



CITTA' DI LUINO

PROVINCIA DI VARESE
SETTORE SICUREZZA
POLIZIA LOCALE
PROTEZIONE CIVILE

CARTA DEI SERVIZI



COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi - D. Lgs. 33/2013 - è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

La Carta dei Servizi è lo strumento di comunicazione tra il Comune e i cittadini e strumento di tutela dei diritti di questi ultimi

In particolare la Carta:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi
- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.
- si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

La Carta dei Servizi rappresenta uno degli ambiti di attività del "Sistema qualità", l'insieme delle iniziative e delle azioni relative alla qualità dei servizi.

CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La Carta ha validità triennale al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, il documento è costantemente riesaminato ed aggiornato.

In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità triennale;
- una parte "variabile" composta da alcune schede relative ad informazioni che possono essere aggiornate annualmente.

La parte fissa è approvata dalla Giunta Comunale.

Attraverso di essa i cittadini potranno conoscere e ricevere informazioni in merito a:

- i principi generali e gli obiettivi che guidano e orientano il servizio;
- l'identità e l'organizzazione del servizio;
- la descrizione dei singoli servizi offerti con i relativi indicatori e standard di qualità;
- le forme di partecipazione e di tutela dei cittadini-utenti;

La parte variabile è aggiornata con le schede annuali a cura del dirigente riporta:

- i progetti di miglioramento
- gli aggiornamenti, il piano di miglioramento degli standard, le eventuali variazioni ai costi delle prestazioni;
- l'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza, i risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

La Carta dei Servizi della Polizia Locale del Comune di Luino può essere scaricata in formato pdf dal sito internet del Comune: www.comune.luino.va.it

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi del Comando Polizia Locale della Città di Luino si ispira ai seguenti principi:

• UGUAGLIANZA

E' garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche.

E' garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

• IMPARZIALITÀ

Il servizio è prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; è assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

• CONTINUITÀ

E' assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi del disservizio.

• PARTECIPAZIONE

E' garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

• CHIAREZZA E TRASPARENZA

All'utente è garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

• EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio è reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia.

Infine, la qualità del servizio offerto non può prescindere dalla professionalità degli operatori di Polizia Locale tenuti ad erogarlo.

I diversi fattori che concorrono a creare un rapporto di fiducia e collaborazione col fruitore finale si basano su:

- capacità di comunicare, intesa come disponibilità al confronto con la collettività;
- capacità di mettersi in sintonia diretta con l'utente/cliente al fine di coglierne appieno bisogni e ricercare le possibili soluzioni ai problemi posti;

- presa in carico del problema del cittadino proponendosi come figura di riferimento dell'Amministrazione Comunale, al fine di dare una risposta concreta e completa allo stesso, rispondendo a bisogni ed aspettative che questi ripone nella struttura;
- modalità di rapporto, basata sul rispetto reciproco, nei momenti di confronto con il cittadino, in modo di rappresentare un ruolo rassicurante e propositivo nonché l'interfaccia tra il singolo e la pubblica amministrazione;
- competenza specifica, grazie alla conoscenza delle norme nazionali e locali, basata su un aggiornamento costante con formatori interni ed esterni al fine di interpretare correttamente le frequenti modifiche che il quadro normativo subisce;
- conoscenza approfondita del territorio di competenza e della rete di servizi disponibili per essere in grado di orientare il cittadino alle risposte più appropriate ai propri bisogni;
- disponibilità al servizio, intesa come capacità di essere sempre pronti ad intervenire, se chiamati o di fronte a necessità della collettività, ed agire secondo una logica non individualistica ma finalizzata al bene comune.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi è redatta in conformità al Decreto Legislativo 33/2013 e alle principali disposizioni normative vigenti in materia, con particolare riferimento a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
- Decreto del 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", art. 2;
- Decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999, n. 286 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi", articolo 11;
- Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione del 19 dicembre 2006 "Per una pubblica amministrazione di qualità";
- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni", articoli 8 e 28;
- Decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito in legge, con modificazioni, dall'articolo 1, comma 1, della Legge 24 marzo 2012, n. 27, articolo 8;
- Decreto-legge 10 ottobre 2012, n. 174, convertito in legge, con modificazioni, dall'articolo 1, comma 1, della Legge 7 dicembre 2012, n. 213.

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO POLIZIA LOCALE

Finalità e missione del servizio

Il Settore Sicurezza del Comune di Luino comprende la Polizia Locale e la Protezione Civile e si caratterizza per le seguenti attività: controllo della mobilità e sicurezza stradale, tutela del

consumatore, tutela del benessere urbano, soccorso in caso di calamità ed altri eventi di protezione civile nonché attività ausiliarie di pubblica sicurezza.

Svolge, in via prioritaria, il presidio del territorio e di tutela del corretto svolgimento della vita della comunità.

La Polizia Locale si pone come obiettivo primario la tutela della sicurezza urbana e della vivibilità sociale, nonché la tutela della sicurezza stradale, attraverso misure di prevenzione e contrasto ai molteplici e diffusi comportamenti integranti illeciti di natura amministrativa o penale anche causa di percezione d'insicurezza e degrado urbano.

A chi si rivolge il servizio

Le diverse attività che caratterizzano il servizio di Polizia Locale sono svolte su tutto il territorio comunale e, pertanto, si rivolgono a tutti coloro che per diversi motivi sul medesimo territorio si trovano anche solo a transitare.

Com'è organizzato il servizio

Il servizio è svolto per tutti i giorni dell'anno compresi i giorni festivi con un'articolazione oraria diversificata.

La Polizia Locale svolge servizio nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 19,00

sabato dalle ore 8,00 alle ore 19,00

domenica dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 18,30

Orario di apertura al pubblico: dal lunedì al sabato dalle ore 10,00 alle ore 12,00

Sede recapiti e orari

La sede del Comando di Polizia Locale è sita in Via Piero Chiara n. 5

Recapito telefonico : 0332.543540

fax: 0332.543516

e-mail comandante: e.ippoliti@comune.luino.va.it

e-mail vicecomandante: g.buscetta@comune.luino.va.it

e-mail: polizia@comune.luino.va.it

Pec : comune.luino@legalmail.it

La Polizia Locale può essere attivata, come pronta reperibilità negli orari suddetti, per eventi di carattere straordinario la cui soluzione non è differibile nel tempo.

Al fine di intervenire nelle diverse e molteplici materie costituenti i servizi cui è chiamata ad adempiere, la Polizia Locale è composta in diversi uffici, ognuno dei quali cura determinati interessi e svolge peculiari mansioni come, esemplificando, l'ufficio per le occupazioni di suolo pubblico, quello per l'attuazione delle misure durante le manifestazioni, l'ufficio "infortunistica" meglio descritti nella struttura organizzativa di cui al punto successivo.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La Polizia Locale si compone essenzialmente di due macro aree, una che potremmo definire come “settore amministrativo” e “settore operativo”.

Il settore amministrativo è costituito da tutti gli uffici che curano aspetti interni nonché la fase preparatoria ed istruttoria dei procedimenti in capo al servizio.

Il settore è così composto:

-Uff. Comando

-Uff. Polizia Amministrativa e CDS

-Uff. di Polizia Giudiziaria e Ricorsi

Il settore “operativo”, si compone degli uffici il cui personale è destinato alla gestione e risoluzione di interventi di diversa natura, sia d’iniziativa che su segnalazione pervenuta al Comando:

Il settore è così composto:

- Centrale Radio Operativa

- Reparto di pronto intervento

- Uff. Infortunistica

- Protezione Civile

FUNZIONI

Le funzioni attribuite al servizio e che qualificano gli operatori che allo stesso appartengono, si dividono essenzialmente in tre categorie, così come dettate dalla disciplina normativa di riferimento per tutti i corpi e servizi di Polizia Locale.

Gli appartenenti al Corpo svolgono Funzioni di Polizia Giudiziaria, di Polizia Stradale, di Pubblica Sicurezza su richiesta del Questore.

Per Polizia Giudiziaria si intendono tutte quelle attività che impongono la comunicazione all’Autorità Giudiziaria di reati, nonché il compimento di attività d’indagine, sia d’iniziativa che con il coordinamento della medesima Autorità, successivamente alla conoscenza di avvenuto illecito penale.

La funzione di Polizia Stradale, così come detta espressamente l’art. 11 del c.d.s. concerne:

a) la prevenzione e l'accertamento delle violazioni in materia di circolazione stradale;

- b) la rilevazione degli incidenti stradali;
- c) la predisposizione e l'esecuzione dei servizi diretti a regolare il traffico;
- d) la scorta per la sicurezza della circolazione;
- e) la tutela e il controllo sull'uso della strada concorrono, altresì, alle operazioni di soccorso automobilistico e stradale in genere.

Per funzioni di Pubblica Sicurezza la Polizia Locale, anche attraverso attività in sinergia e/o congiunte con le altre FF.OO contribuisce alla tutela della Sicurezza Urbana e dell'Ordine Pubblico su richiesta del Questore.

La Polizia Locale di Luino

Garantisce un servizio continuativo di 12 ore giornaliere articolato in due turni di lavoro.

L'attività serale esterna viene potenziata nel periodo estivo per rispondere al meglio alle esigenze collegate all'incremento delle presenze sul territorio e dai più frequenti fenomeni di aggregazione spontanea legati a luoghi di ristoro e di svago o ai luoghi temporaneamente sede di iniziative.

Le modalità organizzative della Polizia Locale

L'utilizzo delle nuove tecnologie (video sorveglianza) a supporto del servizio svolto dal personale esterno permette di ottimizzare la dislocazione territoriale delle pattuglie e di orientare gli interventi richiesti in modo efficiente ed efficace. Il parco veicoli in dotazione al personale in servizio esterno è costituito da autoveicoli (dotati di dash cam) – motoveicoli e biciclette con pedalata assistita.

Inoltre la Polizia Locale di Luino è dotata di un etilometro e di un telelaser per il rilievo della velocità dei veicoli.

Le aree di intervento della Polizia Locale

TUTELA DELLA CIRCOLAZIONE STRADALE CON LA RILEVAZIONE DI VIOLAZIONI ALLE NORME COMPORTAMENTALI, QUALE CAUSA DI INTRALCIO E PERICOLO ALLA CIRCOLAZIONE.

L'attività in questione costituisce una delle priorità della Polizia Locale e cura, attraverso misure di prevenzione e repressione, la tutela della circolazione stradale. Ogni giorno su tutto il territorio comunale vengono svolti servizi di pattugliamento la cui principale funzione è quella di prevenire situazioni di pericolo e intralcio alla circolazione stradale. Ovviamente vengono messe in atto anche misure di repressione con l'accertamento e la contestazione di tutte quelle forme di violazioni comportamentali alle norme del codice della strada foriere di pericolo per la circolazione.

L'Attività di controllo è esercitata a favore degli utenti della strada, volta a prevenire e reprimere i comportamenti che creano pericolo per la sicurezza e l'incolumità dei cittadini sulle strade e azioni di regolamentazione e sostegno ad un più fluido scorrimento del traffico cittadino. Tali attività assolvono alla funzione di sicurezza stradale e in tale senso la Polizia Locale si pone a presidio della tutela della sicurezza stradale e della mobilità urbana con funzioni di regolazione del traffico in

situazioni di necessità nonché di controllo e di prevenzione dei comportamenti di guida scorretti e pericolosi.

Tale attività viene svolta soprattutto su iniziativa degli stessi operatori e può essere attivato anche su segnalazione dell'utenza. Le segnalazioni pervengono al Comando attraverso diversi canali di comunicazione a seconda della priorità e la possibilità di differire nel tempo il relativo intervento: sono molteplici le richieste d'intervento che giungono quotidianamente alla Centrale Operativa che, a sua volta, dispone invio della pattuglia per la risoluzione della questione; diverse segnalazioni giungono, altresì, attraverso il canale informatico (indirizzo mail del Comando) e altre ancora vengono comunicate dall'utenza direttamente agli operatori in servizio.

L'ufficio della Polizia Locale, aperto dalle ore 10,00 alle ore 12,00 dal lunedì al sabato cura la gestione degli atti susseguenti agli accertamenti delle violazioni al codice della strada e altre violazioni in genere.

Parte rilevante e di primaria importanza dell'attività in questione risulta essere l'infortunistica stradale. L'ufficio si occupa del rilevamento dei sinistri (effettuato dalla pattuglie esterne) e la gestione degli atti susseguenti ai medesimi rilievi. Mansione svolta da personale interno.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

In caso di incidente stradale segnalare telefonicamente l'accaduto alla Centrale Operativa della Polizia Locale. Attendere l'arrivo degli operatori sul posto.

La Polizia Locale è l'Autorità che provvede ad effettuare gli accertamenti sulla dinamica degli incidenti, sulle persone coinvolte ed i testimoni, sui veicoli e lo stato della strada, redigendo un rapporto cui gli aventi diritto possono avere accesso nei tempi stabiliti dalla legge.

INCIDENTE STRADALE STANDARD DI QUALITA' TEMPO MEDIO DI ARRIVO SUL POSTO

5-15 minuti (compatibilmente con altri eventuali interventi prioritari in essere).

STANDARD DI QUALITA' TEMPO MEDIO DI RILASCIO RISPETTO ALLA RICHIESTA

Rilascio copie conformi di incidente stradale: 10-15 giorni.

NOTA:

Qualora l'incidente abbia causato danni alle persone – in attesa dell'arrivo della pattuglia - chiamare immediatamente l'emergenza sanitaria al numero 118

Se non sono stati arrecati danni alle persone e si concorda la dinamica dell'incidente si può compilare il modulo di constatazione amichevole (ex CID) da trasmettere completo di tutti i dati alla propria compagnia assicurativa. Per quanto concerne la segnalazione del sinistro e di eventuali danni a persone, i cittadini coinvolti nell'incidente dovranno comunque provvedere a contattare direttamente le proprie Compagnie Assicuratrici per il risarcimento e/o presentare denuncia, secondo le normative di settore.

VIABILITA – CONDIZIONI DI SICUREZZA DELLA SEDE STRADALE

La Polizia Locale riceve le segnalazioni relative condizioni non idonee della strada o degli arredi urbani, riscontrate sul territorio, qualora le condizioni della strada o degli arredi urbani possano causare un danno a veicoli o persone, in sosta o transito come buche, perdite di acqua, cartelli segnaletici abbattuti o danneggiati, rami pericolanti, dispersione di liquidi, ecc.

La Centrale Operativa provvederà ad inoltrarle ai settori competenti.

N.B.

In caso di incidenti dovuti a causa delle condizioni non idonee della sede stradale, chiamare immediatamente la Centrale Operativa della Polizia Locale affinché possa accertare le cause dell'incidente e testimoniare le eventuali richieste di risarcimento.

STANDARD DI QUALITA' TEMPO MEDIO DI ARRIVO SUL POSTO

5-15 minuti (compatibilmente con altri eventuali interventi prioritari in essere).



UFFICIO SINISTRI STRADALI – P.G. - CONTENZIOSO

l'Ufficio si occupa:

- degli interventi degli Agenti della Polizia Locale nello svolgimento quotidiano delle funzioni e dei compiti istituzionali del proprio turno di servizio;
- della parte tecnico/giuridica relativa all'infortunistica stradale;
- dell'attività di polizia giudiziaria per interventi effettuati dagli Agenti della Polizia Locale o su delega dell'Autorità Giudiziaria;
- dei ricorsi per provvedimenti sanzionatori del Codice della Strada e delle altre norme a carattere amministrativo;
- dei sinistri stradali rilevati dagli agenti attraverso l'inserimento nel portale on line seguendone tutti i possibili sviluppi sia penali che amministrativi fino alla definizione del rapporto;
- degli aspetti tecnico giuridici relativi agli interventi e all'istruzione dei fascicoli riguardanti l'infortunistica stradale e nelle informazioni con le società di assicurazione per le definizioni.
- dei rapporti con l'Autorità Giudiziaria, con la Prefettura e con la Motorizzazione Civile e svolge attività di Polizia Giudiziaria relativa alla gestione della rilevazione dei sinistri stradali.
- dei rapporti del personale operante sul territorio e svolge le ulteriori indagini, per la trasmissione all'Autorità Giudiziaria
- su delega diretta dell'Autorità Giudiziaria, svolge indagini per reati penali o a seguito denuncia, querela o esposto presentati da privati cittadini.

- della registrazione - notificazione e riscontri degli Atti giudiziari, all'istruzione delle pratiche e alle memorie difensive, per ricorsi presentati a seguito provvedimenti sanzionatori amministrativi proposti alle Autorità Amministrative.
- delle sanzioni accessorie relative alla rimozione, fermo e sequestro dei veicoli per violazioni al Codice della Strada - i provvedimenti per le sanzioni accessorie, relative alle violazioni delle norme in materia di commercio al dettaglio in sede fissa e su aree pubbliche, esercizi pubblici, consistenti in sospensioni delle autorizzazioni, chiusure temporanee degli esercizi vendita, sequestri e confisca delle merci o prodotti posti in vendita in modo irregolare o abusivamente.
- della rimozione dei veicoli in stato di abbandono e degli atti conseguenti.
- dell'assegnazione dei posteggi temporanei nel giorno di mercato settimanale.

CONTROLLO DEL TERRITORIO CON SERVIZI DI PROSSIMITÀ, PERLUSTRAZIONE/PATTUGLIAMENTO E PRESIDII FISSI CON L'OBIETTIVO DELLA TUTELA DELLA SICUREZZA URBANA, VIVIBILITÀ E CONTRASTO AL DEGRADO URBANO.

La Polizia Locale svolge attività finalizzata alla tutela della sicurezza urbana, vivibilità e contrasto al degrado urbano mettendo in atto tutte quelle misure di prevenzione e repressione di comportamenti illeciti di natura amministrativa e/o penale che contribuiscono a creare la percezione di insicurezza nella cittadinanza, nonché causa di degrado urbano e conseguenza inibitoria alla normale vivibilità del territorio.

L'attività si esplicita attraverso servizi di perlustrazione e, soprattutto, di prossimità e presidio delle zone interessate da aggregazioni spontanee, come parchi e giardini nonché aree pedonali a forte rilevanza commerciale.

ATTIVITÀ DI PREVENZIONE, CONTROLLO E REPRESSIONE DELLE DIVERSE FORME DI ATTIVITÀ ILLECITE IN MATERIA DI RIFIUTI

Il personale effettua controlli, su iniziativa e/o su segnalazione, sul corretto conferimento di rifiuti nonché per il contrasto dell'abbandono dei medesimi da parte di privati e di aziende.

La polizia Locale esercita una attività principalmente rivolta a prevenire quei comportamenti che sono considerati sintomi di degrado, portatori di disagio sociale, in grado di turbare la civile convivenza, in grado di minare quella qualità della vita che la comunità ritiene essere una legittima aspettativa. Parallelamente a tutto questo la Polizia Locale si impegna a prevenire e contrastare fenomeni di illegalità vigilando sulla città per garantire la sicurezza urbana e la civile convivenza tra i cittadini, prevenendo e reprimendo situazioni e comportamenti che violano leggi e regolamenti, svolgendo indagini d'iniziativa e su delega dell'Autorità Giudiziaria, raccogliendo notizie di reato riguardanti, in particolare gli ambiti della polizia stradale, della polizia amministrativa e in collaborazione con il Settore Tecnico, con l'Ufficio Ecologia Ambiente, con il settore Edilizia Privata.

La funzione di tutela ambientale prevede da parte della Polizia Locale un costante controllo e monitoraggio del territorio attraverso il fototrappolaggio al fine di contrastare e reprimere fenomeni di degrado ambientale quali depositi irregolari di rifiuti, presenza di veicoli in stato di abbandono sulla pubblica via.

STANDARD DI QUALITA' TEMPO MEDIO DI ARRIVO SUL POSTO

5-15 minuti (compatibilmente con altri eventuali interventi prioritari in essere).

ATTIVITÀ DI VERIFICA E CONTROLLO DEGLI ESERCIZI COMMERCIALI IN GENERE

Il controllo delle attività commerciali è espletata dagli agenti demandati al servizio esterno.

Gli operatori destinati a tale attività esercitano il controllo delle varie forme di vendita, sia in forma itinerante che nell'ambito del mercato settimanale, avendo come primario obiettivo la tutela del consumatore e il contrasto al commercio abusivo nonché alle diverse forme di concorrenza sleale.

Anche in tal caso l'attività è svolta sia d'iniziativa degli operatori che su segnalazione pervenuta al comando attraverso gli stessi canali di cui al punto precedente.

Gli utenti, al fine di avviare, modificare e/o terminare le proprie attività si devono rivolgere allo sportello S.U.A.P.

La Polizia Locale si occupa del mercato settimanale, delle operazioni relative alla sua collocazione, delle operazioni relative alla spunta e di tutte le operazioni relative allo svolgimento e al sicuro deflusso al termine dell'orario di svolgimento.

L'attività di Polizia Commerciale si sviluppa in azioni di vigilanza per il rispetto delle vigenti normative di settore, intervenendo sia d'iniziativa sia in collaborazione con i Settori del Comune interessati, per garantire la tutela del cittadino, come consumatore e fruitore di servizi, ma anche della collettività, per il rispetto degli spazi comuni e dell'ambiente.

Vengono in tale area assolve le funzioni di tutela del consumatore per cui la Polizia Locale procede a controlli mirati affinché vengano rispettate le norme di disciplina sulle attività commerciali, svolte su aree private e pubbliche, sulle attività di somministrazione di alimenti e bevande, sui locali di pubblico spettacolo ed intrattenimento, sulle attività artigianali.

La Polizia Locale riceve segnalazioni di illeciti nell'ambito del commercio.

STANDARD DI QUALITA' TEMPO MEDIO DI ARRIVO SUL POSTO

5-15 minuti (compatibilmente con altri eventuali interventi prioritari in essere).

ACCERTAMENTO SANZIONI AI SENSI DEL CODICE DELLA STRADA – REGOLAMENTI – ORDINANZE O ALTRE DISPOSIZIONI LEGISLATIVE

DESCRIZIONE VIOLAZIONI CODICE DELLA STRADA:

- I preavvisi di violazione al Codice della Strada, apposti sul veicolo in sosta, possono essere pagati entro 5 giorni. Qualora il pagamento non avvenga nei termini indicati verrà effettuata la notifica a mezzo posta o messo comunale del verbale di accertamento della violazione al proprietario del veicolo, aggiungendo, alla sanzione pecuniaria le spese di procedimento e di notifica. Per essere valida la notifica deve essere effettuata entro 90 giorni dalla data dell'accertamento.
- I verbali contestati direttamente sulla strada dagli operatori di Polizia Locale possono essere pagati entro 60 giorni. È possibile beneficiare di una riduzione del 30% sull'importo delle sanzioni pecuniarie derivanti da violazioni al Codice della Strada nel caso in cui il pagamento venga effettuato entro 5 giorni dalla data della contestazione o notifica. Decorso 60 giorni dalla contestazione diretta o dalla notificazione del verbale, senza che sia avvenuto il pagamento esatto dell'importo dovuto, l'importo della sanzione pecuniaria raddoppia e l'Amministrazione procederà alla successiva riscossione coattiva del credito (iscrizione a ruolo esattoriale) con le previste maggiorazioni di Legge.
- In caso di ricezione di un verbale di contestazione che contiene riferimenti errati, l'interessato dovrà al più presto rivolgersi al Comando a mezzo P.E.C. segnalando e documentando l'anomalia riscontrata.

VIOLAZIONI DI ALTRE NORME (regolamenti, ordinanze o altre disposizioni legislative):

- I verbali di violazione a regolamenti, ordinanze o altre disposizioni legislative, contestati direttamente o notificati dalla Polizia Locale (a mezzo posta o messo comunale entro 90 giorni dalla accertata violazione), possono essere pagati entro 60 giorni ovvero, possono essere oggetto di ricorso entro 30 giorni.
- Se il trasgressore non ha presentato ricorso e non ha effettuato il pagamento della sanzione pecuniaria, verrà emessa e notificata apposita ordinanza-ingiunzione di pagamento, contro la quale si potrà ricorrere entro 30 giorni presso il Giudice di Pace.
- In caso di omesso pagamento o ricorso della ordinanza ingiunzione, l'Amministrazione procederà alla riscossione coattiva del credito (iscrizione a ruolo esattoriale od altra modalità) con le maggiorazioni previste per Legge.

LE MODALITA' DI PAGAMENTO SONO DETTAGLIATAMENTE INDICATE SIA SULL'AVVISO DI ACCERTAMENTO DI VIOLAZIONE SIA SUL VERBALE DI ACCERTAMENTO DI VIOLAZIONE

RICORSI A VIOLAZIONI CODICE DELLA STRADA:

Entro 60 giorni dalla contestazione o notificazione della violazione al Codice della Strada, gli interessati possono presentare ricorso al Prefetto di Varese, direttamente o per tramite del Comando P.L. di Luino, compilando uno scritto difensivo. Il ricorso può essere presentato

direttamente presso il front-office, negli orari di apertura al pubblico, al Comando della Polizia Locale di Luino, oppure trasmesso per posta con raccomandata AR indirizzata alla Polizia Locale o al Prefetto di Varese, ovvero tramite posta elettronica certificata P.E.C.

In alternativa, entro 30 giorni dalla contestazione o notificazione della violazione al Codice della Strada, gli interessati possono presentare ricorso al Giudice di Pace di Luino, compilando uno scritto difensivo da depositare presso la cancelleria di competenza o da inviare per posta con raccomandata A/R.

RICORSI A VIOLAZIONI ALTRE NORME (regolamenti, ordinanze o altre disposizioni legislative):

Per violazioni a regolamenti, ordinanze o altre disposizioni legislative, è possibile proporre ricorso entro 30 giorni dalla contestazione o notificazione del verbale, alla autorità amministrativa indicata sul verbale di contestazione.

TEMPI DI NOTIFICA

Tempo massimo di notifica al cittadino del verbale dal momento di accertamento della violazione:

- 90 giorni al proprietario del veicolo per violazioni al codice della strada;
- 90 giorni dalla commessa violazione per violazione a regolamenti, ordinanze o altre disposizioni legislative;

Per i residenti all'estero il termine in entrambi i casi è di 360 giorni

Richiesta accesso atti infortunistica stradale (incidenti)

Con apposita istanza scaricabile dal sito del Comune di Luino gli interessati (cittadini coinvolti, studi legali, agenzie assicurative e loro periti) possono accedere alle informazioni relative ai sinistri stradali di pertinenza ai sensi della L. 241/90 e dell'art. 11 c. 4 del Codice della Strada.

L'interessato (o suo delegato) può proporre istanza di accesso al rapporto di incidente stradale secondo le seguenti modalità:

- presentazione presso lo sportello front-office negli orari di apertura al pubblico
- invio per posta elettronica all'indirizzo pec: comune.luino@legalmail.it
- Il richiedente dovrà specificare gli estremi identificativi del sinistro di interesse.

STANDARD DI QUALITA'

Tempo massimo di rilascio atti: 30 giorni (salvo diverso vincolo giuridico)

COSTI:

Il rilascio di copie di rapporti per interventi a seguito di danneggiamenti, infortuni e/o constatazioni da sopralluogo effettuati su richiesta degli interessati, è subordinato al preventivo pagamento del rimborso delle spese già determinato in Euro 20,00

ACCESSO AGLI ATTI di competenza della polizia locale

Con apposita istanza scaricabile dal sito del Comune di Luino cittadini possono accedere agli atti che li riguardano direttamente, avendone un interesse diretto e concreto.

È necessario presentare al Comando Polizia Locale di Luino una richiesta scritta in carta libera, da produrre ai sensi della L. 241/90 e successive modificazioni, accompagnata da copia di un documento di riconoscimento del richiedente, debitamente motivata.

MODALITÀ:

È possibile richiedere l'inoltro della documentazione:

- presso il proprio domicilio,
 - all'indirizzo pec comunicato,
- specificandolo nella richiesta di accesso agli atti.

STANDARD DI QUALITA'

Tempo medio di riscontro 30 giorni lavorativi

CENTRALE OPERATIVA - SPORTELLO AL PUBBLICO - POLIZIA AMMINISTRATIVA RILASCIO E GESTIONE DI AUTORIZZAZIONI

La centrale operativa costituisce l'interfaccia del Comando di Polizia Locale verso gli utenti per fornire informazioni, ricevere istanze, permessi disabili, permessi di transito e sosta in ZTL sia permanenti che temporanei ai soggetti titolati, collegamento con gli agenti in servizio sul territorio, iter relativo a cose rinvenute e riconsegna ai legittimi proprietari, cura la concessione di suolo pubblico per cantieri, associazioni senza scopo di lucro, accertamenti anagrafici, attività di notifica per conto di altri enti, prefettura, procura, questura – emissione ordinanze.

Il Servizio è competente con riguardo al coordinamento delle attività di pianificazione e programmazione strategica e operativa del Settore Sicurezza, nonché dei successivi controlli volti alla verifica del raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Alla stessa compete altresì la gestione dei rapporti con il Servizio Finanziario per gli adempimenti contabili di relativa pertinenza.

Il Servizio presidia tutte le fasi necessarie per la realizzazione dei progetti per i quali il Settore Sicurezza (Polizia Locale e Protezione Civile) risulta assegnatario di contributi.

Al Servizio fanno capo tutte le procedure di acquisto di beni e servizi necessarie per garantire continuità all'attività istituzionale della Polizia Locale, in conformità con il Codice degli Appalti.

Il Servizio si occupa inoltre delle rendicontazioni delle spese sostenute in virtù delle Convenzioni stipulate con le Associazioni territoriali che collaborano con la Polizia Locale, cura la gestione dei flussi documentali, la registrazione di protocollo degli atti e l'archiviazione digitale e cartacea degli stessi.

Uno degli uffici facenti parte del settore cd. "polizia amministrativa" è quello che gestisce le richieste di occupazione di suolo pubblico per traslochi, lavori stradali o interventi edili

(regolarmente autorizzati dall' UTC) e per manifestazioni di varia natura (religiose e/o civili oppure sportive agonistiche, ecc.) e le ordinanze per la viabilità.

STANDARD DI QUALITA'

Tempo medio di rilascio 10 giorni lavorativi

L'ufficio in questione riceve quotidianamente le richieste e ne cura l'istruttoria fino all'inoltro del relativo provvedimento di accoglimento dell'istanza o di diniego della stessa osservando le discipline giuridiche che ad essi sottendono (L. 241/1990, D.lgs 295/1992).

La Polizia Locale di Luino gestisce inoltre:

- i provvedimenti sanzionatori per violazioni al Codice della Strada, violazioni delle norme di carattere amministrativo - contabilità dei pagamenti - messa a ruolo dei proventi non corrisposti
- gli accertamenti e dei verbali relativi al Codice della Strada: multe, ricorsi, richieste di integrazioni per pagamenti inferiori al dovuto, richieste di rimborso per errati pagamenti, fermi e sequestri dei veicoli, richieste di rateizzazioni;
- i verbali relativi al commercio fisso e ambulante e ai Regolamenti comunali: multe, ricorsi e richieste di audizione, Ordinanze ingiunzione di pagamento, richieste di rateizzazione, sequestri di merci;
- i verbali redatti da altri corpi di polizia ma di competenza comunale: multe, ricorsi e richieste di audizione, Ordinanze ingiunzione di pagamento, riscossioni coattive (ruoli);
- il ricevimento e la spedizione dei ricorsi all'Autorità Amministrativa competente;
- i provvedimenti sanzionatori amministrativi, per violazioni alle leggi e regolamenti per violazioni alle norme in materia di esercizi pubblici, alla tutela ambientale derivanti dai rumori e dall'abbandono dei rifiuti solidi urbani

- I sopralluoghi, unitamente al settore tecnico, per esigenze di viabilità, segnaletica stradale, cantieri.
- l'assegnazione posteggi temporanei nel giorno di mercato settimanale.

L'ufficio fornisce informazioni utili alla compilazione ricevendo l'utenza qualora ve ne sia la necessità dovuta all'acquisizione di documenti e di definire istruttorie di particolare complessità, dalle ore 10,00 alle ore 12,00 dal lunedì al sabato.

RILASCIO E GESTIONE DELLE AUTORIZZAZIONI PER IL TRANSITO IN AREA ZTL E PER CONTRASSEGNO PERSONE INVALIDE – PERMESSI DI SOSTA GRATUITA AUTO IBRIDE

Alcune delle aree site nel centro storico del Comune di Luino, per ovvie ragioni di tutela ambientale, paesaggistiche e storico-artistiche nonché per agevolare la vivibilità urbana, sono parzialmente precluse al traffico veicolare, atteso che nelle medesime, indicate come Zone a Traffico Limitato (ZTL), è permesso il transito solo a chi è autorizzato.

Il titolo autorizzativo, che può essere temporaneo e/o a tempo indeterminato, è rilasciato dal competente ufficio presso il servizio di Polizia Locale. L'utenza che necessita di tale autorizzazione può richiederla sia attraverso il canale telematico a ciò destinato, sia di persona allo sportello di Front-Office.

I cittadini aventi diritto possono richiedere il pass per il transito e la sosta di veicoli in ZTL e per il rilascio dell'apposita autorizzazione e contrassegno.

Con apposita istanza scaricabile i cittadini aventi diritto possono richiedere autorizzazioni in modalità temporanea in deroga per il transito.

L'interessato (o suo delegato) può proporre l'istanza presso lo sportello front-office negli orari di apertura al pubblico oppure inviando per posta elettronica certificata a: comune.luino@legalmail.it allegando la documentazione necessaria come sotto specificato:

- Richiesta di autorizzazioni per il transito di veicoli in ZTL, contenente la targa del veicolo, data di transito, varco interessato al transito e motivazione;
- Copia del documento di identità in corso di validità;

Per gli esercenti attività commerciali

Con apposita istanza scaricabile sul sito del Comune di Luino gli aventi diritto possono richiedere - autocertificazione di esercizio dell'attività dal quale si evince anche la sede dell'esercizio e/o dello studio ricadente necessariamente all'interno del perimetro della ztl;

- Libretto di circolazione del veicolo dal quale evincere la proprietà o la titolarità del leasing;

- Contratto di leasing (qualora il libretto di circolazione o dal certificato di proprietà del veicolo non si evinca la titolarità del leasing)

- Copia del documento di identità in corso di validità del richiedente

I cittadini aventi diritto possono richiedere il pass per il transito e la sosta di veicoli in ZTL e per il rilascio dell'apposita autorizzazione e contrassegno.

Con apposita istanza scaricabile i cittadini aventi diritto possono richiedere autorizzazioni in modalità temporanea in deroga per il transito.

L'interessato (o suo delegato) può proporre l'istanza presso lo sportello front-office negli orari di apertura al pubblico oppure inviando per posta elettronica certificata a: comune.luino@legalmail.it allegando la documentazione necessaria come sotto specificato:

- Richiesta di autorizzazioni per il transito di veicoli in ZTL, contenente la targa del veicolo, data di transito, varco interessato al transito e motivazione;
- Copia del documento di identità in corso di validità;

Per gli esercenti attività commerciali

Con apposita istanza scaricabile sul sito del Comune di Luino gli aventi diritto possono richiedere

- autocertificazione di esercizio dell'attività dal quale si evince anche la sede dell'esercizio e/o dello studio ricadente necessariamente all'interno del perimetro della ztl;

- Libretto di circolazione del veicolo dal quale evincere la proprietà o la titolarità del leasing;
- Contratto di leasing (qualora il libretto di circolazione o dal certificato di proprietà del veicolo non si evinca la titolarità del leasing)
- Copia del documento di identità in corso di validità del richiedente

Rilascio contrassegno invalidi

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

I soggetti interessati possono richiedere il rilascio del contrassegno riservato alle persone con capacità di deambulazione sensibilmente ridotta o impedita, ai sensi dell'articolo 188 del Codice della Strada, per la circolazione e la sosta dei veicoli al proprio servizio, con validità permanente (5 anni) o temporanea.

Il certificato rilasciato dalla P.A. ha valenza su tutto il territorio Europeo, il richiedente deve documentare determinate condizioni senza le quali non è possibile il rilascio del titolo

MODALITÀ:

L'interessato (o suo delegato) può proporre l'istanza presso lo sportello front-office negli orari di apertura al pubblico compilando la modulistica su allegando:

- Certificato medico, in originale, rilasciato dall'ufficio medico legale dell'Azienda Sanitaria Locale di competenza, attestante la effettiva capacità di deambulazione sensibilmente ridotta (l'ufficio tratterà il certificato originale).
- Certificato, in originale, della Commissione per l'accertamento di invalidità, attestante la effettiva capacità di deambulazione sensibilmente ridotta (rientrano nella categoria anche i "non vedenti" - l'ufficio tratterà una fotocopia del certificato, restituendo l'originale).
- Fotocopia del documento d'identità;
- Fotocopia del documento d'identità del delegato al ritiro del pass;
- N. 1 foto formato tessera

sono esenti da bollo i titolari di pass permanenti ai sensi dell'art. 13bis della Tabella B allegata al DPR n. 642/1972.

STANDARD DI QUALITÀ:

Tempo medio di rilascio 7 giorni lavorativi

Rinnovo contrassegno invalidi

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

I soggetti interessati possono richiedere il rinnovo del contrassegno riservato alle persone con capacità di deambulazione sensibilmente ridotta o impedita, ai sensi dell'articolo 188 del Codice della Strada, per la circolazione e la sosta dei veicoli al proprio servizio.

MODALITÀ:

L'interessato (o suo delegato) può proporre l'istanza di rinnovo presso lo sportello front-office negli orari di lo sportello front-office negli orari di apertura al pubblico oppure compilando la modulistica pubblicata sul sito del Comune di Luino allegando:

- Certificato, in originale, della Commissione per l'accertamento di invalidità, attestante la effettiva capacità di deambulazione sensibilmente ridotta (rientrano nella categoria anche i "non vedenti"
- l'ufficio tratterrà una fotocopia del certificato, restituendo l'originale) Certificato medico, in originale, rilasciato dal proprio medico curante che confermi il persistere delle condizioni sanitarie che hanno dato luogo al rilascio del contrassegno (l'ufficio tratterrà il certificato originale);
- Certificato medico, in originale, rilasciato dall'ufficio medico-legale dell'ASL di competenza, in caso di rinnovo di contrassegno avente validità inferiore a 5 anni, recante l'indicazione del periodo di proroga per il rinnovo (l'ufficio tratterrà il certificato originale);
- Il contrassegno scaduto di validità;
- Fotocopia del documento d'identità dell'avente titolo;
- Fotocopia del documento d'identità del delegato al ritiro del pass;
- N. 1 foto formato tessera;

STANDARD DI QUALITÀ:

Tempo medio di rilascio 7 giorni lavorativi

Duplicato contrassegno invalidi per furto, smarrimento o deterioramento

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

I soggetti interessati possono richiedere il duplicato del contrassegno riservato alle persone con capacità di deambulazione sensibilmente ridotta o impedita, ai sensi dell'articolo 188 del Codice della Strada, per la circolazione e la sosta dei veicoli al proprio servizio, per furto, smarrimento, deterioramento.

MODALITÀ:

L'interessato (o suo delegato) può proporre l'istanza di rinnovo presso lo sportello front-office negli orari di apertura al pubblico compilando la modulistica su allegando:

- denuncia
- contrassegno deteriorato e/o fuoricorso
- N. 1 fototessera

STANDARD DI QUALITÀ:

Tempo medio di rilascio 7 giorni lavorativi

Rilascio pass a pagamento per zona strisce blu per residenti da parte della ditta che gestisce i parcheggi a pagamento

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

I cittadini residenti aventi diritto possono richiedere il rilascio dell'apposita autorizzazione e contrassegno per la sosta dei veicoli in zona a strisce blu alla ditta Ecoparking.

Per i residenti potrà essere rilasciata un solo pass per nucleo familiare, per max due veicoli.

È consentito il rilascio, a richiesta, di una scheda temporanea prepagata, di validità mensile, o semestrale a chi elegge domicilio, per motivi di lavoro, presso un nucleo familiare residente nell'area con sosta regolamentata a pagamento, a condizione che al nucleo familiare residente non sia stata rilasciata altra scheda e che non sia intestatario di un box/garage privato. L'abbonamento ha validità in tutta la zona, nella quale il titolare della stessa ha la residenza e/o il domicilio.

MODALITÀ:

Il residente nella zona con tariffazione della sosta, potrà richiedere il rilascio di abbonamento prepagato presentando alla ditta apposita istanza scaricabile dal sito alla quale dovrà essere allegata la seguente documentazione:

- Certificazione o autocertificazione attestante la residenza e la composizione del nucleo familiare;
- Copia del documento attestante la proprietà del veicolo per il quale è richiesta l'autorizzazione alla sosta. Il veicolo deve obbligatoriamente risultare intestato al richiedente o ad uno dei componenti del nucleo familiare (anche in caso di due targhe);

- Versamento di € 100,00 (annuale),

Causale: abbonamento Pass

allegando

- Fotocopia del documento di identità;
- Pass (originale) in scadenza se trattasi di rinnovo.

STANDARD DI QUALITÀ:

Tempo medio di rilascio 7 giorni lavorativi

Rilascio pass a pagamento per zona strisce blu per attività commerciali da parte della ditta che gestisce i parcheggi a pagamento

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

L' esercente attività professionale o commerciale il cui studio/ esercizio sia situato nella zona con tariffazione della sosta, potrà richiedere il rilascio di abbonamento prepagato presentando istanza scaricabile dal sito alla ditta Ecoparking allegando la documentazione comprovante l'esercizio dell'attività, la sede dell'esercizio e/o dello studio, unitamente al documento attestante la proprietà del veicolo intestato obbligatoriamente al titolare o ad uno dei collaboratori – allegando:

- Documentazione comprovante l'esercizio dell'attività: Certificato Camerale, Attribuzione di Partita Iva rilasciata dall'Agenzia delle Entrate dal quale si evince anche la sede dell'esercizio e/o unitamente al documento attestante la proprietà del veicolo intestato obbligatoriamente al Titolare o ad uno dei collaboratori;

- Versamento di € 250,00 (annuale)

Causale: abbonamento Pass;

- Fotocopia del libretto di Circolazione del veicolo;

- Fotocopia del documento di identità;

Potrà essere rilasciato un solo abbonamento al Titolare, Direttore o Dirigente per Esercizio Commerciale, Studio Professionale o altre attività, o a chi ne fa le veci presentando apposita rinuncia da parte di una di queste tre figure;

STANDARD DI QUALITÀ:

Tempo medio di rilascio atti 7 giorni lavorativi

Rilascio pass per zona strisce blu per auto elettriche/ibride

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

È possibile richiedere l'autorizzazione alla sosta per zona a strisce blu a titolo gratuito per auto elettriche/ibride in Piazza Svit Interna.

MODALITÀ:

L'autorizzazione è possibile ottenerla compilando la modulistica presente sul sito unitamente alla documentazione richiesta:

- fotocopia carta di circolazione;
- fotocopia certificato di proprietà;
- fotocopia documento di riconoscimento.

STANDARD DI QUALITÀ:

Tempo medio di rilascio atti 7 giorni lavorativi

Richiesta occupazione suolo pubblico: trasloco, piccole manutenzioni, deposito materiali

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

Privati cittadini, associazioni o enti interessati, ditte possono richiedere il rilascio concessione per l'occupazione di suolo pubblico piccole manutenzioni, operazioni di trasloco, depositi temporanei di materiali, con autocarri, autogru e occupazioni edilizie.

MODALITÀ:

Presentare una domanda anche scaricabile dal sito del Comune di Luino, con l'indicazione dei dati del richiedente (compresi di codice fiscale o partita iva), luogo e durata dell'occupazione, modalità della stessa, mq occupati e con che cosa si occupa, scopo dell'occupazione, allegando:

- una pianta dell'occupazione;
- marca da bollo del valore corrente da apporre sulla domanda.

STANDARD DI QUALITÀ:

Tempo medio di rilascio atti 10 giorni lavorativi

Accettazione/riconsegna di oggetti/documenti rinvenuti

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

Presso il Comando Polizia Locale è possibile riconsegnare oggetti e/o documenti vari ritrovati da cittadini.

Il personale in servizio provvederà a compilare un verbale di presa in consegna alla presenza del cittadino.

Successivamente il personale P.L., contatterà i proprietari di quanto ricevuto e provvederà alla riconsegna agli aventi diritto.

Nel caso di oggetti per i quali non è possibile individuare un proprietario certo, questi saranno tenuti a disposizione nel caso in cui il proprietario si dovesse presentare per richiederne la riconsegna.

È inoltre possibile presentare dichiarazione di smarrimento di oggetti e/o documenti di propria pertinenza presso il Comando Polizia Locale.

In taluni casi (patente di guida, carta di circolazione) è possibile ottenere il rilascio di permessi temporanei sostitutivi contestualmente alla presentazione della dichiarazione di avvenuto smarrimento, deterioramento.

MODALITÀ:

Il cittadino può presentarsi presso il Comando di P.L. negli orari di apertura al pubblico oppure consegnare gli oggetti/documenti ritrovati al personale in servizio esterno sul territorio, rilasciando i propri dati.

STANDARD DI QUALITÀ:

Nel caso di documenti: avviso immediato al cittadino se rintracciabile telefonicamente o presso la propria abitazione e riconsegna in accordo con l'avente diritto.

Rilascio pass a gratuiti per parcheggio negli stalli di colore rosa gratuita riservata ai veicoli adibiti al servizio delle donne in stato di gravidanza o di genitori con un bambino di eta' non superiore a due anni

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

È possibile richiedere l'autorizzazione alla sosta negli stalli rosa a titolo gratuito per auto al servizio di donne in stato di gravidanza, ai sensi dell'atto di Giunta Comunale n. 125 del 25 agosto 2022.

MODALITÀ:

L'autorizzazione è possibile ottenerla compilando la modulistica presente sul sito unitamente alla documentazione richiesta:

- certificato medico
- fotocopia carta di circolazione;
- fotocopia documento di riconoscimento;

STANDARD DI QUALITÀ:

Tempo medio di rilascio 7 giorni lavorativi

BENESSERE DEGLI ANIMALI

Descrizione del servizio

A seguito dell'approvazione del regolamento comunale per il benessere degli animali con delibera di consiglio n. 30 del 29 ottobre 2015 la Polizia Locale persegue ogni forma di maltrattamento degli animali - mediante l'applicazione delle sanzioni pecuniarie quali azioni preventive e deterrenti per l'osservanza delle norme citate nel regolamento medesimo.

Il servizio rappresenta un significativo indice di civiltà e sensibilità nei confronti degli animali e nel contempo un importante strumento di disciplina delle modalità di detenzione e cura degli animali, nonché di regolazione delle attività ludiche e commerciali/produttive che prevedono l'impiego a diverso titolo degli animali.

La disciplina della tutela degli animali è sempre più oggetto di attenzione da parte delle persone e si manifesta sia attraverso una crescente sensibilità verso i bisogni degli animali sia attraverso una continua richiesta di intervento, soprattutto a livello locale, di comportamenti per una corretta conduzione dell'animale, al fine di garantire l'incolumità delle persone, la tutela della salute, l'igiene e il benessere dell'animale;

La Polizia Locale riceve le segnalazioni e quando necessario effettua sopralluoghi congiunti con il servizio veterinario

TEMPO MEDIO DI ARRIVO SUL POSTO

10-15 minuti (compatibilmente con altri eventuali interventi prioritari in corso)

SERVIZIO PROTEZIONE CIVILE

Il Settore Sicurezza del Comune di Luino comprende la Polizia Locale e la Protezione Civile

Nello specifico il Comune di Luino ha stipulato una convenzione pluriennale con l'Associazione denominata "Squadra Volontari Antincendio e Protezione Civile – O.D.V. Luino.

Il Comune ha inoltre sottoscritto una convenzione per la gestione in forma associata della funzione di pianificazione di protezione civile e di coordinamento dei primi soccorsi con la Comunità Montana Valli del Verbano.

Il riferimento territoriale è il Sindaco, che si avvale della Polizia Locale che opera per mezzo dell'Associazione di Protezione Civile per garantire anche attraverso il Coc - Centro Operativo Comunale, il pronto intervento in occasione di emergenze in atto sul territorio comunale. Quest'ultimo è l'organo che opera il costante monitoraggio dell'evento avverso, valutando e decidendo conseguentemente le azioni e gli interventi da attuare per fronteggiare l'emergenza in atto. In caso di eventi di particolare entità il Coc opera in subordine alla Prefettura al fine della pianificazione, monitoraggio e gestione delle emergenze attivando per ogni casistica gli altri organismi di soccorso (VVF, SSN, Associazioni di volontariato).

In occasione di calamità naturali la Polizia Locale svolge servizi di soccorso/assistenza in collaborazione con la Protezione Civile, che possono svilupparsi anche fuori dal territorio comunale come supporto alle polizie locali dei comuni colpiti.

Protezione civile

Alla U.O.C. Protezione Civile della Polizia Locale sono attribuite le funzioni di coordinamento delle operazioni di soccorso ed assistenza alla popolazione nel caso di eventi calamitosi.

A tal fine, nell'immediato, oltre all'attivazione del COC (Centro Operativo Comunale) sotto la direzione diretta del Sindaco, emana i piani operativi specifici per la Polizia Locale e i gruppi di volontari in caso di necessità operando per la gestione più ampia delle varie fasi legate allo stato emergenziale.

Ad emergenza terminata, se previsto da direttive regionali o nazionali, avvia la gestione amministrativa dell'istruttoria per il risarcimento dei danni ai privati, con coordinamento dei sopralluoghi di verifica dei danni stessi.

La Polizia Locale svolge anche funzioni relative a Servizi di Rappresentanza

Partecipa, in rappresentanza del Comune di Luino, a cerimonie ufficiali scortandone il Gonfalone e curandone i cortei.

In occasione di manifestazioni che hanno un impatto sulla viabilità sono predisposti appositi servizi diretti a garantire la sicurezza degli utenti della strada.

Gli organizzatori di manifestazioni culturali, sportive, podistiche, ciclistiche, motoristiche o eventi in generale – dopo aver ottenuto l'autorizzazione allo svolgimento della manifestazione dal settore competente (Suap – Cultura) devono mettersi in contatto con il Comando Polizia Locale, almeno 20 giorni prima dell'evento, al fine di concordare le modalità di svolgimento.

La Polizia Locale si occupa inoltre:

- della gestione del parco veicoli in dotazione al Comando
- gestione amministrativa del personale
- gestione delle forniture relative alle uniformi ed accessori di servizio
- registrazione e gestione dei procedimenti disciplinari a carico dei dipendenti per le fasi di competenza del Settore
- organizzazione e gestione del Corpo
- attività amministrativa connessa al servizio istituzionale (redazione di rapporti, proposte, deliberazioni, determinazioni, ecc.)
- gestione della corrispondenza in entrata/uscita e dell'archivio;
- gestione dell'iter relativo agli illeciti di natura penale (registrazione, trasmissione alle competenti AA.GG., tenuta degli atti, documentazione, ecc.);
- attività gestionale rivolta ad assicurare un efficiente svolgimento del servizio istituzionale mediante attivazione e/o mantenimento di tutte le risorse tecniche (attrezzature di servizio,

- pubblicazioni specializzate, rinnovo delle concessioni ministeriali per varie utenze pertinenti al servizio (M.C.T.C., impianto radio, - U.T.E., P.R.A., ecc.);
- gestione delle procedure tecnico-contabili di competenza del Settore, appalti in concessione, acquisti diretti di beni e servizi ed atti alla liquidazione delle relative fatture;
 - raccolta dei rapporti di servizio e rilascio di copie e/o certificazioni ai soggetti privati interessati.
 - notifica di atti per conto di altri enti, Procure, Questure, Prefetture
 - accertamento residenze

LA POLIZIA LOCALE SVOLGE L' EDUCAZIONE STRADALE PRESSO LE SCUOLE DI LUINO

La Polizia Locale mette a disposizione la propria competenza professionale mediante operatori specificamente formati, per attività di educazione stradale ed educazione alla legalità nelle scuole di ogni ordine e grado, perché educare gli studenti alla sicurezza stradale significa avviare un cambiamento culturale e sociale che pone le sue basi nell'adeguato sviluppo di specifiche capacità psicologiche, cognitive ed affettive: la percezione del rischio, l'interiorizzazione delle regole, la messa in atto di comportamenti sicuri. Tale attività, prevista dalle norme del Codice della Strada, rappresenta per la Polizia Municipale di Locale un impegno di rilevante valore sociale.

STANDARD DI QUALITÀ:

Informazione a tutte le scuole di ogni ordine e grado, che ne fanno richiesta, sul programma di educazione stradale proposto, differenziato e calibrato in base all'età degli alunni. Interventi concordati con il personale docente nel rispetto delle reciproche esigenze di calendarizzazione.

TEMPESTIVITÀ E STANDARD DI QUALITÀ:

L'evasione della richiesta pervenuta, sarà valutata in base alla disponibilità numerica degli operatori di Polizia Locale.

Rilevazione della soddisfazione degli utenti

Il monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate costituisce lo strumento imprescindibile per valutare l'efficacia e l'efficienza dei servizi alla cittadinanza.

L'impegno alla misurazione ed al controllo della soddisfazione degli utenti dei servizi ha l'obiettivo di dare visibilità ai risultati raggiunti e garantire trasparenza del proprio modo di operare, attraverso la pubblicazione annuale degli esiti dell'attività. Tutte le attività svolte dalla Polizia locale di Modena sono pianificate e finalizzate alla più ampia soddisfazione delle aspettative degli utenti

Tra gli strumenti comunemente utilizzati per le indagini di rilevazione della soddisfazione degli utenti (*customer satisfaction*), si trova il questionario.

Il questionario consiste in una griglia di domande rigidamente formalizzate e standardizzate che permette l'ottenimento di informazioni di natura prettamente quantitativa, analizzabili dal punto di vista statistico e facilmente generalizzabili.

Fra gli strumenti utilizzabili per la rilevazione, il questionario è certamente quello più adatto a stimare la dimensione quantitativa di un comportamento, un'opinione o un'aspettativa; la somministrazione a tutti gli intervistati della stessa domanda e la sua "traduzione" in numero consentono buone possibilità di elaborazione statistica.

RAPPORTI CON I CITTADINI

L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati -significa anche riconoscere loro il diritto:

- di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio,
- di presentare reclami e di ricevere risposte,
- di fare proposte di miglioramento.

Il servizio si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di "non qualità" circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile:

- utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l'utente,
- cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento,
- conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio

Informazioni e segnalazioni e reclami

La Polizia Locale raccoglierà in maniera sistematica le segnalazioni, di sua competenza, inoltrate dalla cittadinanza anche al fine di stimolare la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi.

I cittadini possono segnalare infrazioni alla Carta e, più in generale, reclami relativi a disservizi subiti ovvero riguardanti presunte violazioni ai propri diritti.

Il personale addetto è a disposizione per accogliere, attraverso apposita modulistica, segnalazioni rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi ed alle modalità di erogazione.

La segnalazione può essere inoltrata:

- in forma scritta, tramite lettera o con l'apposito modulo reperibile presso gli sportelli del Comando Polizia Locale ;

· in forma telematica agli indirizzi di posta elettronica

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 15 giorni.

Le segnalazioni devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente, e possono essere rivolte:

al Comandante, che garantisce una risposta entro un massimo di 15 giorni lavorativi.

L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Comandante da sottoporre alle valutazioni della Giunta, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

Sulle pagine finali della presente Carta dei Servizi è possibile reperire un modulo già formulato allo scopo.

Suggerimenti e proposte

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei Servizi, inoltrandole al Comando Polizia Locale attraverso canale informatico oppure allo sportello di Front-office.

A tal fine, è stata predisposta una apposita scheda per esprimere proposte e suggerimenti, reperibile nelle pagine finali della presente Carta dei Servizi; i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio.

Reperibilità e validità della Carta dei Servizi

La presente Carta è valida fin dal momento della sua emanazione da parte del Comune.

Sarà affissa in appositi spazi all'interno degli uffici comunali e verrà pubblicata sul sito Internet www.comune.luino.va.it, alla pagina "Amministrazione Trasparente" e sulla App My Luino.

In alternativa a scaricarla in formato elettronico, il cittadino potrà consultarla in forma cartacea presso il Comando Polizia Locale.

E' a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta tramite telefono, posta o mail.

La Carta deve essere considerata uno strumento destinato ad essere periodicamente revisionato, aggiornato e modificato per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi del Comando Polizia Locale, previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza triennale in caso di modificazione della normativa, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal servizio di Polizia Locale è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti.

Gli orari di apertura al pubblico del Comando Polizia Locale potrebbero subire delle variazioni per assemblea sindacale o scioperi, per sopraggiunte e impellenti necessità di utilizzo esterno del personale dedicato al ricevimento del pubblico. L'informazione sarà visibile sul portale del Comune di Luino, sulla App My Luino e presso l'ingresso del Comando.

Il Comando si impegna a ridurre al minimo i tempi del disagio.

Utilizzo di tutte le informazioni

I risultati delle indagini di Soddisfazione dei cittadini saranno resi noti in forma anonima alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio.

Le segnalazioni, i reclami, i suggerimenti, saranno utilizzati dal Comando, per individuare nuovi obiettivi e azioni mirate al miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, sia delle modalità di erogazione ai cittadini. Obiettivi azioni e tempi di cui il Comando si impegna a darne conto nel sito web del Comune.

Nella reciproca collaborazione ed interazione:

Tutti i cittadini possono accedere ai servizi della Polizia Locale secondo le modalità individuate nella presente Carta.

Il personale della Polizia Locale:

- **assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;**
- **garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta.**

Il Responsabile del Servizio si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio, nonché a favorire l'applicazione di tali elementi

relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

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

L'utente:

- rispetta gli orari di servizio e di apertura al pubblico, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
- è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

Gli utenti hanno diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia presentando memorie o note scritte e fornendo suggerimenti al responsabile o all'istruttore incaricato;
- all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando il di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia), così come disciplinato dalla Legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
- Inoltre, gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sui Servizi offerti e sulle modalità di accesso agli stessi;

- comunicare con il Comando di Polizia Locale attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

**MODULI ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI
DELLA POLIZIA LOCALE DI LUINO**

SEGNALAZIONE

**ALLA POLIZIA LOCALE
DEL COMUNE DI LUINO**

Con la Carta dei Servizi della Polizia Locale, il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Nome e Cognome _____

Indirizzo _____

Telefono _____

E-mail _____ **Pec:** _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:

Data _____ **Firma** _____

CHIEDO DI:
AVERE RISPOSTA SCRITTA E-MAIL AVERE RISPOSTA TELEFONICA
NON AVERE RISPOSTA ALTRO

Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal D. Lgs. 30/06/2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" autorizzo il Comune di Molfetta ad utilizzare i dati sopra riportati esclusivamente per l'approfondimento dei fatti segnalati
Attenzione: Il presente documento non è sostitutivo delle normali procedure di ricorso

PROPOSTE E SUGGERIMENTI
PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI
OFFERTI DALLA POLIZIA LOCALE

**ALLA POLIZIA LOCALE
DEL COMUNE DI LUINO**

Con la Carta dei Servizi della Polizia Locale, il Comune promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti e osservazioni.

Proposte o idee da suggerire

Nome e Cognome _____

Indirizzo _____

Telefono _____

E-mail _____ **Pec:** _____

Data _____ **Firma** _____

CHIEDO DI:
AVERE RISPOSTA SCRITTA E-MAIL AVERE RISPOSTA TELEFONICA
NON AVERE RISPOSTA ALTRO

Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal D. Lgs. 30/06/2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" autorizzo il Comune di Molfetta ad utilizzare i dati sopra riportati esclusivamente per l'approfondimento dei fatti segnalati
Attenzione: Il presente documento non è sostitutivo delle normali procedure di ricorso