



CORPO POLIZIA LOCALE  
Ufficio Comando

**CARTA DEI SERVIZI DEL CORPO DI POLIZIA LOCALE**

**SOMMARIO**

PREMESSA .....	2
1. LA CARTA DEI SERVIZI DELLA POLIZIA LOCALE .....	3
Riferimenti normativi della Carta.....	3
Principi Fondamentali della Carta.....	4
Principali caratteristiche della Carta .....	5
2. Il Corpo di Polizia Locale della Spezia .....	5
Presentazione .....	5
Organizzazione.....	5
Organigramma del Corpo di Polizia Locale della Spezia.....	6
Accesso ai servizi e obiettivi di qualità per l'utente .....	6
3. I SERVIZI DEL CORPO DI POLIZIA LOCALE.....	7
Finalità:.....	7
Modalità e strumenti di lavoro: .....	7
Servizi offerti:.....	7
Orario dei servizi: .....	8
4. GLI UFFICI.....	8
Ufficio di Primo Contatto – URP .....	8
Front Office .....	8
Centrale Operativa .....	8
Ufficio CUDE (Contrassegno Unificato Disabili Europeo) .....	9
Ufficio Archivio e Protocollo (Segreteria) .....	9
Ufficio Gestione del Personale .....	9
Ufficio Amministrazione Finanziaria.....	10
Ufficio Verbali .....	10
Ufficio Contenzioso E Depenalizzazione.....	11
5. I REPARTI .....	11
Reparto Prevenzione Generale e Pronto Intervento .....	11
Ufficio Funzionari Sicurezza Stradale, Prossimità e Progetti Speciali .....	11
Nucleo Motociclisti.....	12
Reparto di Infortunistica Stradale .....	13
Reparto Sicurezza .....	13
6. AZIONI EDUCATIVE: CORSI DI EDUCAZIONE STRADALE, ALLA LEGALITA' E ALLA SICUREZZA.....	14
7. MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA .....	14
8. RAPPORTI CON I CITTADINI.....	15



## PREMESSA

Il concetto di "Carta dei Servizi" è stato introdotto per la prima volta nel 1993 in un documento elaborato dal Dipartimento della Funzione Pubblica, con l'obiettivo di definire i principi a cui devono uniformarsi i servizi pubblici. Successivamente, il Decreto Legislativo n. 33/2013, all'art. 32, ha reso obbligatorio, per le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici, la pubblicazione della Carta dei Servizi o di un documento che contenga gli standard di qualità delle prestazioni offerte.

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale ogni ente erogatore di un servizio pubblico stabilisce gli standard qualitativi e quantitativi delle proprie prestazioni, dichiarando apertamente i propri obiettivi e riconoscendo diritti specifici al cittadino-utente. Attraverso questo documento, l'erogatore si impegna a garantire tali standard, monitorando costantemente la qualità dei servizi offerti e implementando azioni di miglioramento in risposta alle esigenze della collettività.

Questa Carta del Corpo di Polizia Locale del Comune della Spezia ha l'obiettivo di illustrare i principi fondamentali che regolano l'attività del Corpo, la sua organizzazione interna, le risorse umane disponibili e i servizi erogati a favore della cittadinanza. In tal modo, essa costituisce un vero e proprio Patto sulla qualità dei servizi, impegnando il Corpo di Polizia Locale a rispettare standard operativi precisi, compatibilmente con le risorse disponibili, e ad adattarsi alle mutevoli esigenze della comunità.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di trasparenza a disposizione della cittadinanza, fornendo una chiara descrizione delle mansioni e dei compiti degli operatori, nonché degli standard di prestazione che il Corpo si prefigge di raggiungere nell'espletamento dei propri servizi. Essa evolve nel tempo, riflettendo i cambiamenti delle esigenze sociali e le trasformazioni nell'ambito della sicurezza urbana.

L'obiettivo principale di questa Carta è promuovere una maggiore consapevolezza, in attuazione del principio di trasparenza, riguardo alle prestazioni ordinarie svolte dal Comando di Polizia Locale. È importante sottolineare che, pur essendo garantiti standard operativi ben definiti, l'attività del Corpo può essere talvolta condizionata da interventi emergenziali e imprevisti, che inevitabilmente modificano la programmazione ordinaria, sempre nell'interesse della collettività. In altre parole, la Carta dei Servizi della Polizia Locale costituisce un mezzo concreto per rendere visibile e accessibile l'operato del Corpo, spesso non completamente noto al cittadino.

L'origine di questo strumento risale alla Direttiva emanata dal Presidente del Consiglio dei Ministri nel gennaio 1994, la quale ha sancito l'importanza della gestione della qualità all'interno delle amministrazioni pubbliche. La Carta rappresenta dunque uno dei principali strumenti per introdurre e consolidare all'interno del Comune la cultura della qualità nella gestione dei servizi.

Gli standard di prestazione stabiliti dal Corpo sono il risultato di un'attenta pianificazione e, per quanto possibile, vengono definiti in via preventiva. Il rispetto di tali standard costituisce un impegno formale, mirato a migliorare continuamente le relazioni tra cittadini e Polizia Locale. La semplificazione delle procedure, l'informazione costante agli utenti, il rispetto e la cortesia, insieme alla tutela dei diritti dei cittadini, rappresentano aspetti fondamentali per consolidare questo rapporto di fiducia.

È altrettanto essenziale che i cittadini comprendano la struttura organizzativa del Corpo di Polizia Locale e le risorse umane disponibili, in modo da avere una visione realistica dei servizi offerti, commisurandoli alle reali possibilità operative. In quest'ottica, i cittadini sono sempre più al centro dell'azione di ogni settore della pubblica amministrazione, e la Carta diventa un Patto formale che il Corpo di Polizia Locale si impegna a rispettare, in equilibrio con le risorse a disposizione.

Gli operatori della Polizia Locale svolgono una vasta gamma di compiti, ed è parso opportuno raccoglierci in questa Carta dei Servizi, che funge da utile strumento per tutti i cittadini. Essa non solo elenca le mansioni e i doveri del personale, ma descrive anche nel dettaglio i contenuti e gli standard delle prestazioni, i quali vengono costantemente aggiornati per rispondere alle esigenze della comunità.

Non si tratta semplicemente di enunciare buoni propositi o di stilare un elenco sterile delle attività svolte dal Corpo. Questa Carta rappresenta un impegno concreto per favorire la conoscenza dei servizi che il Corpo di Polizia Locale eroga



quotidianamente, tenendo conto della natura imprevedibile delle emergenze, che possono inevitabilmente alterare la pianificazione ordinaria, sempre nell'interesse superiore della collettività.

## 1. LA CARTA DEI SERVIZI DELLA POLIZIA LOCALE

### Riferimenti normativi della Carta

La Carta dei Servizi è stata redatta con riferimento alla normativa di seguito elencata:

La normativa nazionale di riferimento:

- Il 27 gennaio 1994 vi è l'emanazione di una Direttiva della Presidenza del Consiglio "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". La Direttiva definisce servizi pubblici "quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, all'istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione, ai sensi dell'art. 1 della legge 12 giugno 1990, n. 146, e quelli di erogazione di energia elettrica, acqua e gas."
- Successivamente, con la Legge n. 273 dell'11.07.1995, Conversione in legge con modificazioni del Decreto Legge 12 maggio 1995, n. 163 recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento e l'efficienza delle pubbliche amministrazioni" all'art. 2 "Qualità dei servizi pubblici" si parla di adozione di schemi generali di riferimento per l'adozione di carte dei servizi da parte di enti erogatori di servizi.
- Legge 14/11/1995, n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità"
- D.L.vo n. 286 del 30 luglio 1999 sul riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio, valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle Amministrazioni Pubbliche (capo III - art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi")
- D.P.C.M. 28.11.2000 – Art.11 Dipartimento Funzione Pubblica, relativo al Codice di comportamento dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni che indica il rispetto degli standard fissati dalle amministrazioni nelle Carte dei Servizi.
- Direttiva del ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n.206 - Codice del consumo
- Con il D.Lgs. 150/2009 attuativo della Legge 15/2009 viene istituita la CiVIT ovvero la Commissione Indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche, nata con il compito di garantire l'efficienza e la trasparenza del lavoro svolto nelle pubbliche amministrazioni (oggi la CiVIT è diventata l'Autorità Nazionale AntiCorruzione e per la valutazione e la trasparenza delle pubbliche amministrazioni - A.N.AC.)
- Legge 69/2009 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile"
- Decreto Legge n.1 del 24.1.2012 convertito in Legge n. 27 del 24 marzo 2012, art. 8, "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, recante disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività". Valorizza ulteriormente le carte dei servizi nella loro efficacia sancendone il valore vincolante, essendo fonte di regole cogenti
- Provvedimenti recanti specifiche più dettagliate per l'elaborazione della carta dei servizi ed in particolare:
  - le linee guida CiVIT n. 88/2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità"
  - le linee guida CiVIT n.89/2010 "Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del sistema di misurazione e valutazione della performance"
  - la Delibera CiVIT n. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici". Quest'ultima prevede che l'elenco dei servizi resi al cittadino e i relativi standard di qualità debbano confluire nella Carta dei servizi di ciascuna amministrazione, che rappresenta lo strumento principale per la riforma in materia di qualità dei servizi pubblici.
- D.Lgs n.33/2013 che, all'art. 32, prescrive "Le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici." G.D.P.R. 679/2016 Regolamento generale sulla protezione dei dati
- Legge 7 agosto 1990 n.241 e successive modifiche ("Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi");



- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici");
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 ("Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi");
- Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico");
- Decreto legislativo 196/2003 e successive modifiche "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- Decreto legislativo 286 del 30/07/1999 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle P.A. a norma dell'art. 11 della L. 15/03/1997 n. 59";
- Legge 15/2009 in materia di efficienza delle amministrazioni e dei concessionari dei servizi pubblici;
- D.Lgs 198/2009 di attuazione dell'art. 4 di suddetta legge.

### **Principi Fondamentali della Carta**

La Polizia Locale della Spezia garantisce a tutti i cittadini i seguenti diritti, riconoscendo che il miglior servizio alla comunità si realizza attraverso una collaborazione reciproca, che favorisce il continuo miglioramento del livello di servizio:

#### **Eguaglianza dei diritti degli utenti**

La Polizia Locale assicura l'eguaglianza dei diritti senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, garantendo pari trattamento. Particolare attenzione è riservata ai cittadini diversamente abili, minori, anziani, indigenti e altre fasce vulnerabili della popolazione.

#### **Partecipazione dei cittadini**

I cittadini sono invitati a partecipare attivamente al miglioramento del servizio pubblico, sia tutelando il diritto a una corretta erogazione dei servizi, sia favorendo un rapporto di collaborazione. I cittadini, secondo le modalità previste dalla normativa vigente, hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano, entro i limiti stabiliti dal D.L.gs 241/1990 e D.L.gs 33/2013 e possono presentare osservazioni, suggerimenti e contributi utili per migliorare la sicurezza e la convivenza civile. Questi contributi potranno essere valutati dal Corpo di Polizia Locale, che ne determinerà la fattibilità, nel rispetto della propria autonomia decisionale.

#### **Imparzialità**

Il trattamento degli utenti avviene in modo imparziale, nel rispetto dei principi di obiettività e giustizia. L'applicazione delle normative viene gestita con equilibrio, garantendo equità nel trattamento delle singole situazioni.

#### **Trasparenza**

Il cittadino ha diritto, nei limiti previsti dalla legge e con esclusione delle attività di Polizia Giudiziaria, di ottenere informazioni riguardanti i procedimenti che lo coinvolgono o per i quali vanta un legittimo interesse. Viene garantita la massima trasparenza, con l'obiettivo di rendere le informazioni facilmente accessibili e di fornire un supporto chiaro e tempestivo. Ciò consente di favorire un processo amministrativo più comprensibile e partecipativo, assicurando un'adeguata informazione nei confronti dell'utenza.

#### **Efficacia ed efficienza**

Il servizio pubblico deve essere fornito massimizzando i risultati con un uso ottimale delle risorse. La Polizia Locale si pone come obiettivo prioritario il miglioramento continuo dei servizi offerti, garantendo l'efficienza operativa e l'efficacia nel rispondere ai bisogni della cittadinanza.

#### **Continuità del servizio**

L'erogazione del servizio deve essere regolare e continua, nel rispetto della normativa di settore e delle turnazioni quotidiane degli operatori. Eventuali variazioni agli orari di servizio saranno comunicate attraverso le schede annuali allegate alla presente Carta.

#### **Informazione**

La diffusione delle informazioni sui servizi erogati è fondamentale per consentire una partecipazione consapevole dei



cittadini. La presente Carta rappresenta uno strumento essenziale in questo processo.

### **Principali caratteristiche della Carta**

La Carta ha una validità pluriennale, ma viene aggiornata periodicamente in base a:

- Cambiamenti nelle competenze e nei processi di titolarità dell'Ente o del Corpo di Polizia Locale
- Modifiche strutturali e organizzative del Corpo o dell'Ente
- Nuovi obiettivi di servizio individuati per rispondere a esigenze sociali emergenti

### **Le Schede di Ogni Servizio**

La Carta comprende schede sintetiche per ciascun servizio erogato, contenenti informazioni essenziali riguardanti:

- Descrizione dei servizi offerti
- Attività svolte
- A chi rivolgersi
- Modalità di accesso
- Documentazione richiesta
- Eventuali costi (se previsti)
- Normativa di riferimento
- Standard e obiettivi di servizio
- Informazioni e aggiornamenti vari

Il conseguimento degli obiettivi e degli standard è verificato annualmente attraverso il monitoraggio del Piano Esecutivo di Gestione (PEG).

## **2. Il Corpo di Polizia Locale della Spezia**

### ○ **Presentazione**

Dal 1837, la Polizia Locale della Spezia presidia il territorio cittadino con risorse umane e strumentali, operando a tutela della legalità e della sicurezza urbana. In base alle normative vigenti (legge 15 marzo 1986 n. 65 e legge regionale Liguria 1 agosto 2008 n. 31), il Corpo di Polizia Locale svolge una vasta gamma di funzioni nell'ambito urbano, coprendo numerosi aspetti della vita civile.

I principi e i valori fondanti dell'attività del Corpo sono:

#### A. Vicinanza alla cittadinanza

Il Corpo opera a beneficio della collettività, raccogliendone le esigenze attraverso diverse modalità (esposti, informazioni allo sportello o online), e si impegna a fornire supporto non solo in situazioni di emergenza, ma anche nella vita quotidiana.

#### B. Imparzialità

Il Corpo si occupa della prevenzione e repressione delle violazioni, sia amministrative che penali, in conformità a leggi, regolamenti e provvedimenti dello Stato, della Regione e del Comune, anche come organo di Polizia Giudiziaria e Polizia Stradale. Le funzioni vengono svolte con professionalità, garantendo imparzialità e autorevolezza.

#### C. Trasparenza

Le attività e gli atti del Corpo, nei limiti di legge e nel rispetto delle funzioni di Polizia Giudiziaria, sono accessibili ai cittadini. La trasparenza è assicurata attraverso strumenti efficaci e comprensibili, promuovendo così un senso di appartenenza al territorio.

### ○ **Organizzazione**

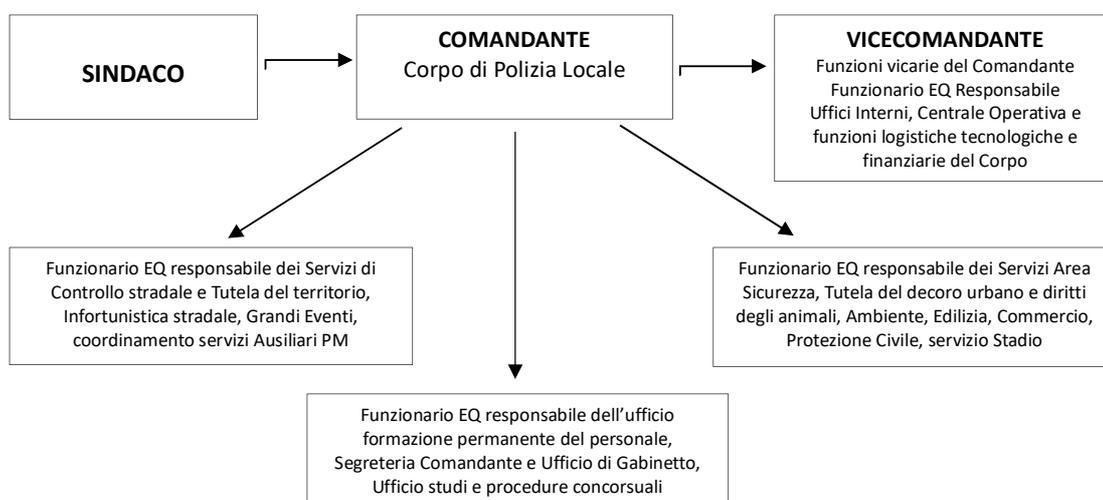
Il Corpo di Polizia Locale è parte integrante dell'organizzazione comunale e segue una sua struttura gerarchica. Al vertice vi è



il Dirigente, Comandante del Corpo, seguito dal Vice Comandante e da tre funzionari con incarico di Elevata Qualificazione. Il Corpo è composto da 128 addetti, di cui 1 di categoria dirigenziale (il Comandante) e 17 di categoria direttiva (Commissari e Vice Commissari). Inoltre, vi sono dipendenti comunali con profili amministrativi che supportano le attività contabili e amministrative del Corpo.

Il Corpo valorizza il contributo delle Associazioni di Volontariato (es. Nonni Civici Volontari, Ispettori ambientali, Guardie Ecologiche Volontarie) e gestisce gli esiti delle attività di controllo della sosta svolte dagli ausiliari dipendenti di ATC MP e ATC Esercizio.

○ **Organigramma del Corpo di Polizia Locale della Spezia**



**Funzioni di supporto al Comandante:**

- Servizio di Sicurezza Urbana
- Servizio di Innovazione Tecnologica e Informatizzazione dei Processi
- Servizio di Amministrazione Finanziaria
- Servizio di Archivio – Protocollo e Segreteria
- Servizio di Organizzazione e Gestione del Personale
- Servizio di Centrale Operativa

○ **Accesso ai servizi e obiettivi di qualità per l'utente**

**Localizzazione della Caserma:**

La sede del Corpo di Polizia Locale si trova in Via Amendola 9, La Spezia.  
Centralino: 0187 7261 (le conversazioni telefoniche possono essere registrate).  
E-mail: [poliziamunicipale@comune.sp.it](mailto:poliziamunicipale@comune.sp.it)  
PEC: [pm.laspezia@legalmail.it](mailto:pm.laspezia@legalmail.it)

**Obiettivi di qualità sull'accesso ai servizi:**

Il Corpo di Polizia Locale, attraverso le sue strutture interne, come l'Ufficio Verbali e Contenzioso, l'Ufficio Primo Contatto, il Servizio di Front Office (posto piantone), l'Ufficio CUDE e l'Ufficio Archivio e Protocollo, facilita l'accesso degli utenti ai servizi. L'obiettivo è migliorare la conoscenza delle prestazioni erogate, l'accesso agli atti, l'informazione sulle procedure e la presentazione di istanze e documenti.

In particolare, si garantisce:



a) Accessibilità ai servizi:

L'accessibilità si traduce nell'adeguamento delle attività ai principi di trasparenza. Si agevola l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti interessati, considerando fattori spaziali, temporali e l'utilizzo di canali diversi.

- **Ufficio Primo Contatto** (Resp. Vice Commissario Katuscia Righetti) E-mail: [urppm@comune.sp.it](mailto:urppm@comune.sp.it)  
Orari: consultare il sito <https://www.comune.laspezia.it/amministrazione/uffici/corpo-di-polizia-locale>
- **Front Office** Tel: 0187 7261 PEC: [pm.laspezia@legalmail.it](mailto:pm.laspezia@legalmail.it) E-mail: [poliziamunicipale@comune.sp.it](mailto:poliziamunicipale@comune.sp.it)  
Orari: da Domenica a Giovedì 6:55 – 24:00  
Venerdì e Sabato: 6:55 – 01:30
- **Ufficio Verbali** (Resp. Vice Commissario Paolo Da Pozzo) E-mail: [pm.verbali@comune.sp.it](mailto:pm.verbali@comune.sp.it)  
Orari: consultare il sito <https://www.comune.laspezia.it/amministrazione/uffici/corpo-di-polizia-locale>
- **Sezione Infortunistica** (Resp. Commissario Massimiliano Ottolini)  
Riceve denunce per incidenti stradali e danneggiamenti senza feriti.  
Orari: Lunedì e giovedì, 07:30-12:00 e 14:00-18:30.

b) Tempestività del servizio:

Ogni area operativa si impegna a rispettare standard temporali per rispondere con la massima rapidità, garantendo l'erogazione tempestiva del servizio richiesto.

c) Tempi di risposta

Entro 30 giorni, nel caso di richieste inerenti documenti rispetto ai quali il soggetto istante abbia un interesse diretto, concreto e attuale, ovvero, si tratta di documenti e/o dati soggetti ad accesso civico, fatte salve le esclusioni di legge. Per le relazioni di incidente stradale i tempi di rilascio, tenuto conto delle indagini necessarie alla ricostruzione di tali fatti, e per ulteriori attività connesse ad accertamenti, ispezioni, ecc., i tempi non sono preventivamente quantificabili.

d) Continuità del servizio:

L'erogazione è continua e regolare, con eventuali interruzioni limitate alle contingenze che richiedono la presenza del personale all'esterno. In questi casi, vengono adottate misure per minimizzare il disagio degli utenti.

e) Trasparenza e partecipazione:

Si garantisce la trasparenza delle informazioni, facilitando il reperimento, la comprensione e l'accesso ai servizi. I cittadini sono incoraggiati a fornire segnalazioni utili, contribuendo alla corretta erogazione del servizio.

f) Efficienza ed efficacia:

Il servizio viene monitorato attraverso indicatori di qualità, con l'obiettivo di migliorare continuamente i processi. Vengono realizzate indagini interne periodiche, per verificare la rispondenza degli standard qualitativi dei servizi per migliorare l'esperienza complessiva degli utenti.

### 3. I SERVIZI DEL CORPO DI POLIZIA LOCALE

**Finalità:**

Le attività del Corpo di Polizia Locale perseguono gli obiettivi di efficienza ed efficacia, con un costante focus sulla razionalizzazione delle procedure e sull'innovazione tecnologica. L'informatizzazione dei processi e l'utilizzo di tecnologie avanzate permettono di rispondere meglio alle esigenze della cittadinanza, accelerando i servizi e migliorandone la funzionalità.

**Modalità e strumenti di lavoro:**

Il lavoro quotidiano del Corpo si basa su una pianificazione precisa, con interventi distribuiti secondo gli obiettivi strategici della Civica Amministrazione. L'attività si articola su due turni diurni e uno serale, attivi tutti i giorni della settimana, con potenziamenti in occasione di eventi straordinari (concerti, manifestazioni, ecc.).

L'uso di tecnologie avanzate, come i sistemi di videosorveglianza, le radiofrequenze diversificate e il "Targa System" (sistema di rilevamento targhe), consente di ottimizzare la distribuzione delle pattuglie e migliorare l'efficacia degli interventi sul territorio.

**Servizi offerti:**

Il Corpo di Polizia Locale svolge una vasta gamma di funzioni, fondamentali per la sicurezza e il benessere della comunità. Tra le attività principali vi sono la prevenzione e repressione dei reati e degli illeciti amministrativi, il supporto alle strutture comunali e l'attività di polizia giudiziaria, quando richiesto dalle leggi vigenti.



#### **Orario dei servizi:**

1° Turno: 07:00 – 13:40

2° Turno: 13:20 – 20:00

3° Turno: da Domenica a giovedì: 20:00 – 00:30; Venerdì e sabato: 20:00 – 02:00

Sono previsti anche servizi serali-notturni interforze, estesi oltre l'orario regolare, con il supporto di Forze di Polizia Statali, organi sanitari e sicurezza sul lavoro, per il controllo di esercizi pubblici e situazioni critiche in orari notturni.

Il Corpo di Polizia Locale partecipa attivamente al servizio di civica reperibilità, operativo dalle 14:00 alle 7:00, con la presenza costante di due agenti. Questo servizio è coordinato dal Dipartimento Lavori Pubblici - Ufficio Protezione Civile del Comune, garantendo una pronta risposta alle emergenze e alle necessità della cittadinanza anche nelle ore notturne.

Il Corpo utilizza tecnologie avanzate come bodycam, radio, computer palmari e strumenti per il rilevamento automatico di infrazioni, assicurazioni e revisioni veicolari. Dispone inoltre di 4 droni con 9 piloti abilitati. La Centrale Operativa è dotata di un video wall collegato a oltre 200 telecamere di videosorveglianza e varchi per il controllo targhe, collegati al sistema nazionale SCNTT.

Gli uffici interni gestiscono tutte le pratiche amministrative con sistemi informatizzati, permettendo una gestione efficace delle contravvenzioni e delle altre attività normative.

Il Corpo di Polizia Locale ispira la sua attività quotidiana al principio del decentramento, puntando su una diffusione capillare dei servizi su tutto il territorio comunale. In particolare, viene valorizzata la presenza nelle periferie e nelle aree verdi, con l'obiettivo di garantire un presidio uniforme e costante. Questo approccio mira a rafforzare il contatto diretto con la cittadinanza, non solo per rispondere prontamente alle esigenze locali, ma anche per promuovere iniziative di informazione ed educazione preventiva. Le pattuglie operano attraverso servizi appiedati, moto-montati e auto-montati, per assicurare una presenza dinamica ed efficace in ogni zona.

## **4. GLI UFFICI**

### **Ufficio di Primo Contatto – URP**

L'Ufficio è uno sportello al pubblico che fornisce informazioni e raccoglie segnalazioni, reclami e denunce ed offre i seguenti servizi:

- fornisce informazioni articolate all'utenza
- riceve reclami o comunque segnalazioni che l'utenza intende presentare
- riceve querele e denunce su fatti di penale rilevanza
- riceve denunce di smarrimento
- rilascia autorizzazioni provvisorie per la circolazione e guida dei veicoli previa presentazione di relative istanze
- rilascio autorizzazioni per pubblicità fonica
- riconsegna oggetti rinvenuti
- cura iter formale delle sanzioni accessorie di cui al Codice della Strada fra cui le procedure di fermo e sequestro dei veicoli e la rimozione dei veicoli su strada
- riceve ed evade le richieste di accesso agli atti prodotti dal Corpo
- fornisce assistenza all'utenza in merito a richieste di copie di verbali di sinistri stradali

Per modulistica, orari e modalità di accesso ai servizi, referenti del Servizio, visitare il sito istituzionale all'indirizzo:

<https://www.comune.laspezia.it/amministrazione/uffici/corpo-di-polizia-locale>

### **Front Office**

Sito al piano terra della sede del Corpo offre contatto diretto con l'utente che si presenta allo sportello e rappresenta il primo centro di smistamento e di valutazione delle telefonate in entrata.

### **Centrale Operativa**

Situata ai piani superiori, la Centrale Operativa funge da collegamento diretto con il personale impegnato nei servizi esterni, coordinando e assegnando gli interventi da svolgere sul territorio. L'ufficio riceve segnalazioni telefoniche riguardanti richieste d'intervento, sia di natura emergenziale che ordinaria, e gestisce la relativa risposta degli operatori sul campo. Inoltre, rappresenta il primo punto di contatto per i cittadini, fornendo informazioni generali e indirizzando l'utenza verso i reparti o uffici competenti per richieste più specifiche.

Per modulistica, orari e modalità di accesso ai servizi, referenti del Servizio, visitare il sito istituzionale all'indirizzo:

<https://www.comune.laspezia.it/amministrazione/uffici/corpo-di-polizia-locale>



### **Ufficio CUDE (Contrassegno Unificato Disabili Europeo)**

L'Ufficio CUDE si occupa della raccolta e gestione della documentazione medica e anagrafica necessaria per il rilascio del Contrassegno Unificato Disabili Europeo (CUDE). L'ufficio fornisce assistenza informativa e organizza appuntamenti per agevolare i cittadini nel processo di richiesta.

I cittadini con disabilità certificata, ai sensi del Codice della Strada, possono richiedere il CUDE, che garantisce agevolazioni di mobilità in tutta Europa.

Per informazioni su modulistica, orari, modalità di accesso e contatti del servizio, è possibile consultare il sito istituzionale al seguente indirizzo:

<https://www.comune.laspezia.it/amministrazione/uffici/corpo-di-polizia-locale>

### **Ufficio Archivio e Protocollo (Segreteria)**

L'**Ufficio Archivio e Protocollo** rappresenta un punto nevralgico all'interno del Corpo di Polizia Locale, curando la gestione amministrativa e documentale del Comando. Questo ufficio svolge funzioni fondamentali per la protocollazione della documentazione in entrata e in uscita, assicurando che ogni atto venga registrato, archiviato e tracciato con precisione, nel rispetto delle normative vigenti. Inoltre, l'ufficio gestisce l'attività di segreteria del Comando e si occupa dell'archiviazione di tutti gli atti prodotti o ricevuti, garantendo un accesso ordinato e tempestivo alle informazioni necessarie.

L'utenza di riferimento è costituita da cittadini, enti e istituzioni che inviano o ricevono documenti e comunicazioni al/dal Corpo di Polizia Locale, assicurando una corretta gestione e tracciabilità delle comunicazioni ufficiali. Il servizio offerto è di fondamentale importanza per mantenere un'efficiente organizzazione interna e per garantire una risposta rapida e precisa alle richieste del pubblico e delle altre amministrazioni.

#### **Competenze e attività principali dell'Ufficio Archivio e Protocollo:**

- **Gestione della corrispondenza:** L'ufficio si occupa della ricezione e smistamento di tutta la corrispondenza in entrata e in uscita relativa al Corpo di Polizia Locale. Questa attività comprende la gestione della posta elettronica, sia ordinaria che certificata (PEC), nonché della corrispondenza cartacea tramite i tradizionali canali postali e di recapito. Ogni documento viene protocollato, assegnato ai competenti uffici e tracciato per garantire un flusso documentale preciso e sicuro.
- **Archivio documentale:** L'ufficio è responsabile dell'archivio del Corpo di Polizia Locale, gestendo la conservazione di atti, verbali, ordinanze e ogni altro documento prodotto o ricevuto dall'ente. La corretta archiviazione è fondamentale per garantire un rapido recupero dei documenti in caso di necessità, sia a fini interni che per eventuali richieste di accesso da parte del pubblico o di altre istituzioni.
- **Supporto per l'accesso agli atti:** In collaborazione con l'Ufficio di Primo Contatto - URP, l'ufficio svolge un ruolo chiave nel facilitare l'accesso agli atti amministrativi ai sensi delle normative vigenti. Questo include la ricerca e la predisposizione dei documenti richiesti, garantendo trasparenza e un corretto flusso informativo verso i cittadini e le istituzioni che ne fanno richiesta.
- **Gestione di pratiche sanitarie obbligatorie:** L'ufficio cura, inoltre, le procedure relative ai Trattamenti e Accertamenti Sanitari Obbligatorii (TSO/ASO), assicurando che le pratiche siano gestite in modo tempestivo e conforme alle normative sanitarie e amministrative. Questo compito richiede una particolare attenzione alla riservatezza e alla precisione.

Grazie a una gestione efficiente della documentazione e ad una costante attenzione alle esigenze del pubblico, l'Ufficio Archivio e Protocollo rappresenta un punto di riferimento centrale per garantire la fluidità e l'accuratezza dei processi amministrativi all'interno del Corpo di Polizia Locale.

### **Ufficio Gestione del Personale**

L'Ufficio Gestione del Personale ha la responsabilità di curare tutti gli aspetti legati all'organizzazione e alla gestione del personale del Corpo di Polizia Locale. Il suo compito principale è garantire un'efficiente organizzazione del lavoro degli operatori, affinché il servizio venga svolto in modo ottimale e nel rispetto delle normative in materia di lavoro e sicurezza.

#### **Principali compiti dell'Ufficio:**



- **Organizzazione dei turni di servizio:** Pianifica e organizza i turni di lavoro degli agenti, garantendo la copertura dei servizi operativi e amministrativi, sia nei giorni feriali che festivi.
- **Gestione delle presenze:** Monitora e registra l'orario di lavoro, gestendo ferie, permessi, congedi e straordinari.
- **Rapporti con i sindacati e relazioni sindacali:** Si occupa delle relazioni con le organizzazioni sindacali e delle negoziazioni relative al personale, gestendo i rapporti contrattuali e le problematiche inerenti.

L'Ufficio rappresenta quindi il cuore pulsante della gestione delle risorse umane, garantendo che il personale del Corpo di Polizia Locale possa operare in condizioni ottimali e in piena conformità con le normative vigenti.

#### **Ufficio Amministrazione Finanziaria**

L'Ufficio Amministrazione Finanziaria si occupa della gestione delle risorse economiche e strumentali del Corpo di Polizia Locale, garantendo una corretta amministrazione delle finanze e delle forniture necessarie al funzionamento dell'intera struttura.

##### **Principali compiti dell'Ufficio:**

- **Gestione del bilancio:** Cura la pianificazione e gestione del budget assegnato al Corpo di Polizia Locale, assicurando un uso oculato e trasparente delle risorse finanziarie.
- **Acquisizione di beni e servizi:** Si occupa della gestione degli approvvigionamenti, garantendo l'acquisto di materiali, attrezzature e forniture necessarie per l'attività operativa e amministrativa del Corpo.
- **Contabilità e rendicontazione:** Tiene la contabilità interna, predisponendo i documenti contabili e finanziari necessari per la rendicontazione e la trasparenza delle spese.
- **Gestione delle risorse strumentali:** Supervisiona e gestisce le risorse logistiche, come i veicoli, le attrezzature operative e le dotazioni tecniche del Corpo, provvedendo alla loro manutenzione e aggiornamento.
- **Amministrazione patrimoniale:** Si occupa della gestione delle strutture e delle risorse patrimoniali, come la Caserma e le dotazioni interne.

L'Ufficio Amministrazione Finanziaria garantisce che tutte le operazioni finanziarie siano gestite in maniera efficiente e conforme alle normative, fornendo così il supporto logistico ed economico necessario per le attività quotidiane della Polizia Locale.

#### **Ufficio Verbali**

L'Ufficio Verbali svolge un ruolo fondamentale nella gestione delle sanzioni amministrative emesse a seguito delle violazioni del Codice della Strada e di altre norme. Gli atti contravvenzionali redatti dagli operatori del Corpo di Polizia Locale, dagli ausiliari di P.M., dagli ausiliari ambientali e dagli ausiliari ATC riportano con precisione tutte le informazioni necessarie per consentire al cittadino di comprendere le modalità di pagamento delle sanzioni, i termini entro i quali effettuare tali pagamenti e le procedure per contestare eventuali sanzioni. Questo avviene nel rispetto del principio di trasparenza e correttezza nella comunicazione con l'utenza.

L'ufficio è il punto di riferimento per chiunque abbia ricevuto una sanzione, sia esso il trasgressore diretto o l'obbligato in solido (come il proprietario del veicolo), e offre assistenza nelle fasi successive alla notifica dell'atto contravvenzionale. Gli operatori dell'ufficio, oltre a gestire le pratiche legate al pagamento delle sanzioni, forniscono chiarimenti e informazioni su tutti gli aspetti delle procedure sanzionatorie, comprese le modalità di presentazione dei ricorsi e di richiesta di rateizzazione.

##### **Principali attività e competenze dell'Ufficio Verbali:**

- **Gestione delle procedure contravvenzionali:** L'ufficio si occupa della gestione di tutte le pratiche relative alle sanzioni per violazioni del Codice della Strada. Questo include la registrazione e l'elaborazione delle multe emesse, nonché la successiva notifica ai cittadini.
- **Esame documenti ai sensi dell'art. 180 del Codice della Strada:** L'ufficio è incaricato di verificare la validità dei documenti relativi alla circolazione, come patente di guida e carta di circolazione, che i cittadini devono presentare in seguito a specifiche richieste o contestazioni.
- **Emissione di ordinanze ingiunzioni:** Quando una sanzione amministrativa non viene pagata nei termini, l'ufficio provvede all'emissione di ordinanze ingiunzioni fiscali, avviando la procedura per il recupero forzoso delle somme dovute.
- **Rateizzazione delle sanzioni:** Per i cittadini che si trovano in difficoltà economica, l'ufficio riceve e valuta le richieste di rateizzazione delle sanzioni, predisponendo i piani di pagamento in conformità con la normativa vigente.



- **Informazioni e assistenza:** L'ufficio è anche un punto di contatto per tutte le richieste di chiarimenti e assistenza da parte dell'utenza, sia in merito alle sanzioni già emesse, sia riguardo alle modalità di presentazione di eventuali ricorsi amministrativi o giudiziari.

L'Ufficio Verbali funge dunque da ponte tra il cittadino e l'amministrazione, garantendo che ogni fase del procedimento sanzionatorio venga gestita nel rispetto delle norme e fornendo un servizio di supporto costante per facilitare la risoluzione delle controversie e la regolarizzazione delle situazioni sanzionatorie.

Per modulistica, orari e modalità di accesso ai servizi, referenti del Servizio, visitare il sito istituzionale all'indirizzo:

<https://www.comune.laspezia.it/amministrazione/uffici/corpo-di-polizia-locale>

#### **Ufficio Contenzioso E Depenalizzazione**

L'Ufficio Contenzioso e Depenalizzazione è dedicato a chi desidera opporsi o presentare ricorsi per violazioni al Codice della Strada, così come a chi si trova a dover gestire sanzioni amministrative diverse, regolate dalla Legge 689/1981. Qui, ogni cittadino che ha ricevuto una sanzione può trovare un supporto chiaro e trasparente per comprendere al meglio i propri diritti e i percorsi legali a disposizione.

Che si tratti di trasgressori diretti o di persone solidalmente obbligate, l'Ufficio offre un punto di riferimento per avviare le procedure sanzionatorie con competenza e sensibilità. Ogni richiesta viene presa in carico con attenzione, e il rispetto delle tempistiche previste dalla legge è una priorità assoluta. Questi tempi, chiaramente indicati negli atti notificati, sono parte integrante del nostro impegno a fornire un servizio di qualità.

L'obiettivo dell'Ufficio è non solo gestire il contenzioso in modo puntuale, ma anche offrire un supporto umano, per far sì che ogni cittadino possa affrontare queste situazioni con chiarezza e consapevolezza.

Per modulistica, orari e modalità di accesso ai servizi, referenti del Servizio, visitare il sito istituzionale all'indirizzo:

<https://www.comune.laspezia.it/amministrazione/uffici/corpo-di-polizia-locale>

## **5. I REPARTI**

#### **Reparto Prevenzione Generale e Pronto Intervento**

Il Reparto Prevenzione Generale e Pronto Intervento è il fulcro dell'attività operativa della Polizia Locale sul territorio. Si occupa di rispondere con prontezza e adeguatezza alle segnalazioni provenienti da cittadini, enti, forze dell'ordine e strutture comunali, attraverso i canali di comunicazione descritti nella sezione Centrale Operativa e Front Office, nonché tramite le Centrali del Soccorso Pubblico e Protezione Civile. Il suo intervento è mirato a garantire la sicurezza stradale, la fluidità della viabilità urbana e la tutela del territorio.

Il Reparto si dedica non solo alla prevenzione e regolazione del traffico, ma anche alla sanzione di comportamenti pericolosi per la sicurezza dei cittadini. La sua presenza capillare sul territorio, unita alla capacità di affrontare emergenze, lo rende un punto di riferimento per la comunità. In particolare, nelle aree centrali, il Reparto interagisce direttamente con i cittadini, rafforzando il senso di sicurezza e fornendo assistenza tempestiva.

#### **Principali Attività del Reparto:**

- Viabilità e Sosta: Controlla e regola la viabilità urbana e gestisce la sosta, anche in collaborazione con gli ausiliari del traffico.
- Sicurezza Stradale: Allestisce postazioni di controllo stradale per garantire il rispetto del Codice della Strada, con particolare attenzione al trasporto pesante.
- Emergenze e Manifestazioni: Coordina la viabilità durante emergenze, eventi e manifestazioni.
- Interventi Sanitari: Partecipa ai trattamenti e accertamenti sanitari obbligatori in collaborazione con gli organi sanitari.
- Polizia Giudiziaria: Interviene autonomamente o supporta la Polizia Giudiziaria in caso di eventi criminosi.
- Scorta: Fornisce scorta a mezzi pesanti o eccezionali.

#### **Ufficio Funzionari Sicurezza Stradale, Prossimità e Progetti Speciali**

L'Ufficio Funzionari Sicurezza Stradale, Prossimità e Progetti Speciali è un punto cardine per il coordinamento delle attività operative e per la promozione della sicurezza stradale, della sicurezza pubblica e della Polizia Giudiziaria. Questo ufficio opera per garantire che le procedure siano uniformi e aggiornate, rispondendo alle esigenze di una gestione moderna e proattiva delle problematiche legate al territorio e alla sicurezza.

#### **Principali compiti dell'Ufficio:**



- **Aggiornamento delle procedure operative:** L'Ufficio è responsabile dell'elaborazione e del costante aggiornamento delle procedure operative in uso nel Corpo di Polizia Locale. Queste procedure riguardano interventi su strada, azioni preventive e repressive e gestione delle emergenze.
- **Elaborazione di atti standard:** Cura la redazione di atti e documenti standardizzati, che facilitano e uniformano la gestione degli interventi sul territorio e l'attività sanzionatoria, assicurando così coerenza e trasparenza in tutte le fasi operative.
- **Coordinamento della sicurezza stradale:** L'ufficio si impegna attivamente nella promozione della sicurezza stradale, sia attraverso campagne informative rivolte alla cittadinanza, sia con interventi diretti di regolazione del traffico, controllo delle infrazioni e riduzione dei rischi su strada. Collabora strettamente con i reparti operativi per garantire la conformità alle normative del Codice della Strada e l'efficacia delle misure adottate.
- **Prossimità e relazione con i cittadini:** Gli operatori dell'Ufficio hanno un ruolo fondamentale nel mantenere una stretta relazione con la comunità, specialmente nelle aree centrali e nei quartieri periferici della città. L'ufficio si impegna a promuovere la prossimità tra Polizia Locale e cittadinanza, con l'obiettivo di rafforzare la fiducia e il dialogo tra la popolazione e le istituzioni.
- **Gestione degli esposti e delle segnalazioni:** L'Ufficio riceve, valuta e tratta esposti e segnalazioni dei cittadini riguardanti problematiche legate alla sicurezza stradale e urbana. Assicura risposte tempestive e adeguate, intervenendo con provvedimenti o inoltrando le segnalazioni ai reparti competenti.
- **Interventi programmabili e urgenti:** Coordina gli interventi di basso impatto operativo, specialmente nelle zone periferiche, garantendo una gestione efficace delle richieste di intervento e assicurando la presenza delle forze dell'ordine anche nelle aree meno centrali della città.
- **Educazione stradale:** Una delle attività chiave dell'Ufficio è l'organizzazione e la pianificazione di corsi di educazione stradale rivolti agli studenti delle scuole di ogni ordine e grado. Gli agenti della Polizia Locale illustrano ai ragazzi le regole fondamentali del Codice della Strada e promuovono comportamenti responsabili alla guida e come pedoni. Questa attività, oltre a educare i giovani alla sicurezza, contribuisce a creare una cultura del rispetto delle regole.
- **Progetti speciali e innovazione:** L'Ufficio è responsabile della promozione e gestione di progetti speciali legati alla sicurezza urbana e stradale. Collabora con enti pubblici e privati per sviluppare iniziative innovative, come l'introduzione di nuove tecnologie per il monitoraggio del traffico, progetti di sostenibilità ambientale legati alla mobilità e campagne di sensibilizzazione su temi di grande attualità, quali la guida sotto l'effetto di alcol o droghe, l'uso del telefono alla guida e la sicurezza dei ciclisti e pedoni.
- **Ricezione e gestione delle istanze:** L'Ufficio è anche incaricato dell'organizzazione e delle modalità di ricezione del pubblico, occupandosi delle richieste di informazioni e di assistenza che provengono dai cittadini, dagli enti pubblici e da altre forze dell'ordine. L'obiettivo è garantire un servizio efficiente e trasparente, indirizzando gli utenti verso i reparti o gli uffici competenti.
- **Custodia delle dotazioni di reparto:** Si occupa della gestione e della custodia delle dotazioni operative del personale, garantendo la corretta manutenzione e disponibilità delle attrezzature necessarie per le attività quotidiane.

L'Ufficio Funzionari Sicurezza Stradale, Prossimità e Progetti Speciali rappresenta quindi una struttura centrale nel garantire la sicurezza del territorio e una gestione organizzata ed efficiente delle risorse operative e logistiche della Polizia Locale.

#### **Nucleo Motociclisti**

Il **Nucleo Motociclisti** svolge un ruolo operativo mirato principalmente alla sorveglianza delle arterie stradali cittadine e al controllo della sicurezza della circolazione. Grazie alla mobilità e flessibilità dei mezzi motociclistici, gli operatori sono in grado di intervenire con maggiore rapidità rispetto ad altre unità, operando su tutto il territorio comunale.

#### **Compiti e Attività del Nucleo Motociclisti:**

- **Vigilanza sulla viabilità:** Il Nucleo si occupa del monitoraggio costante della viabilità cittadina, verificando il rispetto delle norme del Codice della Strada, con particolare attenzione alla sicurezza della circolazione, alla fluidità del traffico e al controllo delle soste irregolari.
- **Interventi rapidi:** In caso di incidenti o situazioni di emergenza, i motociclisti possono intervenire in tempi brevi, supportando le pattuglie automontate e altri reparti nelle attività di pronto intervento. La capacità di muoversi agevolmente anche in condizioni di traffico intenso consente loro di rispondere con efficacia alle emergenze.



- **Servizi di scorta:** Gli operatori del Nucleo effettuano scorte per trasporti eccezionali o per mezzi pesanti che richiedono un controllo specifico per garantire una circolazione sicura e ordinata lungo le principali arterie stradali.
- **Controlli preventivi:** Il Nucleo è attrezzato con strumenti come telelaser, etilometri e apparecchiature per la verifica dei cronotachigrafi, utilizzati per effettuare controlli sui veicoli e sui conducenti. Questi strumenti permettono di monitorare il rispetto delle norme stradali e ridurre potenziali situazioni di rischio.
- **Collaborazione con altri reparti:** Il Nucleo lavora in stretto coordinamento con il **Reparto di Infortunistica Stradale** e altre unità operative per il rilevamento di incidenti stradali e altre attività legate al controllo della sicurezza stradale.
- **Gestione di eventi pubblici:** In occasione di manifestazioni ed eventi di grande afflusso, i motociclisti sono incaricati della regolazione della viabilità e del controllo del traffico, contribuendo a mantenere l'ordine e prevenire disagi alla circolazione.
- **Utilizzo di dispositivi di sicurezza:** Il Nucleo è dotato dell'arma a impulsi elettrici (TASER), utilizzata come strumento di deterrenza nelle situazioni che lo richiedono, in conformità alle normative di sicurezza. Tale dotazione viene impiegata in situazioni specifiche per garantire la sicurezza degli operatori e dei cittadini.

#### **L'importanza del Nucleo Motociclisti nel contesto operativo:**

Il Nucleo Motociclisti è destinato principalmente a garantire la sicurezza stradale, la vigilanza sulle principali arterie cittadine e a fornire un intervento rapido in situazioni di emergenza o criticità. La loro presenza è particolarmente efficace nelle aree ad alta densità di traffico o in contesti che richiedono una risposta tempestiva e mirata.

#### **Reparto di Infortunistica Stradale**

Il **Reparto di Infortunistica Stradale** è incaricato di garantire un pronto intervento per il rilievo dei sinistri stradali e di altri eventi lesivi che si verificano sul territorio cittadino durante l'orario di servizio del Corpo di Polizia Locale.

L'obiettivo principale è condurre le operazioni di rilevamento in modo accurato e tempestivo, tutelando la sicurezza stradale e fornendo supporto alle parti coinvolte.

#### **Principali attività del Reparto:**

- **Rilievo degli infortuni stradali:** Il reparto interviene per effettuare i rilievi relativi ai sinistri stradali, acquisendo informazioni fondamentali per stabilire la dinamica dell'incidente. Questo include l'accertamento delle condizioni dei veicoli e delle persone coinvolte, la raccolta di eventuali testimonianze e la documentazione dettagliata della scena.
- **Gestione delle procedure amministrative e giudiziarie:** A seguito dei rilievi, il reparto avvia le necessarie procedure amministrative e giudiziarie collegate agli incidenti, assicurando la corretta trasmissione delle informazioni agli enti e autorità competenti.
- **Gestione dei ricorsi:** Il reparto si occupa anche della gestione dei ricorsi relativi ai sinistri stradali, fornendo supporto nell'ambito delle controversie derivanti dagli incidenti, in collaborazione con le autorità giudiziarie.

Le segnalazioni di sinistri stradali possono essere ricevute dalla **Centrale Operativa** del Corpo di Polizia Locale o tramite il servizio di emergenza pubblica (112 o 113). Una volta ricevuta la segnalazione, la Polizia Locale procede a condurre gli accertamenti necessari, raccogliendo elementi utili alla ricostruzione della dinamica dell'incidente, identificando persone e veicoli coinvolti, e verificando le condizioni della strada e del traffico. Il reparto può anche raccogliere denunce postume di sinistri presso la propria sede, secondo gli orari e i giorni specificati sul sito istituzionale dell'ente.

In base agli accordi presi con il **Comitato Provinciale per l'Ordine e la Sicurezza Pubblica** presso la Prefettura, il Corpo di Polizia Locale garantisce, durante il proprio orario di servizio nei giorni feriali e in orario non serale, la gestione di sino a due rilevamenti di sinistri stradali, anche se verificatisi in maniera quasi contestuale o a breve distanza temporale.

#### **Reparto Sicurezza**

Il **Reparto Sicurezza** è responsabile di una vasta gamma di attività di Polizia Giudiziaria, Amministrativa, Ambientale ed Edilizia, svolte anche attraverso un nucleo operativo presso la locale Procura della Repubblica. Le sue competenze includono la gestione della sicurezza urbana in coordinamento con le Forze di Polizia dello Stato, e controlli legati a vari ambiti, come il commercio, l'ambiente e l'edilizia, spesso in collaborazione con enti locali quali l'ASL e l'ARPAL.

#### **Competenze e Attività del Reparto:**



- **Polizia Giudiziaria:** Il Reparto, tramite il suo Nucleo presso la Procura della Repubblica, gestisce indagini e attività giudiziarie, soprattutto in materia ambientale ed edilizia. La natura di queste attività richiede particolare riservatezza.
- **Sicurezza Urbana:** L'operato del Reparto si svolge in coordinamento con le Forze di Polizia Statali per garantire un presidio completo del territorio, con azioni preventive e repressive.
- **Polizia Commerciale e Amministrativa:** Vengono effettuati controlli volti a tutelare i consumatori, monitorando il rispetto delle normative durante fiere e mercati, e verificando le condizioni igienico-sanitarie di esercizi pubblici.
- **Tutela Ambientale ed Edilizia:** Il Reparto effettua ispezioni su cantieri edili e controlli per prevenire e sanzionare irregolarità edilizie. Inoltre, si occupa di monitorare eventuali infrazioni ambientali in collaborazione con ASL e ARPAL.

#### **Servizi specifici e unità specializzate:**

- **Unità Cinofila:** Impiega due operatori certificati e un cane addestrato, "Jazz", per il contrasto allo spaccio di sostanze stupefacenti, con interventi mirati nelle zone critiche della città e in prossimità degli istituti scolastici.
- **Nucleo Decoro Urbano:** Questo nucleo si occupa di indagini legate a violazioni relative alla gestione dei rifiuti, inclusi i veicoli abbandonati, che vengono segnalati e avviati alla rottamazione.
- **Nucleo Tutela Animali:** In collaborazione con il Servizio Veterinario dell'ASL, il nucleo si concentra sui casi di maltrattamento animale e la gestione degli animali ritenuti pericolosi. Gli agenti utilizzano dispositivi per la lettura dei microchip, con interventi che possono portare all'affidamento degli animali a strutture appropriate.

#### **Attività principali del Reparto Sicurezza:**

- Indagini di Polizia Giudiziaria, anche tramite il Nucleo presso la Procura della Repubblica.
- Accertamenti e controlli ambientali, connesse procedure amministrative e giudiziarie.
- Verifiche su cantieri e attività edilizie.
- Controlli su attività commerciali, pubblici esercizi e mercati.
- Collaborazione con le Forze di Polizia, ASL e Direzione Regionale del Lavoro per i controlli amministrativi.
- Azioni di contrasto all'uso e allo spaccio di sostanze stupefacenti.
- Tutela dei diritti degli animali e gestione delle emergenze legate al maltrattamento animale.
- Interventi per il mantenimento del decoro urbano, con particolare attenzione al corretto smaltimento dei rifiuti.
- Servizi di vigilanza durante eventi sportivi e in aree a rischio.

## **6. AZIONI EDUCATIVE: CORSI DI EDUCAZIONE STRADALE, ALLA LEGALITÀ E ALLA SICUREZZA**

Il **Corpo di Polizia Locale** riconosce l'importanza di integrare azioni educative e preventive nei propri obiettivi di qualità, ponendo particolare attenzione alla tutela della sicurezza di persone e beni, nonché agli interessi delle fasce più vulnerabili della popolazione, quali minori e anziani.

A tal fine, il Corpo sviluppa progetti mirati a informare e sensibilizzare educatori ed alunni di tutte le scuole, nonché i membri delle fasce deboli, sulle regole della circolazione stradale e sulle norme di comportamento civile e urbano. Queste iniziative hanno l'obiettivo di promuovere una maggiore sicurezza stradale e una migliore vivibilità urbana.

Inoltre, il Corpo collabora a progetti specifici delle Autorità di Pubblica Sicurezza e della Protezione Civile, orientati a rafforzare gli standard di sicurezza urbana. Questi progetti si concentrano sulla prevenzione e sulla sensibilizzazione riguardo a fenomeni criminosi, come truffe e furti in abitazione, nonché su problematiche sociali di rilevante impatto, come le ludopatie, al fine di mitigare le conseguenze negative su tessuto sociale.

Il servizio è rivolto a studenti, anziani e a centri che gestiscono situazioni problematiche (ad esempio, abuso di alcol), e si articola attraverso le seguenti iniziative:

- **Corsi di educazione stradale** nelle scuole, per promuovere una cultura della sicurezza tra i giovani;
- **Corsi presso associazioni e centri anziani**, dedicati alla tutela della sicurezza delle fasce più vulnerabili;
- **Collaborazione con associazioni** per campagne informative e aggiornamenti sul Codice della Strada e su altre normative rilevanti per la sicurezza dei cittadini

## **7. MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA**



Il **Corpo di Polizia Locale** riconosce con fermezza l'importanza cruciale del monitoraggio periodico dei servizi erogati. Questo processo non è solo un criterio di valutazione, ma un elemento fondamentale per garantire l'allineamento dei servizi ai principi di **efficienza ed efficacia**. La nostra missione è fornire servizi che rispondano proattivamente alle esigenze della comunità e agli obiettivi strategici stabiliti dalla **Civica Amministrazione**.

Il monitoraggio si concretizza attraverso due controlli annuali (monitoraggio intermedio e monitoraggi finale del PEG) degli **indicatori di processo**, individuati ogni anno per misurare rigorosamente la qualità dei servizi offerti e inseriti nel **Piano Esecutivo di Gestione**. Questi indicatori vengono progettati non solo per riflettere le aspettative della cittadinanza, ma anche per garantire che ogni servizio risponda alle priorità strategiche dell'ente. Inoltre, il processo di valutazione è arricchito dai feedback diretti degli utenti, permettendo un **miglioramento continuo** e una rapida risposta alle istanze della comunità.

I contenuti della **Carta dei Servizi** sono soggetti a **periodici aggiornamenti** mirati, progettati per riflettere con precisione le modifiche nelle competenze e nei processi del Corpo di Polizia Locale. Tali aggiornamenti sono fondamentali per garantire che il servizio risponda tempestivamente a eventuali cambiamenti strutturali e per introdurre nuovi obiettivi e norme emergenti.

Il Corpo di Polizia Locale si impegna a garantire **massima trasparenza e accessibilità** nei confronti della cittadinanza. Per questo motivo, vengono diffusi con costanza i contenuti della **Carta dei Servizi** attraverso tutti i canali ufficiali, avvalendosi dei competenti uffici comunali. Qualsiasi modifica apportata ai contenuti della carta viene pubblicizzata in modo tempestivo e dettagliato, assicurando che la comunità sia sempre informata sulle evoluzioni dei servizi. Questo approccio non solo promuove la trasparenza, ma consolida anche un dialogo continuo e costruttivo tra il Corpo di Polizia Locale e la popolazione, rafforzando la fiducia e la collaborazione tra le istituzioni e i cittadini.

#### STANDARD DI QUALITA'

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	VALORE PREVISTO	VALORE REALIZZATO	FONTE DEL DATO
Ufficio di Primo Contatto – URP	TEMPESTIVITÀ	Intervallo di tempo tra la segnalazione e la risposta	Entro 30 giorni dalla segnalazione, nei casi previsti	100%	Applicativo Gestionale
Front Office e Centrale Operativa	EFFICACIA	Gestione interventi relativi al Pronto Intervento e alla Prevenzione Generale	Non quantificabile	100%	Applicativo Gestionale
Ufficio Contenzioso e Depenalizzazione	TEMPESTIVITÀ	Intervallo di tempo tra la segnalazione e la risposta	Entro i termini previsti per legge	100%	Applicativo Gestionale
Ufficio CUDE	TEMPESTIVITÀ	Intervallo di tempo tra la segnalazione e la risposta	Entro i termini previsti per legge	100%	Applicativo Gestionale
Ufficio Funzionari Sicurezza Stradale, Prossimità e Progetti Speciali	EFFICACIA	Risoluzione delle problematiche relative al Pronto Intervento e alla Prevenzione Generale	Non quantificabile	100%	Applicativo Gestionale
Reparto Prevenzione Generale e Pronto Intervento e Nucleo Motociclisti	EFFICACIA	Vigilanza e controllo del territorio	Non quantificabile	100%	Applicativo Gestionale
Ufficio Archivio e Protocollo (Segreteria)	TEMPESTIVITÀ	Attività di protocollazione della documentazione in entrata ed uscita	Entro i termini previsti per legge	100%	Applicativo Gestionale
Ufficio Gestione del Personale e Amministrazione Finanziaria	EFFICACIA	Cura dell'organizzazione dei turni di servizio del personale e gestione dei beni e servizi	Non quantificabile	100%	Applicativo Gestionale
Reparto di Infortunistica Stradale	EFFICACIA	Assicurare l'intervento per il rilievo di sinistri stradali	Non quantificabile	100%	Applicativo Gestionale
Reparto Sicurezza	EFFICACIA	Attività di Polizia Giudiziaria e servizi a tutela della Sicurezza Urbana	Non quantificabile	100%	Applicativo Gestionale
Ufficio Verbali	EFFICACIA	Gestisce le procedure per sanzioni riferite a violazioni amministrative	Non quantificabile	100%	Applicativo Gestionale

**Tutti i reparti** monitorano costantemente la qualità del servizio erogato, basandosi su:

- Interventi di pronto intervento giornalmente conclusi e registrati
- Numero di controlli stradali e scorte effettuate
- Accertamenti sanzionatori e segnalazioni di reato
- Procedure sanitarie obbligatorie eseguite correttamente



## 8. RAPPORTI CON I CITTADINI

### L'Informazione e l'Ascolto

L'ascolto dei cittadini e degli utenti dei Servizi Comunali rappresenta un impegno prioritario per l'Amministrazione, in linea con la Direttiva emanata dal Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004, riguardante la "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini". Per promuovere una cultura del miglioramento continuo della qualità e favorire il dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, la Polizia Locale implementa diverse forme di ascolto del cittadino-utente, tra cui:

- a) **Rilevazioni di Soddisfazione dell'Utenza:** Si prevede, in media, almeno un'indagine annuale per misurare il gradimento dei servizi forniti dagli uffici interni del Corpo di Polizia Locale alla cittadinanza.
- b) **Analisi delle Segnalazioni:** Il Corpo analizza attentamente le segnalazioni e le opinioni espresse dai cittadini, per individuare aree di miglioramento e rispondere in modo adeguato alle esigenze della comunità.
- c) **Verifica delle Non-Conformità:** Viene effettuata una revisione delle non-conformità riscontrate, per comprendere i motivi del mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta dei Servizi, avviando i necessari processi di adeguamento compatibilmente con le risorse umane e finanziarie disponibili.

### Segnalazioni, Reclami e Suggerimenti

Gli uffici competenti sono disponibili per ascoltare e registrare eventuali reclami e segnalazioni riguardanti disservizi o inadempienze rispetto agli impegni delineati nella "Carta dei Servizi". Questo processo è conforme alle indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del D.lgs. n. 33/2013.

Per presentare una segnalazione, è necessario farlo in forma scritta, fornendo tutte le informazioni utili per identificare il problema e facilitare l'accertamento della questione. Le segnalazioni possono essere inoltrate online sul portale Istanze Online ([www.iol.spezianet.it](http://www.iol.spezianet.it)) o inviate tramite posta ordinaria o posta elettronica certificata all'indirizzo: **pm.laspezia@legalmail.it**.

Gli Uffici/Reparti/Nuclei/Sezioni dipendenti provvedono, secondo le rispettive competenze, all'esame dei reclami e segnalazioni pervenute.

### Obiettivi di Ottimizzazione dei Processi e Semplificazione delle Procedure Amministrative

Come parte del nostro impegno per il miglioramento continuo della qualità del servizio, la Polizia Locale ha definito nuovi obiettivi strategici focalizzati su due aree principali:

1. **Ottimizzazione dei processi di comunicazione**  
Stiamo attivamente lavorando per potenziare la trasparenza e l'efficacia della comunicazione tra l'utenza e la Polizia Locale. L'obiettivo è rendere i servizi più chiari e facilmente accessibili, con un **forte focus sulla digitalizzazione delle pratiche**. Questa iniziativa mira a garantire l'autonomia degli utenti, consentendo loro di interagire in modo diretto e semplificato con i nostri uffici, per soddisfare le loro esigenze in maniera rapida e senza difficoltà.
2. **Semplificazione delle procedure amministrative tramite istanze online**  
Le iniziative in corso includono:



○ **Accesso documentale per sinistri stradali**

Il sistema permette agli utenti di gestire autonomamente, tramite portale web nazionale (<https://www.incidentistradali.com/>), le richieste di documenti relativi a sinistri stradali. Questo processo non solo semplifica l'intero iter, ma consente anche una **significativa riduzione dei tempi di lavorazione**.

○ **Portale di istanze online**

Un portale dedicato, in fase di sviluppo, permetterà la presentazione di istanze per:

- Richiesta dei **CUDE** (Contrassegno Unificato Disabili Europeo) (<https://www.comune.laspezia.it/>)
- **Accesso in deroga alla ZTL** (<https://istanze.comune.laspezia.it/servizi-online/mobilita-trasporti/>)
- Richieste di **accesso agli atti amministrativi** ai sensi della Legge n. 241/90 (<https://www.istanze.spezianet.it/>)

Questi strumenti digitali, accessibili tramite istanze online, consentiranno di semplificare notevolmente le procedure, ridurre i tempi di risposta e di lavorazione, e migliorare l'esperienza per l'utenza.

**3. Formazione Continua del Personale**

Per garantire l'efficacia dei nuovi processi, investiamo nella **formazione continua del personale**, un elemento fondamentale per il nostro operato. I nostri addetti sono costantemente aggiornati e formati internamente dai funzionari responsabili del servizio attraverso **briefing regolari** e **sessioni di aggiornamento**. Questo approccio permette agli operatori di acquisire competenze sempre attuali e di adattarsi rapidamente alle nuove tecnologie e procedure. In tal modo, si migliora significativamente la qualità del servizio erogato, assicurando un'adeguata assistenza all'utenza e contribuendo a un'esperienza positiva per tutti gli utenti.

**Crediamo che un personale ben preparato e motivato possa fare la differenza. Ogni formazione rappresenta un'opportunità per sviluppare competenze sempre attuali e per affrontare con sicurezza le nuove tecnologie e procedure. In questo modo, non solo miglioriamo la qualità del servizio erogato, ma garantiamo anche che ogni cittadino riceva un'adeguata assistenza e supporto. Siamo qui per ascoltare e rispondere alle esigenze della comunità, creando insieme un'esperienza positiva e accogliente per tutti gli utenti.**