, assicura il servizio di controllo in materia di tasse sull'occupazione del suolo pubblico, sulla pubblicità e sulle affissioni, sulla tutela ambientale, sull'igiene del suolo e dei luoghi ed accerta eventuali violazioni, provvedendo a redigere verbale di contestazione di illecito amministrativo.

ATTIVITÀ DI POLIZIA COMMERCIALE ED ANNONARIA

Il personale impegnato in tale attività, assicura il controllo sulle attività commerciali e artigianali (rumorose e non), al fine di contrastare e reprimere l'abusivismo in materia.

ATTIVITÀ DIVERSE DI POLIZIA MUNICIPALE

Le attività "diverse" di Polizia Municipale, sono tutte quelle attività volte alla vigilanza dei beni comunali, alla tutela dell'ordine pubblico in occasione di manifestazioni civili, culturali, sportive, religiose e/o altri eventi.

Il personale di P.M. svolge, altresì, attività di presidio in occasione dello svolgimento dei Consigli Comunali, in occasione di eventi e/o nelle manifestazioni ove si rende necessario assicurare una congrua presenza di personale, al fine di garantire l'ordine pubblico.

Inoltre, il personale di P.M. svolge l'attività di scorta per il Trattamento Sanitario Obbligatorio, in osservanza dell'ordinanza sindacale con cui viene disposto il trasferimento dell'ammalato presso i nosocomi psichiatrici, ubicati al di fuori del territorio Comunale.

SERVIZIO 3: SERVIZI VARI

Responsabile: Ispettore Capo Di Salvo Giuseppe

Oggetto del Servizio:

- ✓ Accertamenti anagrafici, informazioni e notifiche di competenza del Corpo di Polizia Municipale a favore di altri Enti;
- ✓ Controllo dei cantieri edilizi;
- ✓ verifiche e monitoraggio autorizzazioni e concessioni edilizie ed urbanistiche, ordinanze sindacali in materia di scavi in suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi, ecc.);
- ✓ Controllo impianti pubblicitari (Cartellonistica) e insegne stradali;
- ✓ Istruire i procedimenti per l'occupazione di suolo pubblico;
- ✓ Controllo dei cantieri edili
- ✓ Gestione mezzi e Patrimonio
- ✓ Servizi Decentrati Carlentini Nord e Pedagaggi

Personale impegnato nel Servizio:

- Ispettore Capo Di Salvo Giuseppe

INCIDENTI STRADALI

Destinatari

Tutti coloro che si trovano coinvolti in un incidente stradale in ambito del territorio comunale.

Come Accedere

Chiedendo telefonicamente l'intervento della pattuglia della Polizia Municipale.

Tempi di attesa

L'intervento sul posto avviene entro i tempi dovuti allo spostamento di una pattuglia nel luogo dell'incidente, salvo imprescindibili precedenze esigenze operative (ad es. pattuglia già impegnata nella rilevazione di un altro incidente stradale).

In caso di più richieste di intervento, verrà data priorità alle richieste dei sinistri più gravi (es: con feriti, con più veicoli coinvolti, con pericolo per persone e/o cose, con grave intralcio alla circolazione, ecc.).

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio Comando di P.M.

Sul sito istituzionale dell'Ente.

Costi da sostenere

Nessuno: per informazioni.

Marca da bollo da € 16.00.

Rilascio di copie ai sensi della legge 241/90: diritto fisso € 2.60, diritto d'urgenza € 2.60, costo di riproduzione € 0.10 per ogni facciata.

Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Piazza A. Diaz n. 27 (piano terra) - 96013 Carlentini (SR)
Tel. 095.7846064 - Fax 095.7846731.

e mail: poliziamunicipale@comune.carlentini.sr.it

Quando: Apertura al Pubblico

Tutti i giorni.

Da Lunedì a Domenica dalle ore 08.00 alle ore 20.00

INCIDENTI STRADALI CON LESIONI A PERSONE

Destinatari

Coloro che sono rimasti coinvolti in un incidente stradale, i loro legali e le compagnie d'assicurazione.

Come Accedere

Tramite istanza da presentare presso il Comando di P.M., in caso di incidente con feriti, occorre unire nulla osta rilasciato dall'Autorità Giudiziaria.

Tempi di attesa

Quelli previsti dal vigente Regolamento Comunale.

È possibile richiedere informazioni e copie del verbale di incidente stradale, con i tempi e le modalità previste dalla normativa vigente sul diritto d'accesso agli atti (Legge 241/90).

30 giorni: Richiesta di accesso agli atti (Legge 241/90).

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio Comando di P.M.

Sul sito istituzionale dell'Ente.

Costi da sostenere

No: per informazioni.

Marca da bollo da € 16.00.

Rilascio di copie ai sensi della legge 241/90: diritto fisso € 2.60, diritto d'urgenza € 2.60, costo di riproduzione € 0.10 per ogni facciata.

Dove rivolgersi:
Ufficio / Contatti

Piazza A. Diaz n. 27 (piano terra) - 96013 Carlentini (SR)
Tel. 095.7846064 - Fax 095.7846731.

e mail: poliziamunicipale@comune.carlentini.sr.it

Quando:
Apertura al Pubblico

Tutti i giorni.

Da Lunedì a Domenica dalle ore 08.00 alle ore 20.00

RIMOZIONE VEICOLI

Destinatari

Il Cittadino/Utente.

Chiunque voglia segnalare la rimozione di un veicolo che crea pericolo ed intralcio alla circolazione, come contemplato dal Codice della Strada.

Come Accedere

Recandosi all'Ufficio Comando di P.M. o comunicando telefonicamente l'indirizzo esatto ove effettuare la rimozione del veicolo.

Tempi di attesa

L'intervento della pattuglia e del carro attrezzi avviene entro breve tempo, compatibilmente con le condizioni del traffico e con eventuali imprescindibili e pregressi impegni di servizio.

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio Comando di P.M.
Sul sito istituzionale dell'Ente.

Costi da sostenere

Il proprietario o altra persona, da questi, delegata, potrà ritirare il veicolo presso il deposito ove è stato inviato per la custodia. Il ritiro può essere effettuato previo pagamento.

Costi: varia a seconda della cilindrata del veicolo e del tempo di permanenza del mezzo presso il deposito. Il depositario e l'indirizzo del luogo di custodia sono indicati nel relativo verbale di rimozione.

Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Piazza A. Diaz n. 27 (piano terra) - 96013 Carlentini (SR)
Tel. 095.7846064 - Fax 095.7846731.

e mail: poliziamunicipale@comune.carlentini.sr.it

Quando: Apertura al Pubblico

Tutti i giorni.

Da Lunedì a Domenica dalle ore 08.00 alle ore 20.00

RICORSO AL VERBALE DEL CODICE DELLA STRADA

Destinatari

Il Cittadino/Utente, destinatario di un verbale di contravvenzione o l'obbligato in solido.

Come Accedere

Recandosi presso L'Ufficio Verbali.

Il ricorso può essere presentato a mezzo raccomandata, entro 60 giorni dalla data di notifica o contestazione della violazione alla Prefettura di Siracusa (territorialmente competente), o in alternativa al Comando di P.M.

Entro giorni 30 dalla data di notifica o contestazione della violazione, il ricorso può essere presentato, altresì, al Giudice di Pace di Lentini (territorialmente competente).

Tempi di attesa

Non quantificabili: per i provvedimenti il cui iter procedimentale è legato all'assolvimento da parte di altro Ufficio e/o altro Ente.

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio Verbali.

Sul sito istituzionale dell'Ente.

Costi da sostenere

No: per informazioni.

Rilascio di copie ai sensi della legge 241/90: diritto fisso € 2.60, diritto d'urgenza € 2.60, costo di riproduzione € 0.10 per ogni facciata.

Dove rivolgersi:
Ufficio / Contatti

Piazza A. Diaz n. 27 (piano terra) - 96013 Carlentini (SR)
Ufficio Verbali

Tel. 095.990589 - Fax 095.7846731.

e mail: verbali@comune.carlentini.sr.it

Quando:
Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.30

CONCILIAZIONE DEL VERBALE DI CONTESTAZIONE

Destinatari

I destinatari di un verbale di contravvenzione e gli obbligati in solido.

Come Accedere

Recandosi presso l'Ufficio Verbali negli orari di apertura al pubblico.

Tempi di attesa

La definizione delle pratiche avviene a vista.

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio Verbali.
Sul sito istituzionale dell'Ente.

Costi da sostenere

La sanzione amministrativa al codice della strada può essere obblata "per contanti" presso l'Ufficio Verbali della Polizia Municipale. Se la violazione viene obblata entro 5 giorni dalla contestazione o notifica verrà applicata la riduzione del 30%. Dal 6° giorno dalla contestazione o notifica della sanzione verrà applicato il minimo edittale, dopo 60 giorni dalla contestazione o notifica verrà applicato la metà del massimo edittale.

In alternativa è possibile pagare la contravvenzione tramite bollettino postale al numero di c.c.p. riportato sul verbale intestato a: Comune di Carlentini - Comando Polizia Municipale - nella causale specificare il numero del verbale.

Dove rivolgersi:
Ufficio / Contatti

Piazza A. Diaz n. 27 (piano terra) - 96013 Carlentini (SR)
Tel. 095.990589 - Fax 095.7846731.
e mail: verbali@comune.carlentini.sr.it

Quando:
Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.30

VERBALE DI CONTESTAZIONE - MODALITÀ DI RATEIZZAZIONE

Destinatari

I destinatari di un verbale di contravvenzione e gli obbligati in solido.

Come Accedere

Recandosi presso l'Ufficio Verbali negli orari di apertura al pubblico.

Tempi di attesa

L'istanza di rateizzazione relativa alla sanzione può essere richiesta, rinunciando al ricorso del verbale al C.d.S., entro 30 giorni dalla contestazione o notificazione della violazione commessa.

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio Verbali.
Sul sito istituzionale dell'Ente.

Costi da sostenere

L'Autorità competente dovrà tenere conto del livello di disagio economico del richiedente e disponendo la rateizzazione, alla quale verranno applicati gli interessi legali sul capitale dovuto.

Dove rivolgersi:
Ufficio / Contatti

Piazza A. Diaz n. 27 (piano terra) - 96013 Carlentini (SR)
Tel. 095.990589 - Fax 095.7846731.
e mail: verbali@comune.carlentini.sr.it

Quando:
Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.30

VIABILITÀ

Destinatari

I Cittadini/Utenti, le Associazioni, gli Enti e le Direzioni didattiche.

Come Accedere

Recandosi presso l'Ufficio Comando di P.M. negli orari di apertura al pubblico.

Tempi di attesa

I tempi di intervento e di risposta variano a seconda della natura e dell'entità della segnalazione.

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio Comando di P.M.
Sul sito istituzionale dell'Ente.

Costi da sostenere

No.

Dove rivolgersi:
Ufficio / Contatti

Piazza A. Diaz n. 27 (piano terra) - 96013 Carlentini (SR)
Tel. 095.7846064- Fax 095.7846731.
e mail: poliziamunicipale@comune.carlentini.sr.it

Quando:
Apertura al Pubblico

Tutti i giorni.
Da Lunedì a Domenica dalle ore 08.00 alle ore 20.00

POSTEGGI PER DISABILI

Destinatari

Il Cittadino/Utente con disabilità.

Come Accedere

Recandosi all'Ufficio Comando di P.M.

L'istanza di delimitazione di parcheggio per disabili nelle vicinanze della propria residenza va presentata all'Ufficio Comando di Polizia Municipale, corredata da: certificazione attestante la disabilità rilasciata dall'A.S.P., patente di guida e veicolo intestati al portatore di handicap.

Tempi di attesa

Alla richiesta viene dato corso trasmettendo la documentazione all'Ufficio di competenza per i lavori relativi alla delimitazione di parcheggio, in ogni caso viene rispettato il termine di trenta giorni dalla data di presentazione dell'istanza.

L'ufficio Comando esprime parere di diniego entro 15 dalla data di presentazione dell'istanza, in caso di documentazione incompleta o qualora l'interessato non abbia i requisiti di cui sopra.

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio Comando di P.M.

Sul sito istituzionale dell'Ente.

Costi da sostenere

Marca da bollo da € 16.00.

Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Piazza A. Diaz n. 27 (piano terra) - 96013 Carlentini (SR)

Tel. 095.7846064 - Fax 095.7846731.

e mail: poliziamunicipale@comune.carlentini.sr.it

Quando:

Tutti i giorni.

Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Domenica dalle ore 08.00 alle ore 20.00

8. PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

a) Partecipazione

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- ✓ All'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
- ✓ 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.
 - Di Accesso Civico (Generalizzato e non). L'accesso civico semplice o generalizzato, disciplinato dal D.lgs. 33/2013, come modificato dal D.lgs. 97/2016, è il diritto di chiunque a richiedere documenti, dati e informazioni detenute dal Comune di Carlentini. Può essere negato solo in caso l'accesso possa comportare un pregiudizio alla tutela di interessi privati o pubblici (art. 5-bis del D.lgs. 33/2013), se l'evasione della richiesta risulti irragionevole per l'elevato numero di documenti e dati richiesti o per la necessità di loro elaborazione o se sia altamente generica.

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.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno 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.

c) Efficienza ed efficacia

I Servizi dell'Area VI Polizia Municipale improntano la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- ✓ Per l'efficienza si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano la riduzione dei costi, in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa dell'utente;
- ✓ Per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
 - Corretto, garantendo la conformità alle norme;
 - Favorevole all'Utente, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo in rapporto alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
 - Tempestivo, nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
 - Autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

d) Eguaglianza ed imparzialità

Gli impiegati dell'Area VI Polizia Municipale ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

e) Cortesia e disponibilità

Il Responsabile di P.O. dell'Area VI Polizia Municipale si impegna 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.

Il Responsabile si impegna 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 e identificabilità

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, 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 tecnici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

9. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

RAPPORTI CON GLI UTENTI

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il Responsabile di P.O. dell'Area VI Polizia Municipale attiva i seguenti interventi:

a) Indagini sulla soddisfazione dei destinatari

A cadenza annuale vengono somministrati agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati dal Responsabile di settore in sede di redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

b) Procedure di reclamo

Ogni utente può presentare, al Responsabile del Servizio ovvero all'istruttore di supporto al procedimento, reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta dei Servizi.

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.

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 dal Responsabile di settore in sede di redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

c) Procedure di registrazione interna delle anomalie

I Responsabili dei Servizi dell'Area VI Polizia Municipale, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registrano le anomalie che presentano i procedimenti, formulano le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmettono al Responsabile di P.O., affinché vengano considerate nella redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

SCHEDA DI SEGNALAZIONI O RECLAMI

GENTILE UTENTE, LEI PUÒ CONTRIBUIRE A MIGLIORARE IL SERVIZIO OFFERTO DAL COMUNE DI CARLENTINI COMPILANDO LA SEGUENTE SCHEDA E PROVVEDENDO A RINVIARLA ALL'ENTE.

SI FA PRESENTE CHE LE SCHEDE ANONIME NON VERRANNO PRESE IN CONSIDERAZIONE E CHE I DATI DA LEI FORNITI SARANNO TRATTATI SECONDO QUANTO PREVISTO DALL'ART. 13 DEL D.LGS. 196/2003 (DI SEGUITO "CODICE PRIVACY") E DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE N. 2016/679 (DI SEGUITO "GDPR 2016/679"), RECANTE DISPOSIZIONI A TUTELA DELLE PERSONE E DI ALTRI SOGGETTI RISPETTO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI, DESIDERIAMO INFORMARLA CHE I DATI PERSONALI DA LEI FORNITI FORMERANNO OGGETTO DI TRATTAMENTO NEL RISPETTO DELLA NORMATIVA SOPRA RICHIAMATA E DEGLI OBBLIGHI DI RISERVATEZZA CUI È TENUTA L'AMMINISTRAZIONE.

GRAZIE PER LA SUA GENTILE COLLABORAZIONE

PROBLEMI RICONTRATI

EVENTUALI SUGGERIMENTI

NOME _____

COGNOME _____

RESIDENTE A _____

DATA _____ **FIRMA** _____

La sottoscrizione della presente, oltre che per presa visione dell'informativa, costituisce espressione di libero, informato ed inequivocabile consenso al trattamento dei dati per le finalità descritte, ai sensi di quanto previsto dall'art. 7 GDPR 2016/679.

Titolare del Trattamento è il Comune di Carlentini

RESPONSABILE del Servizio Amministrativo:

Responsabile di P.O. Area I- *Affari Generali*, Vincenza Vacirca

Comune di Carlentini

Via F. Morelli n. 6 - 96013 Carlentini (SR)

Centralino Tel. 095 7858111

Email: protocollo@comune.carlentini.sr.it - PEC: protocollo.generale@pec.comune.carlentini.sr.it

PARTE RISERVATA AL COMUNE DI CARLENTINI

UFFICIO RICEVENTE _____

RICEVUTA IL _____

RISPOSTA DATA

ALCITTADINO _____

L'Amministrazione comunale con delibera di G.M. n. 68 del 08/06/2018 ha approvato il Regolamento Comunale attuativo del Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dati personali. *Restano ferme le misure di sicurezza attualmente previste per i trattamenti di dati sensibili per finalità di rilevante interesse pubblico nel rispetto degli specifici regolamenti attuativi (ex artt. 20 e 22, D.lgs. n. 193/2006).*