



Carta dei Servizi

della Polizia Municipale

del Comune della Spezia

Indice

Premessa	pag 4
Presentazione del Comandante.....	pag. 6
1. LA CARTA DEI SERVIZI DEL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE	
1.1. Riferimenti normativi della Carta	pag 7
1.2. Principi fondamentali della Carta.....	pag 8
1.3. Caratteristiche della Carta - Le schede di ogni servizio	pag 9
2. IL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE DELLA SPEZIA	
2.1. Presentazione.....	pag 10
2.2. Organizzazione.....	pag 11
2.3. Organigramma.....	pag 12
2. 4. Accesso ai servizi e obiettivi di qualità per l'utente.....	pag 13
3. I SERVIZI DEL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE	
3.1. Finalità alla base dei servizi del Corpo di Polizia Municipale.....	pag 14
3.2. Modalità e strumenti di lavoro.....	pag. 14
3.3 Servizi offerti.....	pag 15
4. MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA pag. 44	
4.1. Rapporti con i cittadini	pag 45
4.2. Segnalazioni e suggerimenti.....	pag 46

ALLEGATI

- 1- Richiesta di accesso a documenti amministrativi comprensivi dei verbali riferiti al rilievo di sinistri stradali
- 2- Denuncia di smarrimento documenti
- 3- Modulo di formalizzazione di reclamo che si presenta al Corpo di P.M.

PREMESSA

La Carta dei Servizi trova fondamento dalla direttiva emanata dal Presidente del Consiglio dei Ministri nel gennaio 1994. Essa costituisce uno dei principali supporti per introdurre come norma di comportamento all'interno del Comune la gestione della qualità.

Gli standards delle prestazioni sono di massima e per quanto possibile preventivamente fissati, costituendo gli stessi un impegno del Corpo.

L'adozione di standards predefiniti, la ricerca di semplificazioni procedurali, le informazioni agli utenti, il rispetto, la cortesia e l'agevolazione dell'esercizio dei diritti dei cittadini, possono costituire un passo significativo nell'ulteriormente migliorare i rapporti tra i cittadini ed il Corpo di Polizia Municipale. Altresì è opportuno che i cittadini preventivamente conoscano la fisionomia organizzativa della struttura e le risorse umane disponibili onde commisurare il livello dei servizi resi alle effettive potenzialità.

I cittadini debbono comunque sempre più divenire elemento centrale dell'azione di ogni settore della pubblica amministrazione. La Carta diventa quindi un Patto sulla qualità dei servizi che il corpo della Polizia Municipale si impegna a rispettare, compatibilmente con le risorse disponibili.

Perché una Carta dei Servizi della Polizia Municipale? Innanzitutto perché, contrariamente a quanto si possa pensare, il lavoro dei vigili urbani, oggi più che mai, risulta variamente articolato. Di tali complesse articolazioni solo in parte i cittadini e gli utenti dei servizi hanno conoscenza.

Tanti e tali sono i compiti degli operatori della polizia municipale del nostro Comune, che ci è sembrato opportuno raccogliarli in un'apposita Carta dei Servizi.

Uno strumento utile a disposizione di tutti i cittadini che, oltre ad indicare mansioni e compiti degli operatori descrive contenuti e standards delle prestazioni a cui il corpo di polizia municipale via via si adegua nell'espletamento dei vari servizi.

Non la semplice enunciazione di buoni propositi, o uno sterile elenco delle cose che i vigili urbani fanno, ma un impegno concreto a favorire la conoscenza dei servizi che nella quotidianità il Corpo di P.M. tende a garantire nella consapevolezza che il servizio di un organo di polizia sconta, fisiologicamente, l'imprevisto e l'emergenza che naturalmente sovvertono, nell'interesse pubblico, la pianificazione ordinaria dei servizi.

PRESENTAZIONE DEL COMANDANTE

Al di là di ogni obbligo di legge, la Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale della Spezia vuole essere un contributo, si confida significativo ed utile, ad un approccio agevole da parte della cittadinanza ai servizi di Polizia locale.

L'obiettivo è quello di definire, con il presente documento, uno strumento di servizio per l'utenza affinché la stessa penetri nel variegato "mondo" dei servizi di polizia locale e ne sappia cogliere i preminenti fini di tutela della legalità, della vivibilità urbana e della convivenza civile, e le potenzialità dei servizi erogati da commisurarsi in relazione alle risorse disponibili.

L'evoluzione sociale, la dinamica del mutamento delle relazioni civili sono talmente veloci, nel nostro tempo, da richiedere che lo strumento apportato sia oggetto di periodica revisione e aggiornamento per adeguarlo a nuove esigenze e alle mutate realtà organizzative.

*Il Comandante del Corpo di P.M.
(dr. Alberto Pagliai)*

1. LA CARTA DEI SERVIZI DELLA POLIZIA MUNICIPALE

1.1. Riferimenti normativi della Carta

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

- 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.

1.2. Principi fondamentali della Carta

La Polizia Municipale della Spezia garantisce a tutti i cittadini i seguenti diritti, ritenendo che il miglior servizio alla città si possa realizzare attraverso una reciproca collaborazione che favorirà anche il miglioramento continuo del livello del servizio:

Eguaglianza: Particolare attenzione è riservata al principio di eguaglianza per tutti i cittadini, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche. In ogni caso saranno maggiormente tutelati i cittadini diversamente abili, i minori, gli anziani e coloro che appartengono alle fasce deboli della popolazione.

Partecipazione: Il cittadino ha diritto di conoscere i progetti in cui è impegnata la Polizia Municipale. Il cittadino può in merito formulare proposte e fornire contributi per la realizzazione di progetti utili alla sicurezza e all'ordinata civile convivenza. Il Comando di Polizia Municipale è disponibile per raccogliere e valutare, sul piano della fattibilità, le proposte che pervengono ferma restando la sua autonomia decisionale.

Imparzialità: Il cittadino ha diritto ad un trattamento imparziale nelle diverse situazioni che si presentano. In tale ottica vengono interpretate le singole norme che regolano l'attività di istituto.

Trasparenza: Il cittadino ha diritto nei limiti di legge vigenti, in particolare per l'attività di Polizia Giudiziaria, di conoscere ogni riferimento utile in relazione a procedimenti a proprio carico o verso i quali detenga qualificato interesse da dichiarare.

Efficacia ed efficienza: La Polizia Municipale della Spezia, quale obiettivo prioritario, persegue il continuo miglioramento del servizio. Il cittadino ha diritto di disporre di interlocutori della Polizia Municipale aggiornati professionalmente ed in grado di informare correttamente tutti coloro che li interpellano.

Continuità del servizio: Il Corpo di P.M. si impegna a garantire la continuità del servizio inteso **come turnazione degli agenti nei giorni della settimana**. Eventuali modifiche allo schema orario indicato saranno riportate negli aggiornamenti nelle schede annuali allegate alla Carta.

1.3. Principali caratteristiche della Carta

La Carta ha validità pluriennale ma viene costantemente aggiornata in relazione:

- alle modificazioni nelle competenze e nei processi di titolarità dell'Ente e del Corpo di Polizia Municipale;
- conseguenti cambiamenti organizzativi strutturali del Corpo o dell'Ente
- a nuovi obiettivi di servizio che siano individuati in adesione a sopravvenute esigenze sociali.

Le schede di ogni servizio

La carta comprende le schede sintetiche riportanti dati ed **informazioni essenziali di ogni servizio erogato**.

Tali schede riportano, di massima, per ogni servizio anche in ragione delle caratteristiche dello stesso:

- la descrizione dell'offerta dei servizi
- le attività svolte
- a chi rivolgersi
- le modalità di accesso
- l'eventuale documentazione da presentare per ottenere i servizi
- il costo (qualora il servizio sia oneroso)
- la normativa di riferimento
- gli standards riferiti alle prestazioni del "servizio" e gli obiettivi dello stesso
- informazioni ed aggiornamenti vari
- il conseguimento degli obiettivi e degli standards di servizio è verificato annualmente nell'ambito del monitoraggio sull'attuazione del piano
Esecutivo di Gestione.

2. IL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE DELLA SPEZIA

2.1. Presentazione

Il Corpo di Polizia Municipale della Spezia dal 1837 presidia, con risorse umane e strumentali e modalità operative ovviamente via via diverse ed evolute, il territorio cittadino a tutela della legalità e sicurezza urbana. Alla luce dell'attuale quadro normativo (legge 15 marzo 1986 n. 65 e legge della Regione Liguria I agosto 2008 n. 31) le funzioni del Corpo di Polizia Municipale si sviluppano pressoché a 360° nell'ambito urbano investendo diversi aspetti del vivere civile.

Valori ispiratori dell'attività del Corpo di P.M. sono:

1) Spirito di servizio e disponibilità verso la cittadinanza

La comunità di persone che costituisce il Corpo di Polizia Municipale opera per il bene della città, ne recepisce le esigenze, si adopera per il soccorso alla popolazione non solo nelle emergenze ma anche nel vivere quotidiano.

2) Imparzialità

Il Corpo di P.M. cura la prevenzione e repressione delle violazioni, di natura amministrativa o penale, a leggi regolamenti e provvedimenti dello Stato della Regione e del Comune anche nella qualità di organo di polizia giudiziaria e di polizia stradale. L'esercizio di tali articolate funzioni avviene nella costante ricerca della massima adeguatezza professionale ciò garantendo autorevolezza negli interventi e capacità di evitare discriminazioni in presenza di situazioni omogenee.

3) Trasparenza

Le attività e gli atti del Corpo di P.M., nei limiti di legge e nel rispetto delle prerogative che caratterizzano i suoi addetti con particolare riferimento alle funzioni di Polizia Giudiziaria, sono accessibili alla conoscenza comune sia per ciò che attiene i principi e i criteri ispiratori della quotidiana attività d'istituto sia con riferimento agli atti posti in essere nell'esercizio di tali attività e ai documenti relativi

laddove formati. Il quotidiano evolversi dell'attività operativa esterna sul territorio è a tal fine oggetto di monitoraggio e di sintesi documentale nell'ambito del servizio di Centrale Operativa allorché attivo.

Il Corpo di Polizia Municipale uniforma la propria struttura e l'attività d'istituto all'integrale rispetto del **principio di pari opportunità**. Dal 1979 i concorsi e le selezioni pubbliche per l'accesso alle qualifiche e ai profili professionali del Corpo di Polizia Municipale sono aperti alle persone di sesso femminile . Dallo stesso anno le donne operano, con ruoli funzioni e responsabilità diverse, all'interno del Corpo di Polizia Municipale.

Il servizio operative sul territorio degli operatori del Corpo di P.M. è, di norma, armato.

2. 2. Organizzazione

Il Corpo di Polizia Municipale rappresenta un'Area della più generale organizzazione del Comune della Spezia. Il suo Comandante, in quanto tale, è Dirigente di Area del Comune della Spezia alle dirette dipendenze del Sindaco in ossequio ai principi di cui alla legge quadro sulla polizia locale (legge 65/1986).

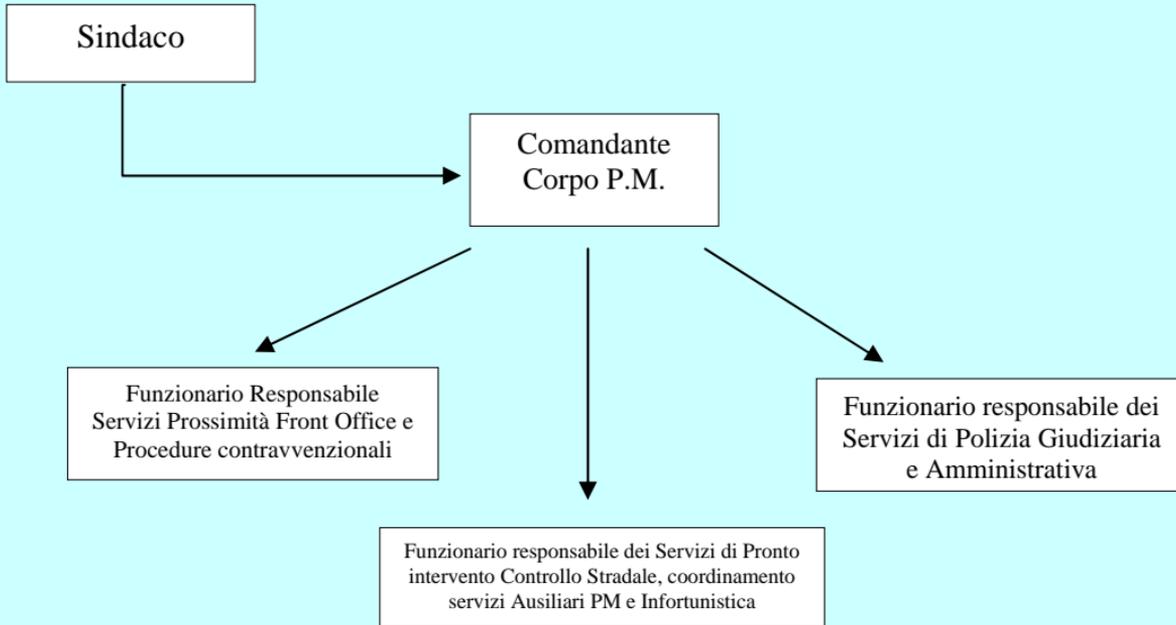
Il Corpo di Polizia Municipale è attualmente composto da n. 89 addetti di cui 1 di categoria dirigenziale (il Comandante del Corpo) 17 di categoria direttiva (17 Commissari Ispettori o Specialisti di Vigilanza).

Espletano attività lavorativa presso il Corpo di Polizia Municipale altresì dipendenti comunali di profilo professionale amministrativo impiegati in attività di supporto alle funzioni di ordine amministrativo e contabile proprie del Corpo.

Il Corpo di Polizia Municipale valorizza il contributo al controllo complessivo del territorio che perviene da Associazioni di Volontariato qualificate (servizio dei Nonni Civici Volontari organizzati da ADA, ANTEAS e AUSER davanti alle scuole, Guardie Ecologiche Volontarie etc.) nei limiti delle competenze a tali soggetti volontari riconoscibili ai sensi di legge.

Il Corpo di Polizia Municipale coordina le attività di controllo della sosta e le conseguenti funzioni accertative di violazioni in materia espletate dagli ausiliari dipendenti di ATC MP (controllo della sosta a tariffa ai sensi dell'art. 17 c. 132 l. n. 127/1997) e di ATC Esercizio (controllo della sosta ai sensi dell'art. 17 c. 133 l. n. 127/1997)

2. 3. Organigramma



FUNZIONI DI SUPPORTO AL COMANDANTE

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

2. 4. Accesso ai servizi e obiettivi di qualità per l'utente

Localizzazione della Caserma: La caserma del Corpo di Polizia Municipale è situata in via Lamarmora 18 (La Spezia).

Centralino: 0187 – 7261 (le conversazioni telefoniche sono soggette a registrazione); fax: 0187 - 718577;

e-mail: poliziamunicipale@comune.sp.it ; PEC : pm.laspezia@legalmail.it

Obiettivi di qualità sull'accesso: Il Corpo di P.M., nella sue strutture interne Ufficio Verbali e Contenzioso, Ufficio Primo Contatto, Servizio di Front - Office (posto piantone) e Ufficio Archivio - Protocollo opera favorendo l'accessibilità degli utenti per incentivare la conoscenza dei servizi, l'accesso agli atti, l'informazione sulle procedure, la presentazione di istanze e documenti di varia tipologia. Garantisce in particolare:

- a) Accessibilità ai servizi, ciò agevolando l'adeguamento dell'attività a principi di trasparenza
- b) La tempestività del servizio che presuppone la conoscenza delle potenzialità dello stesso
- c) La continuità del servizio nell'ambito dell'orario in cui il servizio è garantito salvo particolari contingenze che determinino l'impiego del personale all'esterno e la temporanea chiusura degli Uffici
- d) La partecipazione del cittadino che può fornire segnalazioni e indicazioni utili ai servizi sul territorio.
- e) Efficienza ed efficacia del servizio costantemente monitorato con l'adozione laddove possibile di indicatori sull'attività svolta in relazione agli obiettivi anche dando luogo a processi di customer satisfaction.

3. I servizi del Corpo di Polizia Municipale

3.1. Finalità alla base dei servizi del Corpo di Polizia Municipale

Nel rispetto dei valori ispiratori del Corpo di Polizia Municipale l'attività quotidiana dello stesso si caratterizza per il perseguimento di finalità di efficienza ed efficacia in particolare valorizzando la razionalizzazione delle procedure con idonee pratiche di informatizzazione delle stesse e l'innovazione tecnologica per incrementare le potenzialità dei servizi operativi, velocizzarli e renderli funzionali alle esigenze e aspettative della popolazione.

3.2. Modalità e strumenti di lavoro

Il servizio quotidiano del Corpo di Polizia Municipale oltre a fronteggiare le emergenze sul territorio di cui la Centrale Operativa sia resa edotta si basa sul principio della programmazione con pianificazione degli interventi e programmazione delle risorse umane da impiegare giornalmente, in corrispondenza agli obiettivi strategici della Civica Amministrazione, secondo un'organizzazione basata su due turni di servizio ordinari e turno serale espletato per circa la metà delle giornate dell'anno prevalentemente nel periodo primaverile ed estivo e comunque, di massima, almeno una volta a settimana.

3.3 Servizi offerti

Sono molteplici le competenze del Corpo di Polizia Municipale che infatti è investito di una serie di attribuzioni e compiti istituzionali di notevole estensione e di fondamentale importanza per la collettività. Di seguito si presentano i servizi e le relative informative:

I SERVIZI DELCORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

Gli operatori di Polizia Municipale, nell'ambito del territorio comunale, contribuiscono alla prevenzione e repressione dei reati e illeciti amministrativi che minano la sicurezza dei cittadini e la civile e ordinata convivenza e svolgono attività sul territorio nell'interesse della Civica Amministrazione e a supporto delle strutture della stessa. Allorquando perseguano comportamenti penalmente rilevanti o indagano sugli stessi secondo le attribuzioni di cui hanno competenza e nei limiti delle stesse gli addetti del Corpo espletano le funzioni di Polizia Giudiziaria previste per legge (art. 57 del Codice di Procedura Penale). Gli operatori della Polizia Municipale svolgono altresì ai sensi di legge funzioni ausiliarie di pubblica sicurezza. Il Corpo di Polizia Municipale è organo di polizia stradale ai sensi dell'art. 12 del Codice della Strada.

Orario dei Servizi: I Turno: ore 7.00 - 13.35

II Turno: ore 13.25 – 20.00

III Turno (quando previsto): 20-24 (dal 15 giugno al 15 settembre 0,30)

(il turno festivo ha inizio alle ore 7.30)

Sono con periodicità di massima mensile previsti altresì servizi serali-notturni interforze estesi temporalmente anche oltre l'orario di servizio con il concorso di Forze di Polizia Statali organi sanitari e preposti alla sicurezza del lavoro per il controllo di esercizi pubblici e di comportamenti e situazioni che si pongano in tale fascia oraria nel territorio cittadino.

Il Corpo di Polizia Municipale partecipa, nell'orario 14,00 - 7,00, con 2 effettivi al servizio di civica reperibilità coordinata dal Dipartimento Lavori Pubblici - Ufficio Protezione Civile del Comune.

Il Corpo di Polizia Municipale:

- utilizza strumenti tecnologici per le proprie attività. In particolare gli addetti operativi sul territorio sono dotati di apparecchi radio per collegamento con la Centrale Operativa. Alla Centrale Operativa stessa è in opera un pannello con immagini riprodotte dai diciassette impianti di videosorveglianza insistenti in aree nodali sotto il profilo della sicurezza stradale e urbana . Gli Uffici Interni sono dotati di apparecchiature informatiche per la gestione dei processi in particolare connessi alla gestione delle procedure contravvenzionali del Codice della Strada o di altre normative statali o regionali . Il Commissario di P.M. Massimo Cremona sovrintende ai processi di innovazione tecnologica e di informatizzazione.

- ispira la propria attività quotidiana al principio del decentramento e della diffusione territoriale del servizio, valorizzando in particolare con il Servizio di Prossimità (vigile di quartiere) un presidio il più possibile uniforme del territorio e un più forte contatto

con la cittadinanza anche a scopo di informazione e educazione preventiva.

- espleta servizi appiedati, moto montati, automontati e, ai fini del controllo dei percorsi ciclabili, con velocipedi in ogni caso favorendo la visibilità del servizio degli operatori.

UFFICIO PRIMO CONTATTO

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	L'Ufficio è uno sportello al pubblico che fornisce informazioni e raccoglie segnalazioni reclami e denunce
A CHI E' RIVOLTO:	Al pubblico
CHE COSA OFFRE:	<ul style="list-style-type: none"> - 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 richieste di copie di verbali di sinistri stradali e provvede

MODALITÀ DI ACCESSO E ORARI:	<p>Di persona, telefonicamente, via e-mail</p> <p>L'ufficio è aperto al pubblico il lunedì, mercoledì, e venerdì dalle 9,30 alle 12,30 e il lunedì pomeriggio dalle 15 alle 19; tel. 0187 - 726813 – 726859; e-mail: polizia municipale@comune.sp.it</p>
DOVE RIVOLGERSI:	<p>Sportello presso il Corpo di polizia Municipale (Via Lamarmora 18 La Spezia) piano terra</p>
QUANTO COSTA:	<p>Il servizio è gratuito (salvo pagamento dei diritti stabiliti dalla Civica Amministrazione per l'acquisizione di copie di documenti come ad es. i rapporti di sinistri strali. Il costo è di € 4,00 sino alla quarta pagina incrementato di €0,60 per ogni copia di pagina oltre la quarta)</p>
NORMATIVA:	<p>L'Ufficio espleta la propria attività in tema di accesso agli atti conformandosi ai principi di cui alla L. n. 241/1990</p>
NOTE:	<p>In allegato alla presente Carta dei Servizi si producono le seguenti modulistiche riferite all'attività dell'UPC per debita conoscenza e fruizione da parte dell'utenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> -allegato 1 - richiesta di accesso a documenti amministrativi comprensivi dei verbali riferiti al rilievo di sinistri stradali -allegato 2 - denuncia di smarrimento documenti -allegato 3 - modulo di formalizzazione di reclamo che si presenta al Corpo di P.M. <p>I reclami e le segnalazioni possono essere inoltrate anche usufruendo del Sistema Gestione Segnalazioni e Reclami attivato sul sito del Comune della Spezia. Il Corpo di P.M. di norma non prende in considerazione esposti o reclami privi di riferimenti anagrafici utili a risalire all'identità di chi li formula</p>

	www.comune.sp.it/servizionline/segnalazionireclami
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	<p>La ricezione di denunce di varia tipologia e querele avviene di norma contestualmente alla presentazione delle stesse salvo l'esigenza di integrare la documentazione presentata. La formalizzazione di reclami e segnalazione avviene di norma all'atto in cui l'interessato si presenta all'Ufficio</p> <p>Le procedure gestionali delle sanzioni accessorie di cui al Codice della Strada seguono i tempi di legge, nello stesso Codice partitamente indicati per ciascuna fattispecie sanzionatoria.</p>
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	<ul style="list-style-type: none"> - tempistiche di evasione delle procedure per reclami e segnalazioni: - accertamento e relativo riscontro: entro 30 giorni salva l'esigenza di prosecuzione ulteriore degli accertamenti (ad es in relazione a fenomeni segnalati ricorrenti nel tempo) - accesso agli atti: entro 30 giorni dalla formalizzazione della relativa istanza di accesso salvo che gli atti stessi siano ancora in fase di formazione e i relativi accertamenti in corso. Il diritto di accesso è escluso allorché riferito ad atti e documenti riguardanti indagini di Polizia Giudiziaria, attività di prevenzione e repressione della criminalità o comunque concernenti aspetti di riservatezza di terzi tutelati dalla normativa in materia di privacy.
RESPONSABILE: (nome e cognome, indirizzo, tel., e-mail,)	<p>Commissario di P.M. Fabio Ratto tel. 0187 / 726859</p> <p>e-mail: fabio.ratto@comune.sp.it</p>

Responsabile monitoraggio su procedure esternalizzate a Spezia Risorse SpA

Commissario di P.M. Massimo Cremona tel. 0187 – 726818

e-mail: massimo.cremona@comune.sp.itpec: massimo.cremona@postacertificata.gov.it**FRONT OFFICE / CENTRALE OPERATIVA****CHE COSA È
E COME FUNZIONA:**

L'Ufficio riceve segnalazioni telefoniche riferite a richieste d'intervento, di natura emergenziale o meno, gestisce i relativi interventi degli operatori sul territorio, fornisce quale primo contatto, informazioni di ordine generale all'utenza anche al fine di meglio indirizzare la stessa ai Reparti o uffici competenti per informazioni di dettaglio

A CHI E' RIVOLTO:

Al pubblico agli organi di polizia e alle Forze del Soccorso, alle strutture sanitarie per TSO e ASO

**ATTIVITA'
SVOLTE**

- Informazioni al pubblico
- ricezione segnalazioni e richieste di intervento e relativi contatti con Forze di Polizia e del Soccorso
- supporto agli operatori sul territorio via radio anche per registrazione dei loro interventi
- Supporto alle strutture sanitarie per il servizio di trattamento sanitario obbligatorio

**MODALITÀ DI
ACCESSO:
(cosa fare / orari)**

Di persona, telefonicamente, via e-mail

L'Ufficio è attivo nell'orario di servizio del Corpo di P.M.

DOVE RIVOLGERSI:	Sportello presso il Corpo di polizia Municipale (Via Lamarmora 18) piano terra e-mail: poliziamunicipale@comune.sp.it ; tel. 0187 – 726824
NORMATIVA:	Gli operatori del Servizio espletano le prerogative di cui alla L. n. 65/1986 e L.R. n. 31/2008 sulla Polizia Locale
NOTE:	La Centrale Operativa gestisce il sistema di videosorveglianza con finalità generali di tutela della sicurezza urbana e anche ai fini di estrazione dei filmati per gli usi di legge e nell'interesse delle Forze di Polizia Statali a fini info-investigativi.
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	Immediato
STANDARD DI QUALITÀ: (e relativi indicatori)	Il Corpo di Polizia Municipale si pone l'obiettivo di assicurare l'integrale ricezione di segnalazioni e richieste d'intervento e di garantire il 60% di interventi su richiesta secondo ordine di priorità connesso alla tutela della sicurezza di persone e cose e degli interessi delle fasce deboli della popolazione (persone portatrici di handicap, anziani e minori)
RESPONSABILE: (nome e cognome, indirizzo, tel., e-mail,)	Comm. Fabio Ratto tel. 0187 / 726859 e-mail: fabio.ratto@comune.sp.it Responsabile della gestione del Sistema di Videosorveglianza Comm. Massimo Cremona tel. 0187 – 726818 e-mail: massimo.cremona@comune.sp.it IN OGNI TURNO DI SERVIZIO LA CENTRALE OPERATIVA E' DIRETTA DA ADDETTO DI CATEGORIA DIRETTIVA DEL CORPO.

UFFICIO CONTENZIOSO E DEPENALIZZAZIONE

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	L'Ufficio gestisce le procedure per opposizioni e ricorsi per violazioni al Codice della Strada e le procedure sanzionatorie di cui alla L. 689/1981 riguardo a violazioni amministrative diverse dal Codice della Strada.
A CHI E' RIVOLTO	A tutti coloro che promuovono rimedi tutori avverso sanzioni per violazioni al Codice della Strada o ad altre norme di legge o regolamenti agli organi accertatori delle violazioni sanzionate in via amministrativa alle persone interessate in qualità di trasgressori o obbligati solidali all'esperimento delle procedure sanzionatorie per violazioni diverse dal Codice della Strada.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/orari)	L'Ufficio è aperto il lunedì mercoledì e venerdì dalle 9,30 alle 12,30 e il lunedì pomeriggio dalle 15 alle 19. tel. 0187 – 726833.
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello presso il Corpo di polizia Municipale (via Lamarmora 18 La Spezia) piano terra
NORMATIVA:	D.Lgvo n. 285/1992 (Codice della Strada) L. n. 689/1981 Normative statali regionali e regolamentari che prevedono esiti sanzionatori per violazioni alle stesse
NOTE:	L'Ufficio conforma la propria attività al rispetto dei tempi e delle procedure previste dalla Legge n. 689/1981 e del Codice della Strada per gli atti di competenza
TEMPI STANDARD DI QUALITÀ	E' assicurato il rispetto dei tempi previsti dalla Legge per la gestione dei ricorsi e opposizioni ai verbali di

SPECIFICI: (e relativi indicatori)	contestazione emessi dagli operatori del Corpo di P.M. e dagli ausiliari di P.M. per le violazioni al Codice e dei termini di legge previsti per i rimedi tutori e per gli atti procedurali contravvenzionali per sanzioni riferite a violazioni diverse dal Codice della Strada dalla L. n. 689/1981. Il rispetto di tali tempistiche di legge costituisce indicatore della qualità del servizio espletato. Le tempistiche stesse sono precisamente indicate negli atti contravvenzionali notificati ai trasgressori o obbligati.
RESPONSABILE: (nome e cognome, indirizzo, tel., e-mail,)	Responsabile Ufficio Commissario di P.M. Letizia Graziani te. 0187/ 726833 e- mail letizia.graziani@comune.sp.it

REPARTO OPERATIVO

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	E' il Reparto che ha l'obiettivo di provvedere con tempestività e adeguatezza al primo intervento sul territorio su segnalazioni che pervengono dai cittadini con i canali di comunicazione descritti sopra o per il tramite delle Centrali del Soccorso Pubblico Sanitarie di Protezione Civile e che opera interventi a tutela della sicurezza stradale e della viabilità urbana
A CHI E' RIVOLTO:	Ai cittadini , alle Forze di Polizia, alle Forze del Soccorso e agli organi di protezione civile
ATTIVITA' SVOLTE	<ul style="list-style-type: none"> - espleta controlli sull'organizzazione della viabilità e della sosta nel territorio urbano anche in coordinamento con i servizi degli ausiliari di cui all'art. 17 comma 132 e 133 l. n. 127/1997 accertatori di violazioni in materia di sosta - gestisce postazioni di controllo stradale per il rispetto delle prescrizioni del Codice della Strada ai fini di

	<p>perseguire obiettivi di sicurezza stradale e controllo del trasporto pesante su strada</p> <ul style="list-style-type: none"> - espleta servizi di viabilità per emergenze eventi e manifestazioni - esegue operativamente Trattamenti e Accertamenti Sanitari Obbligatori in sinergia con organi Sanitari - interviene a supporto dei servizi di Polizia Giudiziaria o autonomamente in caso di eventi criminosi riferiti all'attività e ai compiti d'istituto <p>-espleta servizi di scorta a mezzi pesanti</p>
<p>MODALITÀ DI ACCESSO:</p> <p>NOTE</p>	<p>Opera nell'orario di servizio del Corpo di P.M.</p> <p>tel. 0187 – 726837</p> <p>l'espletamento di servizi di scorta stradali a veicoli e trasporti eccezionali è subordinato a autorizzazione del Servizio Mobilità del Comune e comporta il pagamento di €65,00 per ogni veicolo scortato</p>
<p>DOVE RIVOLGERSI:</p>	<p>Sportello presso il Corpo di polizia Municipale (Via Lamarmora 18 La Spezia) piano terra</p>
<p>NORMATIVA:</p>	<p>Gli operatori del Reparto agiscono in conformità alle prerogative di cui alla legislazione in materia di Polizia Locale (l. n. 65/1986 e L.R. n. 31/2008) e applicano negli interventi e controlli le pertinenti disposizioni di legge e regolamentari</p>
<p>TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:</p>	<p>Immediato, salvo intervento già in atto, su richiesta del cittadino alla Centrale Operativa o secondo piano di attività interno al Corpo e relative disposizioni attuative giornaliere</p>

ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	<p>Lo standard di qualità del Reparto è costituita da:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Operazioni di pronto intervento concluse e registrate giornalmente 2) Controlli stradali espletati e scorte attuate 3) Accertamenti sanzionatori e segnalazioni di reato redatti 4) Procedure di trattamento e accertamento sanitario obbligatorio eseguite
RESPONSABILE: (nome e cognome, indirizzo, tel., e-mail)	<p>Commissario di P.M. Sandro Mozzachiodi tel 0187/726840 Coordinatore sandro.mozzachiodi@comune.sp.it</p> <p>Responsabili turni di servizio del Reparto</p> <p>Ispettore Massimo Cappai tel. 0187/726837 massimo.cappai@comune.sp.it</p> <p>Ispettore Alessandro Larosa tel. 0187/726838 alessandro.larosa@comune.sp.it</p> <p>svolgono funzioni di Ufficiali di Polizia Giudiziaria del Reparto gli Istruttori Direttivi di Vigilanza Alessandro La Rosa e Massimo Cappai</p>

UFFICIO ARCHIVIO E PROTOCOLLO (SEGRETERIA)

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	<p>E' uno sportello che svolge attività , di protocollazione della documentazione in entrata/uscita ed è un ufficio che cura l' attività di segreteria e l'archivio degli atti del Corpo di Polizia Municipale.</p>
A CHI E' RIVOLTO:	<p>Per le attività svolte nei confronti del Pubblico, si rivolge all' utenza e a tutti coloro che inviano/inoltrano documentazione, comunicazioni al Corpo di Polizia Municipale e che da questi li ricevano.</p>
ATTIVITA' SVOLTE:	<ul style="list-style-type: none"> - gestisce la corrispondenza in entrata e uscita riguardante il Corpo di Polizia Municipale confluita per posta elettronica che con l'ordinario servizio postale e di recapito della corrispondenza; - gestisce l'archivio del Corpo di Polizia Municipale - supporta l'UPC ai fini della ricerca e predisposizione degli atti di cui a richiesto accesso ai sensi di legge - gestisce l' attività di segreteria del Comando con l'obiettivo di favorire il contatto fra l'utenza e il Comando del Corpo di P.M. per gli aspetti d'interesse - cura le procedure di predisposizione degli atti riferiti a Trattamenti e Accertamenti Sanitari Obbligatori
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/orari)	<p>E' aperto nei giorni feriali la mattina dalle 10 alle 12,30. TEL. 0187/ 726819 e-mail: poliziamunicipale@comune.sp.it; PEC: pm.laspezia@legalmail.it</p>
DOVE RIVOLGERSI:	<p>Sportello presso il Corpo di polizia Municipale (Via Lamarmora 18 La Spezia) primo piano</p>

TEMPO ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	Immediato su richiesta dei cittadini o dell'Ufficio interno che facciano pervenire relativi documenti o atti
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Lo standard di qualità del servizio è monitorato con riferimento a: <ol style="list-style-type: none">1) N. atti registrati in entrata e uscita2) N: comunicazioni interne archiviate3) N. atti riferiti a TS0 e ASO predisposti
RESPONSABILE: (nome e cognome, indirizzo, tel., e-mail)	L'Ufficio è direttamente coordinato dal Comandante Alberto Pagliai tel. 0187 – 7261 alberto.pagliai@comune.sp.it

UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE E AMMINISTRAZIONE FINANZIARIA

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	Si tratta di un ufficio appartenente all'organizzazione interna del servizio che si intende presentare In conformità a obiettivi di trasparenza
A CHI E' RIVOLTO:	Ai dipendenti del Corpo di Polizia Municipale, agli Uffici Finanziari del Comune, alle Ditte fornitrici di beni e servizi del Corpo di P.M.
ATTIVITA' SVOLTE:	<ul style="list-style-type: none"> - provvede alla gestione e aggiornamento delle informazioni da pubblicarsi sul sito del Comune e delle procedure intranet con l'obiettivo di adeguare costantemente elementi conoscitivi utili a garantire la professionalità degli operatori; - cura l'organizzazione dei turni di servizio del personale del Corpo di P.M. e la gestione dei relativi adempimenti anche in tema di orario di lavoro e di sicurezza del lavoro degli operatori; - provvede alle forniture di beni durevoli o di consumo e di beni necessari per l'attività del Corpo e alla gestione delle risorse finanziarie e strumentali disponibili
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/orari)	E' aperto nei giorni feriali dalle 10 alle 12,30. Tel. 0187 – 726814/ 816

RESPONSABILE: (nome e cognome, indirizzo, tel., e-mail)	L'Ufficio è coordinato dal Comandante del Corpo di P.M. Sono responsabili dei procedimenti relativi: Commissario di P.M. Roberto Cillo tel. 0187/ 726814 (amministrazione Finanziaria) roberto.cillo@comune.sp.it Commissario di P.M. Massimo Marian tel. 0187/ 726816 Via Lamarmora 18 La Spezia (gestione del personale) massimo.marian@comune.sp.it
--	---

REPARTO DI INFORTUNISTICA STRADALE

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	L'obiettivo è quello di assicurare l'intervento per il rilievo di sinistri stradali e di eventi lesivi in genere sul territorio cittadino nell'ambito dell'orario di servizio del Corpo di P.M..
A CHI E' RIVOLTO:	Ai protagonisti di incidenti stradali, alle Compagnie Assicuratrici, agli organi di Polizia Stradale
ATTIVITÀ SVOLTE	<ul style="list-style-type: none"> - Rilevamento degli infortuni stradali e procedure amministrative e giudiziarie connesse - Gestione dei ricorsi legati ai sinistri stradali
MODALITÀ DI ACCESSO: (COME FARE/REQUISITI)	Tel. 0187 - 726826 Opera nell'orario di servizio del Corpo di P.M. per il rilievo di sinistri stradali e di eventi lesivi in genere

DOVE RIVOLGERSI:	La segnalazione di sinistro stradale può pervenire direttamente alla Centrale Operativa del Corpo di P.M. o per il tramite di Centrale del Soccorso Pubblico (112 o 113). La Polizia Municipale provvede ad effettuare gli accertamenti sulla dinamica dei sinistri, sulle persone e veicoli coinvolti, a raccogliere eventuali testimonianze etc. IL REPARTO DI INFORTUNISTICA STRADALE HA SEDE PRESSO LA CASERMA DEL CORPO DI P.M. VIA LAMARMORA 18 PIANO TERRA
NORMATIVA:	Il Reparto opera gli interventi di competenza applicando le norme del Codice della Strada ed esercita le prerogative di cui alla l. n. 65/1986 e L.R. 31/2008
NOTE:	Si ricorda che se nell'ambito del sinistro non sussistono danni a persone le parti possono compilare modulo di constatazione amichevole (ex CID) da trasmettere alla Compagnie Assicuratrici cui il sinistro deve essere denunciato evitando di richiedere l'intervento di organo di polizia stradale per il rilievo.
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	Il Corpo di P.M. persegue l'obiettivo di assicurare l'intervento per il rilievo di sinistro stradale con gravi danni a persone di massima entro quindici minuti dalla ricezione della richiesta
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	In conformità ad accordi operativi assunti nell'ambito del Comitato Provinciale per l'ordine e la sicurezza pubblica presso la locale Prefettura, il Corpo di Polizia Municipale assicura, nell'orario di servizio nei giorni feriali e in orario non serale, sino a due rilievi di sinistro stradale ancorché verificatisi pressoché contestualmente o a breve distanza temporale.
RESPONSABILE: (nome e cognome, indirizzo, tel., e-mail,)	Coordinatore Commissario di P.M. Sandro Mozzachiodi tel. 0187 – 726840 sandro.mozzachiodi@comune.sp.it

Responsabili dell'Ufficio:

Commissario di P.M. Antonella Cavani 0187 726827

antonella.cavani@comune.sp.it

Ispettore Simona Bellazzini 0187 726827

simona.bellazzini@comune.sp.it

REPARTO DI POLIZIA GIUDIZIARIA E AMMINISTRATIVA – Tutela dei consumatori – Sicurezza edilizia

CHE COSA È E COME FUNZIONA:

E' il reparto che, anche con Nucleo apposito operativo presso la locale Procura della Repubblica, espleta le attività di Polizia Giudiziaria anche in materia ambientale ed edilizia, gestisce servizi a tutela della Sicurezza Urbana anche in coordinamento con le Forze di Polizia dello Stato, espleta i controlli di Polizia Amministrativa Ambientale Edilizia e Commerciale anche per aspetti igienico-sanitari in coordinamento con i competenti Servizi della V ASL. Per le caratteristiche funzionali del Reparto, lo stesso nell'attività di Polizia Giudiziaria opera secondo principi di necessaria riservatezza. Nell'attività a tutela della sicurezza urbana il Reparto uniforma la propria attività a principi di coordinamento dei servizi con le Forze di Polizia Statali, pur nella diversità dei compiti, onde favorire il complessivo presidio del territorio a scopo preventivo e repressivo. Nell'esercizio dell'attività di Polizia Commerciale e Amministrativa il Reparto pone a obiettivo prioritario del servizio la tutela del consumatore attivando servizi di controllo a ciò congeniali anche nell'ambito di fiere e mercati. Nell'attività di controllo a tutela del territorio sul piano

	<p>ambientale ed edilizio il Reparto, a scopo di razionalizzazione del servizio e di incremento della sua efficacia, opera ricercando il coordinamento con le strutture tecniche di ASL e ARPAL e valorizzando le attività relazionali con l'Autorità Giudiziaria per il tramite del proprio Nucleo di PG presso la Procura della Repubblica.</p>
<p>A CHI E' RIVOLTO:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cittadini richiedenti tutela in qualità di consumatori e in quanto presentatori di reclami o segnalazioni, - Associazioni e Comitati che richiedono interventi di tutela nella sicurezza urbana -organi giudiziari , sanitari e Enti Pubblici operanti in materia commerciale edilizia e ambientale, Servizi Sociali per interventi connessi a fenomeni di disagio sociale con potenziali ricadute sulla sicurezza di persone o cose
<p>ATTIVITA' SVOLTE:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Indagini di Polizia Giudiziaria connesse all'attività d'Istituto della Polizia Municipale anche con Nucleo distaccato presso la Procura della Repubblica - Accertamenti ambientali e procedure amministrative e giudiziarie connesse -controlli su cantieri edilizi e sull'attività di natura edilizia in genere - controlli su attività commerciali e per fiere e mercati -controlli di polizia amministrativa su pubblici esercizi e circoli privati anche in sinergia con Forze di Polizia dello Stato, ASL e Direzione Regionale del Lavoro - controlli a tutela del patrimonio comunale - servizi allo stadio e con finalità di prevenzione di fenomeni criminosi in aree a rischio

MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/orari)	Tel. 0187 / 726820 E' operativo nell'ambito dell'orario di servizio del Corpo di P.M.
DOVE RIVOLGERSI:	Corpo di Polizia Municipale (Via Lamarmora 18 La Spezia) primo piano
NORMATIVA:	Codice Penale e di Procedura Penale, normative statali e regionali in materia commerciale edilizia e ambientale. Gli operatori del reparto esercitano le prerogative di cui alla L. n. 65/1986 e L.R. N. 31/2008
NOTE:	Nel complesso l'attività di controllo che il Reparto svolge in forma di accesso all'attività di imprese si conforma ai principi e ai criteri di attuazione da controlli di cui ad atto approvativo della lista dei controlli commerciali (L. n. 35/2012 art. 14 c.2) consultabile nel sito del Comune della Spezia.
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	I controlli, oltrechè d'iniziativa, sono attivati su richiesta del cittadino evadendo i relativi accertamenti nel termine di 30 giorni salvo che gli accertamenti, per loro natura, non richiedano attività d'indagine più estesa temporalmente
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Lo standard di qualità dell'attività del Reparto è monitorata in relazione a: <ol style="list-style-type: none"> 1) N. Controlli su commercio e pubblici espletati nell'arco annuale 2) N. Controlli per ogni mercato e fiera programmati ed espletati annualmente 3) N. servizi di controllo per abusivismo commerciale espletati annualmente

- 4) N. servizi di prevenzione in aree a rischio sotto il profilo criminoso a tutela della sicurezza urbana
- 5) N. controlli per violazioni in materia edilizia e ambientale
- 6) Servizi a tutela del patrimonio comunale e nell'ambito del dispositivo di ordine pubblico allo stadio

RESPONSABILE:
(nome e cognome,
indirizzo, tel., e-mail)

Coordinatore Commissario di P.M. Enrico Pollina tel 0187 / 726846

enrico.pollina@comune.sp.it

Responsabile dei servizi di Sicurezza Urbana allo stadio e a tutela del patrimonio comunale
Commissario di P.M. Mauro Zanicchi tel. 0187 – 726858

mauro.zanicchi@comune.sp.it

Responsabile dei Servizi di Polizia Amministrativa e Commercio Commissario di P.M. Giorgio Di Bugno
tel. 0187 – 726858

giorgio.dibugno@comune.sp.it

Responsabile dei servizi di controllo ambientale e edilizio Specialista di Vigilanza Andrea Teagno
tel. 0187/726849

andrea.teagno@comune.sp.it

Responsabile del Nucleo Polizia Giudiziaria c/o Procura della Repubblica Commissario di P.M. Massimo
Burgio te. 0187 – 595125

burgiom@comune.sp.it

REPARTO DI PROSSIMITA'**CHE COSA È
E COME FUNZIONA:**

Servizio di presenza diffusa sul territorio al fine di svolgere attività preventiva e di controllo dei quartieri

Il reparto di prossimità è composto da vigili di quartiere ed è articolato sul territorio conformemente a principi di decentramento e partecipazione.

I Vigili di quartiere assegnati a tali zone ispirano il proprio servizio e obiettivi di contatto con la popolazione anche a scopo di prevenzione del verificarsi di comportamenti illeciti espletano controlli anche in base a reclami nelle materie di competenza del Corpo di P.M. (viabilità, decoro urbano, integrità urbana, controllo dei parchi e aree verdi etc.); fungono da sensori sul territorio della Civica Amministrazione in ordine a problematiche di manutenzione della città, espletano procedure di accertamento in tema di residenze anagrafiche quale supporto sul territorio della struttura comunale responsabile delle procedure relative (Servizio Affari Demografici e Statistici).

In particolare ai fini di evasione degli accertamenti anagrafici in una media di venti giorni in conformità a principi di tempestività del servizio e di efficienza dello stesso ricevono il pubblico (esclusivamente per tali procedure) nei giorni feriali dalle 8,30 alle 9,30 e dalle 13,00 alle 13,30 (mattina), dalle 14 alle 15 e dalle 19 alle 19,30 il pomeriggio.

A CHI E' RIVOLTO:

ai cittadini, alle associazioni e comitati di quartiere

ATTIVITA' SVOLTE	<ul style="list-style-type: none"> - Servizio dei vigili nei quartieri cittadini - Servizio coordinato con il servizio volontario dei nonni civici dinanzi a scuole del territorio cittadino a tutela dei bambini che ne fruiscono - Servizio coordinato con le Guardie Ecologiche Volontarie per il contrasto al fenomeno dell'abbandono indiscriminato dei rifiuti sul suolo pubblico - Controllo aree verdi - Presenza diffusa sul territorio per creare rapporto con la popolazione - Controlli sulla viabilità del quartiere - Attività di prevenzione e controllo, con servizio anche in borghese, sull'osservanza di norme di legge e regolamentari a tutela del decoro urbano - Controlli per casistiche di evasione o elusione fiscale riferite a false residenze, locazioni non registrate, immobili privi di accatastamento etc. - accertamenti informativi su iscrizioni e cancellazioni anagrafiche a supporto del Servizio Affari Statistici e Demografici
MODALITÀ DI ACCESSO: <i>(come fare/orari)</i>	<p>Tel. 0187 – 726817 E' operativo nell'ambito dell'orario di servizio del Corpo di P.M.</p> <p>Esclusivamente per procedure di evasioni anagrafiche i vigili di quartiere ricevono il pubblico nei giorni feriali dalle 8,30 alle 9,30 e dalle 13,00 alle 13,30 (mattina), dalle 14 alle 15 e dalle 19 alle 19,30 il pomeriggio.</p>

DOVE RIVOLGERSI:

E' il Reparto articolato sul territorio conformemente a principi di decentramento e partecipazione, composto da vigili di quartiere che operano nelle seguenti zone:

- Pegazzano - Biassa- Rebocco
- Fabiano - Marola - Cadimare
- Chiappa (lato ovest) La Foce
- Fossitermi Vicci
- Chiappa (lato est) - Marinasco – Sarbia
- Colli Spezzini
- Quartiere Umberto I
- Mazzetta
- Valdellora Montepertico
- Centro Storico (diviso in 3 aree)
- Favaro - Felettino
- Canaletto /Migliarina
- Pitelli - Pagliari - Fossamastra - Muggiano
- Termo Limone – Melara Pianazze

NORMATIVA	I vigili di quartiere operano dando applicazione a svariate norme di legge statali regionali e regolamentari nelle diverse materie di competenza. Esercitano le prerogative di cui alla L. n. 65/1986 e L.R. n. 31/2008
NOTE:	Il servizio di vigile di quartiere nel Centro Storico non è preposto ai controlli sulla viabilità agli stessi provvedendo il Reparto Operativo
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	Su segnalazioni e reclami gli accertamenti vengono evasi con relativo riscontro entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo salvo quando più esteso temporalmente se gli accertamenti necessitano di una più ampia estensione temporale. Le procedure di accertamento anagrafico sono evase in un tempo medio di 20 giorni salvo esigenze di procrastinare gli accertamenti ai fini della loro completezza
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Lo standard di qualità del Reparto è altresì monitorabile in relazione a: n. controlli a tutela del decoro urbano n. servizi alle scuole anche con nonni civici e numero istituti scolastici coperti dal servizio n. accertamenti per residenze n. esposti e segnalazioni evase
RESPONSABILE: (nome e cognome, indirizzo, tel., e-mail)	<p>Coordinatore Commissario di P.M. Stefano Garbusi Tel. 0187 / 726840 via Lamarmora 18 La Spezia stefano.garbusi@comune.sp.it</p> <p>Responsabile dei servizi di viabilità e di tutela ambientale Commissario di P.M. Guido Iannucci tel. 0187 – 726817 e-mail: guido.iannucci@comune.sp.it</p> <p>Responsabile dei servizi di viabilità e di tutela ambientale Ispettore Andrea Maestriperi tel. 0187 – 726817 email: andrea.maestriperi@comune.sp.it</p>

UFFICIO VERBALI E CASSA

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	<p>Gli atti contravvenzionali emessi dagli operatori del Corpo di P.M. e dagli ausiliari di P.M. riportano con esattezza, conformemente al principio di corretta comunicazione al cittadino, gli elementi conoscitivi utili riguardo alle modalità e tempistiche di pagamento delle relative sanzioni nonché di pagamento integrativo differito per la sosta a tariffa e di proposizione di rimedi tutori avverso le sanzioni stesse.</p>
A CHI E' RIVOLTO:	<p>l'utenza è costituita essenzialmente da trasgressore e obbligato in solido al pagamento di sanzioni</p>
CHE COSA OFFRE:	<ul style="list-style-type: none"> - gestisce le procedure contravvenzionali per sanzioni riferite a violazioni al CdS -prende visione dei documenti ai sensi dell'art. 180 CdS -ritira la comunicazione ai sensi dell'art. 126 bis CdS (per la decurtazione dei punti a carico del conducente) -fornisce informazioni sulla emissione di ordinanze ingiunzioni fiscali per sanzioni amministrative non pagate
MODALITÀ DI ACCESSO: (tel../orari)	<p>Ufficio Verbali e Cassa: tel. 0187 -726825 - 0187 -726855 (Cassa)</p> <p>L'Ufficio Verbali è aperto al pubblico il lunedì mercoledì e venerdì mattina dalle 9,30 alle 12.30 e il lunedì pomeriggio dalle 15 alle 19. Il Servizio di Cassa è aperto i giorni feriali dalle 8 alle 12,30 e il lunedì pomeriggio dalle 14 alle 18 (luglio e agosto solo mattina)</p>
DOVE RIVOLGERSI:	<p>Corpo della Polizia Municipale (Via Lamarmora 18 La spezia)</p> <p>Spezia Risorse SpA via Pascoli 62/A La Spezia (competente a emettere ordinanze-ingiunzioni fiscali per</p>

	<p>la riscossione coattiva di somme riferite a sanzioni amministrative non pagate)</p> <p>ATC Mobilità e Parcheggi SpA Via Saffi 3 La Spezia (solo per informazioni su sanzioni emesse da ausiliari di P.M. per sosta a tariffa).</p>
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	qualora il contravvenuto intenda fruire dei servizi di cassa di cui sopra per il pagamento di sanzione dovrà presentarsi con il relativo preavviso di violazione o verbale di contestazione
NORMATIVA:	L'Ufficio Verbali applica le disposizioni del Codice della Strada in particolare dal Titolo VI e seguenti
NOTE:	<p>Il pagamento in misura ridotta dei verbali per violazioni al Codice della Strada può avvenire anche c/o Spezia Risorse SpA via Pascoli 62/A La Spezia nei seguenti orari; dal lunedì al venerdì 8,30 - 13,00 - 14,30 - 16,00 il sabato 9 - 12 (agosto nei giorni feriali solo 8,30 - 13,00)</p> <p>Il pagamento integrativo differito per la sosta a tariffa è assolvibile anche presso le sedi sul territorio di ATC Mobilità e Parcheggi SpA</p>
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	Il servizio di cassa espleta gli adempimenti riferiti al pagamento delle sanzioni nell'immediatezza allorquando l'interessato si presenta alla cassa stessa
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	<p>Lo standard di qualità del servizio è monitorato in relazione a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Numero atti contravvenzionali gestiti - Numero di contatti con gli utenti per informazioni su procedure contravvenzionali - Atti di aggiornamento degli atti contravvenzionali per adeguarli alle modifiche legislative e giurisprudenziali intervenute

RESPONSABILE:
(nome e cognome,
indirizzo, tel., e-mail)

Responsabile Ufficio Commissario di P.M. Sandra Nardini tel. 0187 / 726825
Via Lamarmora 18 La Spezia email: sandra.nardini@comune.sp.it

AZIONI EDUCATIVE: CORSI DI EDUCAZIONE STRADALE, ALLA LEGALITA' E ALLA SICUREZZA

**CHE COSA È
E COME FUNZIONA:**

Il Corpo di Polizia Municipale riconosce, nei propri obiettivi di qualità, l'importanza di azioni educative e di prevenzione a tutela della sicurezza di persone e cose, degli interessi delle fasce deboli della popolazione (minori e anziani).

A tal fine elabora progetti volti in particolare a portare a conoscenza degli educatori e degli alunni delle scuole di ogni ordine e grado le regole della circolazione stradale, le norme di comportamento civile e urbano a tutela preventiva della sicurezza stradale e della vivibilità urbana.

Concorre a progetti specifici delle Autorità di Pubblica Sicurezza e della Protezione Civile volte a rafforzare standards di sicurezza urbani in particolare riguardo alla conoscenza preventiva di fenomeni criminosi (es. truffe E furti in abitazioni) o di elevato impatto sociale (es. ludopatie) onde prevenire le negative conseguenze degli stessi sul tessuto sociale urbano.

A CHI E' RIVOLTO:	A studenti, ad anziani, a Centri per gestione situazioni problematiche (es.abuso di alcool)
CHE COSA OFFRE:	<ul style="list-style-type: none"> - Corsi di educazione stradale nelle scuole - Corsi presso associazioni e Centri Anziani a tutela della sicurezza delle fasce deboli della popolazione - Collaborazione con associazioni per campagne di aggiornamenti sul Codice della Strada e su altre normative incidenti sulla sicurezza delle persone
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/orari)	<p>Tel. 0187 / 726817 (corsi di educazione stradale)</p> <p>0187 / 726846 (corsi su conoscenza problematiche di sicurezza urbana)</p>
DOVE RIVOLGERSI:	Corpo della Polizia Municipale (Via Lamarmora 18 La Spezia)
QUANTO COSTA:	Non sono previsti oneri per l'attuazione dei corsi educativi descritti
NORMATIVA:	le attività formative descritte sono svolte dagli operatori in coerenza con i principi di cui alla l. n. 65/1986 e L.R. n. 31/2008
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	L'attuazione di corsi formativi ha luogo mediamente entro due mesi dalla relativa richiesta con definizione di calendario d'intesa con il richiedente
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	L'attività educativa svolta dal Corpo di P.M. è sottoponibile a indagine di customer satisfaction sul grado di soddisfazione dell'attività svolta da parte degli utenti con obiettivo di registrare livello di soddisfazione da parte di almeno il 70% degli utenti
RESPONSABILE:	Commissario di P.M. Enrico Pollina tel. 0187 / 726846 Via Lamarmora 18 La Spezia (per corsi

(nome e cognome,
Indirizzo, tel., e-mail,)

sulla sicurezza urbana) enrico.pollina@comune.sp.it

Commissario di P.M. Fabio Ratto tel. 0187 / 726817 via Lamarmora 18 La Spezia (per corsi di educazione stradale e nelle scuole) fabio.ratto@comune.sp.it

4. Monitoraggio della qualità dei servizi e aggiornamento della Carta

Il Corpo di Polizia Municipale riconosce il criterio del periodico monitoraggio dei servizi erogati anche quale criterio per valutare se gli stessi si conformino a principi di efficienza ed efficacia.

Tale criterio trova attuazione con l'annuale individuazione di indicatori di processo atti a misurare, nell'ambito del Piano Esecutivo di Gestione, la qualità dei servizi erogati e la rispondenza a obiettivi predefiniti dalla Civica Amministrazione anche sulla base delle esigenze poste dalla cittadinanza.

I contenuti della Carta dei servizi sono periodicamente aggiornati in relazione a modificazioni nelle competenze e nei processi di titolarità dell'Ente e del Corpo di Polizia Municipale, in relazione a conseguenti cambiamenti organizzativi strutturali del Corpo, a nuovi obiettivi che siano individuati.

Il Corpo di Polizia Municipale diffonde quindi i contenuti della Carta dei Servizi anche fruendo degli appositi servizi dell'Ufficio Comunicazione e Immagine del Comune e pubblicizza le modificazioni che a tali contenuti sono via via apportate alla luce della descritta attività di monitoraggio.

4.1 RAPPORTI CON I CITTADINI

L'informazione e l'ascolto: L'ascolto dei cittadini e degli utenti dei Servizi comunali, in linea con quanto previsto dalla Direttiva emanata dal Ministro della Funzione Pubblica del 24.3.2004 “ Rilevazione della qualità percepita dai cittadini” è un Impegno prioritario dell'Amministrazione. Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, la Polizia Municipale prevede diverse forme di ascolto del cittadino -utente:

- 1) rilevazioni di soddisfazione dell'utenza. Di massima ogni anno si prevede almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio espletato dagli uffici interni del Corpo di Polizia Municipale presso la cittadinanza;
- 2) analisi delle segnalazioni ed opinioni espresse dai cittadini giunte al Corpo;
- 3) verifica delle cosiddette non-conformità per capire i motivi per cui non sono rispettati gli impegni contenuti nella Carta dei Servizi onde avviare relativi processi di adeguamento compatibilmente con le risorse umane e finanziarie disponibili.

4.2 Segnalazioni e suggerimenti: Gli uffici interessati sono a disposizione per ascoltare e registrare eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella «Carta», secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994.

La segnalazione deve essere formulata in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

La segnalazione deve essere inoltrata per posta o via posta elettronica a: e -mail: poliziamunicipale@comune.sp.it.

Entro 30 giorni verrà fornita risposta alla segnalazione.

Di seguito allegati:

- 1) richiesta di accesso a documenti amministrativi comprensivi dei verbali riferiti al rilievo di sinistri stradali
- 2) denuncia di smarrimento documenti
- 3) modulo di formalizzazione di reclamo che si presenta al Corpo di P.M.