

# **La Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Locale di Cantù**

*Approvata con delibera di Giunta Comunale 205 del 28 novembre 2017*



*La “docta ignorantia” di Socrate è una delle tesi più importanti della storia della filosofia e deve costituire per gli appartenenti al Corpo della Polizia Locale di Cantù costituisce uno stimolo nel ricercare continuamente di migliorare se stessi sia dal punto di vista personale che professionale.*

*Nel ricoprire un "ufficio pubblico" l'onestà è una precondizione, la competenza e la professionalità una necessità, l'anteporre il bene comune a quello personale un dovere, di conseguenza avere il coraggio di compiere delle scelte che vadano a contrastare lo stigma sociale che ammantava il ruolo di dipendente pubblico, testimoniando con il proprio agire, per quanto possa essere minoritario, che una Pubblica Amministrazione di qualità non solo è possibile ma in parte già presente, fatta da tante donne e uomini che quotidianamente compiono dei sacrifici e danno il meglio di loro stessi.*

*È con questo spirito che si è adottata la Carta dei Servizi, quale strumento conoscitivo dell'attività della Polizia Locale nonché per permettere all'utente di vedere soddisfatte le proprie aspettative, riscontrate le proprie necessità, salvaguardati i propri bisogni.*

*Cantù, 22 novembre 2017*

***Il Comandante la Polizia Locale***

*Dott. Vincenzo Aiello*

## Sommario

### Cenni storici

|   |     |
|---|-----|
| 1. Cenni storici.....   | 3;  |
| 2. Linee guida alla consultazione.....  | 6;  |
| 3. Riferimenti normativi e principi ispiratori.....                                       | 7;  |
| 4. Presentazione del Corpo di Polizia Locale.....   | 10; |
| 5. La qualità del servizio erogato (trasparenza, tempestività, affidabilità).....         | 14; |
| 6. Il coinvolgimento dei cittadini.....   | 16; |
| 7. La struttura organizzativa del Comando di Polizia Locale e l'accesso al servizio.....  | 17; |
| 8. L'organizzazione e gli standard di qualità per il cittadino:                           |     |
| • L'Unità Operativa Tutela del Cittadino e del Territorio.....                            | 18; |
| • L'Unità Operativa Pronto Intervento.....  | 23; |
| • L'Unità Operativa Procedure Sanzionatorie.....  | 28; |
| • L'Unità Operativa Mobilità Urbana e Sicurezza Stradale.....                             | 33; |
| • L'Ufficio Controllo di Gestione e Pianificazione Strategica.....                        | 35; |
| 9. L'Accesso agli atti.....   | 37; |
| 10. Gli strumenti di tutela a disposizione del cittadino/reclamo alla polizia locale..... | 42; |
| 11. Monitoraggio della qualità dei servizi erogati.....                                   | 44; |
| 12. La revisione della carta dei servizi.....   | 46; |

## Cenni storici

In generale le origini della Polizia Municipale affondano le radici nella Roma Imperiale dove per municipius si identificava la città romana abitata dai municipes, cioè da coloro che partecipano ai pubblici oneri e relativi onori della città.

Il primo imperatore romano Ottaviano Caio (nominato dal Senato Augustus = degno di venerazione), nel 27 A.C. istituì quelle che potremmo definire le antesignane dei vigili urbani, ossia le Cohortes Urbanae un vero e proprio servizio di sicurezza armato (forze ausiliarie dei Pretoriani con il compito di mantenere l'ordine nelle città) e la Militia Vigilum (con compiti di spegnimento degli incendi, di vigilanza notturna, vigilanza sugli schiavi, sulle scorte d'acqua e sulle terme)<sup>1</sup>

Tralasciando l'evoluzione che nei secoli hanno avuto le guardie cittadine, in particolare durante il medioevo, a Cantù nei primi mesi del 1869 dopo lunghe discussioni in merito all'entrata in vigore del regolamento di Polizia urbana e rurale e la pubblicazione del bando di concorso per le guardie campestri e forestali, vennero nominati i primi quattro <<cappelloni<sup>2</sup>>>, il cui compito era quello *di tutelare con una diligente polizia rurale le proprietà*.

Come è facile immaginare a quei tempi non c'erano problemi di traffico, tant'è che la ragione che spinse gli amministratori di allora ad istituire quattro guardie municipali era l'incremento dei furti campestri con particolare riguardo alla legna dei boschi, essendo resasi inutile la custodia privata.

Il 27 novembre 1868, a seguito dell'istanza presentata da più consiglieri comunali, il Sindaco dott. Giuseppe Salterio, pubblicò un manifesto nel quale erano contenuti gli estremi del concorso; il successivo 28 gennaio 1869 il Prefetto della provincia emise il decreto di nomina di Carlo Borghi a guardia municipale, diventandone il primo Comandante a seguito dell'assunzione degli altri operatori.



Carlo Borghi  
(foto d'epoca)

Non è accertato la data effettiva dell'entrata in vigore delle guardie municipale, si sa però che ad accrescerne la temibilità era la loro arma, un lungo manganello in legno.



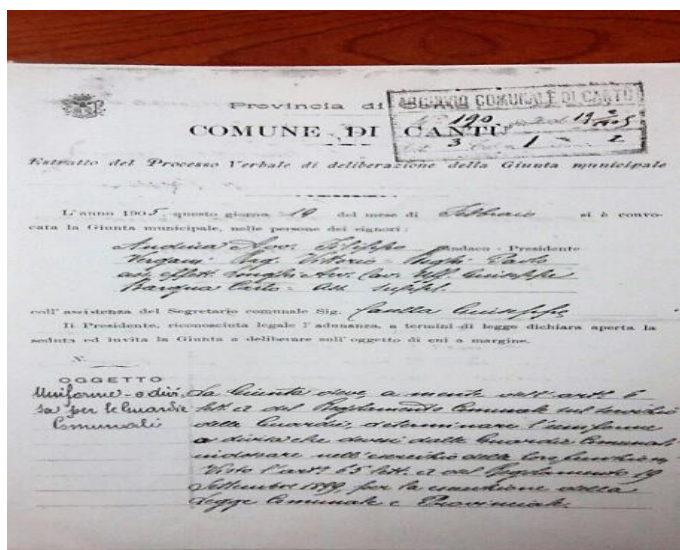
C.te di inizio '900: Giovanni Grammatica

1 A. Barbato, Genesi ed Evoluzione della Polizia Locale, Roma, 2007, Laurus Robuffo, pagg. 23-24.

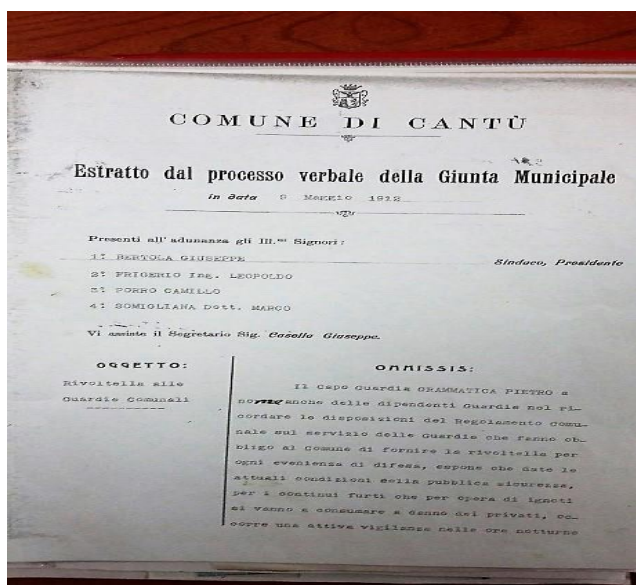
2 Così definiti a causa del tipico "berretto" dell'uniforme.



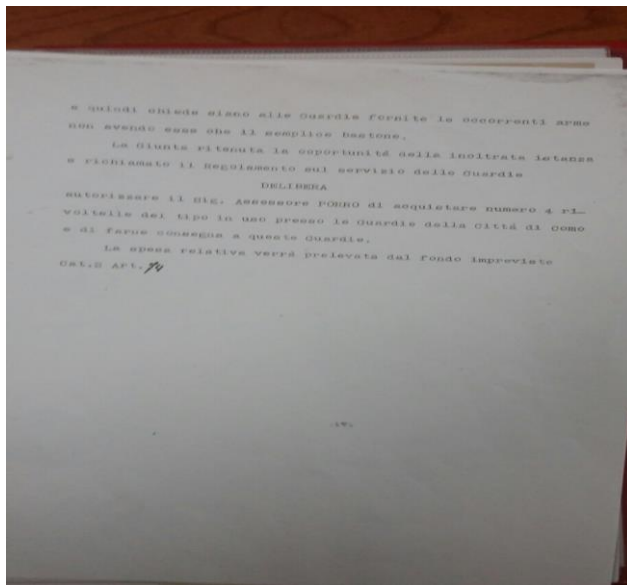
Il 19 febbraio 1905, con delibera della Giunta Comunale 190, fu approvato un regolamento organico sulla foggia e l'uso delle uniformi con tanto di rappresentazione grafica delle stesse, in ossequio al regolamento di esecuzione della legge comunale e provinciale del 1889 (Regio Decreto n. 5921 del 10/02/1889), che vietava ai Comuni l'adozione di divise e distintivi simili a quelli dei corpi armati dello Stato.



Successivamente il 09 maggio 1912 il Corpo di Guardie Municipale fu dotato di rivoltelle <<per ogni evenienza di difesa>> per la vigilanza nelle notturna, essendo le stesse dotate che del << semplice bastone>>, a seguito di deliberazione del medesima Giunta Comunale.



Copia delibera del 1905 – archivio comunale



Sin dagli albori gli appartenenti al Corpo delle Guardie Municipale si distinsero per abnegazione e spirito di sacrificio, addirittura il 06 settembre 1914 furono decorati dal Ministero della Guerra per l'encomiabile opera di soccorso e tutela della cittadinanza a seguito della precipitazione di un dirigibile ed assistenza ai "militi" coinvolti.

Nei decenni le Guardie Municipali, di pari passo all'evoluzione economica, sociale e culturale del Paese, videro cambiare i propri compiti parimenti al conferimento di crescenti funzioni delegate dallo Stato. Anche il nome subì una evoluzione, cosicché il Testo Unico del 15/06/1959, n.

393, meglio conosciuto come Codice della Strada, all'articolo 137, per la prima volta parlò di Polizia Municipale (cfr. in riferimento alle funzioni di polizia stradale).

Con il D.P.R. 24 Luglio 1977, n. 616, il Governo, delegava agli Enti Locali numerose competenze statali tra le quali della polizia amministrativa<sup>3</sup>, mentre il 07 marzo 1986 veniva adottata la legge n° 65 la prima, ed ancora vigente, legge quadro sull'ordinamento della Polizia Municipale.

Nell'anno 2001 la riforma del titolo V della Costituzione attribuisce la competenza esclusiva alle regioni della potestà legislativa in tema di polizia amministrativa locale (restando in capo allo Stato le competenze in tema di ordine e sicurezza pubblica), cosicché la Regione Lombardia<sup>4</sup> adottava dapprima la legge regionale 14 aprile 2003, n° 4 <<Riordino e riforma della disciplina regionale in materia di polizia locale e sicurezza urbana>>, successivamente Legge Regionale 1 aprile 2015, n. 6 <<Disciplina regionale dei servizi di polizia locale e promozione di politiche integrate di sicurezza urbana>>, tratteggiando il ruolo e le funzioni della Polizia Locale all'interno di un sistema che vede la partecipazioni di associazioni volontarie, guardie particolari giurate, Enti pubblici e privati.

In ultimo la legge 48 del 18 aprile 2017, conversione con modificazione del decreto legge n° 14 del 20 febbraio 2017 (decreto Minniti), ha accentuato il ruolo della Polizia Locale per le politiche di sicurezza urbana.

Il 21 gennaio 2017, è stato celebrato il 148° anno di fondazione del Corpo di Polizia Locale di Cantù.



A cosa serve una Carta dei Servizi? Che utilità trae un cittadino dalla sua conoscenza?

La Carta dei servizi 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". (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici").

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione atto ad implementare la qualità dei servizi pubblici erogati, anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari non più passivi dei servizi medesimi.

Fondamentalmente essa è un ponte, una connessione, tra utenza e Comando di Polizia Locale, pensata per informare i cittadini dei servizi a disposizione, come accedere agli stessi e degli standard di qualità e che gli appartenenti al Corpo di Polizia Locale si impegnano a rispettare, nella prospettiva di perseguire la massima trasparenza ed imparzialità, garantendo un'azione professionale, efficiente, efficace ed economica nel rispetto dell'ordinamento giuridico vigente.

In altre parole è un patto che si stringe con i cittadini, grazie al quale il Comando di Polizia Locale, come fosse una casa di vetro, invita i fruitori del servizio ad entrare al proprio interno, conoscere il modo di operare, essere partecipi dell'azione svolta, scegliere se e come fruire di un servizio, stimolare il miglioramento attraverso i meccanismi di riesame e aggiornamento della carta stessa.

Per agevolare all'utente la consultazione del documento ed individuare il servizio di cui lo stesso necessita, le singole Unità Operative che compongono il Comando di Polizia Locale vengono trattate separatamente e per ognuna di esse sono indicati: a) la composizione; b) le modalità di contatto; c) i principali servizi erogati; d) i costi se previsti.

Sono stati fissati standard di natura diversa per misurare la qualità delle prestazioni il cui rispetto è verificato attraverso un rigoroso controllo di gestione, ma soprattutto essi rappresentano i parametri direttamente esigibili dai cittadini quando beneficiano di una attività del Comando di Polizia Locale.

A seconda del tipo di servizio si troveranno indicatori di natura: temporale, ossia l'impegno a rispettare determinati intervalli di tempo; quantitativa, attraverso target numerici afferenti all'attività di controllo; qualitativi, misurati attraverso somministrazione di questionari di customer satisfaction.



## Riferimenti normativi



Per la redazione della Carta dei Servizi si è avuto riferimento alla seguente normativa:

1. La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (“Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”);
2. La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11.10.1994 (“Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);
3. Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.05.1995 (“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”);
4. Il Decreto legislativo n. 286 del 30.07.1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”;
5. Raccomandazione 10, Adottata dal Comitato dei Ministri del Consiglio d’Europa il 19 Settembre 2001 “*Codice Europeo di etica per la Polizia*”;
6. La Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24.03.2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
7. Il Decreto Legislativo 27.10.2009, n. 150 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;
8. L. 7.12.2012, n. 213 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 10.10.2012, n. 174, recante disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonché ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012. Proroga di termine per l’esercizio di delega legislativa;
9. Il Decreto legislativo n. 33 del 14.03.2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”;
10. Il decreto legislativo 25 maggio 2016, n° 97 “Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza”;
11. Delibera Autorità Nazionale anticorruzione n. 1309 del 28/12/2016 “*Linee guida recanti indicazioni operative ai fini della definizione delle esclusioni e dei limiti all'accesso civico di cui all'art. 5 co. 2 del d.lgs. 33/2013 art. 5 - bis, comma 6, del d.lgs. n. 33 del 14/03/2013 recante «riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni»*”;
12. Delibera Autorità Nazionale anticorruzione n. 1310 del 28/12/2016 “Prime linee guida recanti indicazioni sull’attuazione degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni contenute nel d.lgs. 33/2013 come modificato dal d.lgs. 97/2016”.



## I principi della Carta dei Servizi



Nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 e delle successive disposizioni legislative e normative di carattere integrativo, l'attività e le prestazioni del Corpo di Polizia Locale di Cantù si compiono secondo i fondamentali principi di seguito riassunti:

- *Eguaglianza e Imparzialità*

La Polizia Locale eroga il proprio servizio ispirandosi al principio di eguaglianza dei cittadini, giustizia ed imparzialità; le regole che disciplinano i rapporti con gli utenti e l'accesso ai servizi devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

La Polizia Locale si prodiga altresì ad adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili.

- *Continuità*

La Polizia Locale di Cantù si impegna ad offrire un servizio 365 giorni l'anno (366 nei giorni bisestili), regolare e senza interruzioni con orari stabiliti nell'ambito dei contratti collettivi nazionali e locali nonché nell'ambito delle modalità organizzative interne. I casi di funzionamento irregolare sono disciplinati in modo da adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

- *Partecipazione*

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio, intesa anche come diritto alla conoscenza, è sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti del Comando di Polizia Locale.

L'utente ha diritto ad accedere a qualsiasi informazione in possesso del Comando di Polizia Locale, fatti salvi i limiti imposti dalla legge, ed in ogni caso di conoscere il responsabile di ogni procedimento, le modalità per contattarlo, avere riscontro ad un'istanza, anche attraverso lo strumento del differimento, nel termine massimo di 30 giorni.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto

Il Comando di Polizia Locale almeno due volte nel corso dell'anno comunica i risultati della propria attività attraverso comunicato stampa e pubblicazione sulla Homepage del sito internet del Comune di Cantù, parimenti acquisisce la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

- *Efficacia ed Efficienza*

Il Comando di Polizia Locale agisce in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti, attraverso una cultura organizzativa orientata al risultato e non all'adempimento burocratico formale, all'individuazione di obiettivi strategici da perseguire, alla misurazione del grado di raggiungimento degli stessi, all'analisi delle cause di scostamento.

Annualmente vengono pianificati ed implementati programmi per il miglioramento organizzativo e per la valorizzazione del capitale umano attraverso percorsi di formazione continua, revisione e sostituzione della dotazione logistica (veicoli, vestiario, strumentazione operativa, ecc.) e tecnologica (tablet, pc, software, stampanti, ecc,) affetti da processi di deterioramento ed obsolescenza.

- *Etica professionale*

I servizi erogati dalla Polizia Locale migliorano nettamente se essi godono del consenso e della collaborazione dei cittadini.

L'obiettivo della Polizia Locale è garantire, in coordinamento con le altre forze di Polizia, il presidio del territorio e la sicurezza urbana, assicurando il rispetto della norma e della legalità comprendendo due doveri diversi ma interrelati: il dovere di applicare le norme e il dovere connesso di rispettare i limiti dei poteri prescritti, astenendosi da atti arbitrari, rispettando i diritti e le libertà individuali dei cittadini.

Ogni appartenente al Corpo di Polizia Locale di Cantù nell'esercizio delle funzioni di controllo si attiene ai più alti standard etici e deontologici propri di una moderna democrazia.

Il Corpo di Polizia Locale di Cantù ha un'unica sede in Via Vittorio Veneto 10/b a Cantù, ed è composto da 31 operatori di cui: 1 dirigente, 4 Ufficiali (cfr. Commissari di Polizia Locale) e 26 agenti (cfr. 8 Sovrintendenti, 12 Assistenti Scelti, 4 Assistenti, 2 Agenti Scelti); ad esso afferiscono le funzioni di Protezione Civile con il coordinamento del relativo gruppo di volontari composto da 30 unità con un coordinatore.

Il servizio si svolge prevalentemente in uniforme, quando gli appartenenti operano in abito civile, si qualificano preventivamente (salvo necessità info/investigative) esibendo la tessera di riconoscimento che, a motivata richiesta, deve essere mostrata anche dal personale in uniforme.

Il parco veicoli consta di 11 autovetture (di cui una “civetta” per le attività di polizia giudiziaria, un ufficio mobile a supporto delle azioni di polizia di prossimità) e due motocicli, quest'ultimi impiegati prevalentemente nei servizi di scorta in occasione di manifestazioni civili, sportive e religiose che interessano il sedime stradale.

La dotazione strumentale contempla:

- ✓ Un apparato per il foto-segnalamento, ovvero indispensabile per acquisire i rilievi fotodattiloscopici, antropometrici per l'identificazione di una persona sprovvista di un documento valido. In altre parole è utilizzato per l'acquisizione delle impronte digitali nonché della fotografia fronte e lato del soggetto. I suddetti parametri successivamente vengono riportati in un apposito modello ministeriale unitamente a tutti gli elementi ritenuti utili all'identificazione delle persone quali: colore degli occhi, segni particolari come cicatrici e tatuaggi, altezza, colore della pelle ecc.
- ✓ Un Kit per sopralluogo scientifico, in quanto l'intervento sulla scena del crimine è forse il momento più importante delle indagini di un delitto ed il valore e l'input che un efficiente sopralluogo può fornire alle indagini è inestimabile. In altre parole il sopralluogo ed il repertamento rappresentano le fasi iniziali di ogni indagine e sono finalizzati all'acquisizione discriminata e scrupolosa di elementi che possano risultare utili alle ulteriori indagini, sia analitiche di laboratorio, sia investigative utili alla ricostruzione del fatto delittuoso ed alla individuazione degli autori del fatto.
- ✓ Un telelaser per la misurazione della velocità dei veicoli in transito;
- ✓ Due etilometri per la misurazione del livello di alcool nel sangue dei conducenti dei veicoli, necessari per l'accertamento dell'illecito di guida sotto l'effetto di sostanze alcoliche;
- ✓ Un droga-test digitale, per l'identificazione di sostanze stupefacenti o psicotrope presenti all'interno dell'organismo di un conducente di veicolo e finalizzato al contratto della condotta

delittuosa di guida sotto l'effetto di droghe;

- ✓ Un'apparecchiatura per l'analisi dell'originalità dei documenti di guida e circolazione utilizzato in caso di presunti reati quali la: contraffazione di documenti, la sostituzione di persona, ecc.;
- ✓ Un autoscanner, dispositivo per l'accertamento della copertura assicurativa e della regolare revisione dei veicoli in transito;
- ✓ Ventidue personal computer da tavolo per l'attività istituzionale;
- ✓ trenta tablet per l'attività esterna che permettono, tra l'altro, di: a) redigere in modalità automatica le sanzioni; b) consultare le banche dati; c) redigere le relazioni di servizio; d) rilevare i sinistri stradali;
- ✓ Un kit per il controllo dell'autotrasporto nazionale ed internazionale;
- ✓ dieci stampanti portatili;
- ✓ Quattro software dedicati alla gestione: delle sanzioni amministrative, della polizia giudiziaria, dell'infortunistica stradale, del controllo di gestione.

L'ufficio relazione con il pubblico è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 09:00 alle 12:00 con chiusura giovedì e domenica, ma come si apprenderà leggendo la presente carta dei servizi tutte le istanze possono essere presentate anche on-line senza limiti di orario.

Il Comando è composto da quattro Unità Operative a loro volta in parte suddivise in nuclei specialistici, coordinate da un Ufficiale. Il servizio di pattugliamento del territorio è presente 365 giorni l'anno (366 negli anni bisestili), per un minimo di due turni (tre in determinati giorni e periodi dell'anno secondo le esigenze operative e le possibilità tecniche organizzative) e per un minimo di 11 ore (16 nel caso del turno serale) giornaliero.

In determinate circostanze e specifici obiettivi può essere svolto servizio notturno con inizio alle ore 00:00 (mezzanotte).

Le modalità di organizzazione e funzionamento, di disciplina dell'armamento e di fornitura ed utilizzo dell'uniforme, fatto salvo quanto previsto dalle leggi nazionali e regionali, dei relativi regolamenti attuativi e dai contratti collettivi, sono disciplinati dal Regolamento del Corpo, approvato con delibera di Giunta Comunale 194, del 04 novembre 2015.

La misurazione della qualità dei servizi e la valutazione della performance personale e di gruppo soggiacciono anche alla designazione di ruoli di responsabilità all'interno del Comando ed all'erogazione di riconoscimenti retributivi correlati alla misurazione della performance.

Il contratto collettivo decentrato integrativo, ovvero lo strumento a valenza triennale che permette di garantire, nonostante la significativa carenza di personale, il servizio di pronto intervento nei giorni festivi, nelle fasce orario serali, in occasioni di manifestazioni, ed ancora di



svolgere attività di educazione stradale nelle scuole, è strutturato su cinque obiettivi strategici<sup>5</sup> e budget definiti con indicatori che vengono fissati dal Comandante con cadenza semestrale e risultati misurati e verificati.

Il rispetto di criteri fondamentali di Economicità, Efficacia ed Efficienza cui deve sempre ispirarsi la Pubblica Amministrazione, pone il Dirigente del Corpo di Polizia Locale nelle condizioni di valutare quotidianamente la possibilità di adottare decisioni necessarie al miglioramento del servizio erogato alla Cittadinanza e adattare un servizio particolare come quello di Polizia Locale, facendo tesoro anche delle esperienze quotidiane maturate “sul campo” dai propri uomini, ad un contesto urbano in continuo mutamento.

Nell'anno 2016, infatti, attraverso un emendamento al contratto collettivo decentrato dell'Ente, è stato disciplinato il concetto di flessibilità oraria di inizio e fine turno, per donare elasticità al servizio e renderlo il più possibile rispondente alle esigenze della Città.

#### Breve riepilogo attività svolta nell'anno 2016

Nel corso 2016, sono state erogate **41963,5** ore di servizio, **13281** ore di pronto intervento diurno, **2886** dedicate all'attività di vigilanza di quartiere, oltre a **2863,5** in servizio straordinario. Sono state gestite **39** manifestazioni, effettuati **3** servizi di contrasto alle stragi del sabato sera, **5** sessioni didattiche presso plessi scolastici (di cui una nel Comune di Figino Serenza) con tanto di open-day tenutosi a fine anno scolastico.

Tra i dati più significativi si evidenziano il numero dei veicoli sorpresi a circolare senza revisione: **708, dato in aumento** rispetto ai 244 nel 2015 ed ai 192 del 2014. Il risultato si è ottenuto con una diversa modalità di controllo suffragata da un dispositivo tecnologico di ultima generazione che interroga le banche dati in tempo reale.

Per quanto attiene il controllo delle norme che regolano l'autotrasporto, i tempi di guida e di riposo, il traffico merci, eccetera, sono state **56** rispetto alle **32** dell'anno 2015.

In **108** casi si è utilizzato il telelaser per misurare la velocità (sia di giorno che di notte) di cui **56** attraverso l'utilizzo delle postazioni mobili di controllo (cfr. dal 06 giugno 2016), accertando nel complesso **77** sanzioni, dato in confortante diminuzione rispetto ai **151** illeciti verificati nell'anno 2015. Così non può dirsi per l'uso delle cinture di sicurezza, il cui dato evidenzia un allarmante incremento: **140** casi del 2015 ai **176** del 2016.

---

<sup>5</sup> Servizi serali, servizi festivi infrasettimanali, servizi in occasione di manifestazioni o per attività di educazione stradale, servizi di contrasto alle stragi del sabato sera, servizi aggiuntivi a seconda del fabbisogno operativo riscontrato

Il controllo in remoto delle infrazioni semaforiche, attivo dal 06 giugno 2016, ossia in modalità completamente automatica attraverso lo scatto di due foto a distanza di circa 2 secondi l'una dall'altra quando si oltrepassa l'intersezione semaforica proiettante luce rossa, registra una media di cinque illeciti quotidiani accertati, di cui circa il 2% in ore notturne e per un totale di 981 nell'anno 2016.

| Località                 | Fascia<br>oraria 06-<br>22 | Fascia<br>oraria 22-<br>06 | Totale |
|--------------------------|----------------------------|----------------------------|--------|
| Via<br>Fossano           | 331                        | 7                          | 338    |
| Via<br>Manzoni           | 618                        | 13                         | 253    |
| Via<br>Giovanni<br>XXIII | 12                         | 0                          | 0      |
| Totale                   | 961                        | 20                         | 981    |

Particolarmente incisive sono state le azioni poste a tutela del consumatore durante le quali sono state contestate **64** sanzioni per un totale di **64817,34** euro (cifra accertata non incassata) anche a seguito di controllo congiunto con l'Ispettorato Provinciale del Lavoro, dell'ATS Insubria, ovvero con l'aliquota sicurezza sul lavoro ed antisofisticazione degli alimenti dell'Arma dei Carabinieri (NIL e NAS). Nello specifico **39 verbali** (più due di carattere penale) hanno riguardato i pubblici esercizi (con due ordinanze di interruzione dell'attività), **7** i ristoranti comprese le violazioni delle norme per la conservazione degli alimenti.

All'interno del territorio comunale i servizi tipicamente erogati dal Comando di Polizia Locale non sono esposti alle dinamiche della concorrenza ma possono essere paragonati con servizi analoghi<sup>6</sup> offerti da altri Comandi.

Il Corpo di Polizia Locale adotta un modello di misurazione della performance che permette di digitalizzare (inteso come riduzione ad unità elementari) i singoli processi di lavoro, conoscere le ore dedicate alle singole attività, il numero di procedimenti governati ed il tempo impiegato per la gestione di un singolo procedimento, i risultati conseguiti con il fine ultimo di misurare la qualità del servizio offerto.

Ai fini dell'individuazione degli standard fissati nella Carta dei Servizi ci si è basati sulle dimensioni della qualità indicate nelle linee guida nazionali:

- accessibilità intesa come massima estensione possibile di accesso fisico agli uffici con l'eliminazione di barriere architettoniche, senza grossi limiti temporali visto che oltre l'orario di apertura dell'U.R.P. è assicurata la possibilità di fissare appuntamenti. In ultimo vengono fissate le modalità per l'accesso agli atti, i tempi massimi per il completamento delle procedure e per il rilascio dei documenti ed individuati i canali alternativi di comunicazione ed interazione con l'indicazione, per ciascuna di esse, di tempi e termini di utilizzo;
- tempestività intesa come tempi di risposta all'emergere del bisogno del cittadino/utente, così per ogni Unità Operativa sono stati fissati degli standard temporali che devono essere tassativamente rispettati, fatti salvi particolari profili di complessità di cui il richiedente deve essere messo a conoscenza. Ed ancora monitoraggio del tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente (o la promessa di servizio da parte dell'amministrazione) e l'effettiva erogazione dello stesso, declinabile, a seconda dei casi, come tempo massimo di erogazione del servizio, tempo di risposta, frequenza di erogazione (in caso di servizio ripetitivo);
- trasparenza: intesa come semplicità per l'utente di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse, di conseguenza ad ogni Unità Operativa, ed in generale ad ogni richiesta di informazione, è prevista l'indicazione dei responsabili, oltre alla pubblicazione sul sito internet dell'Ente delle azioni di monitoraggio del rispetto degli standard fissati dalla presente carta dei servizi e dalle azioni messe in campo per superare le criticità rilevate.

Il Comando ritiene fondamentale valutare la soddisfazione dell'utenza in relazione al

---

<sup>6</sup> Se ci sono servizi e funzioni per i Comandi di Polizia Locale che discendono direttamente da leggi nazionali e locali per sono facilmente riscontrabili in ogni Comando di Polizia Locale, altri dipendono dall'organizzazione che ogni Comuni adotta pertanto possiamo assistere a delle differenze tra un Comando e l'altro.

servizio erogato al fine di: a) individuare i bisogni e le attese dei cittadini rispetto al servizio reso; b) definire il grado di soddisfazione degli utenti; c) cogliere eventuali esigenze non soddisfatte per lo sviluppo di percorsi di miglioramento, concretamente percorribili e verificabili.

Gli appositi questionari predisposti misurano la qualità del servizio offerto secondo quattro dimensioni:

- ✓ Dimensione tecnica che comprende tutti quei fattori che costituiscono elementi essenziali del servizio, dalla competenza degli operatori di Polizia Locale al fornire informazioni;
- ✓ Dimensione relazionale che comprende tutti quei fattori che riguardano la capacità di relazione con i cittadini, la cortesia, la disponibilità;
- ✓ Dimensione organizzativa che comprende tutti i fattori che riguardano l'aspetto organizzativo del servizio, dagli orari d'apertura ai tempi di attesa;
- ✓ Dimensione ambientale che comprende tutti i fattori relativi all'ambiente quali la facilità di accesso alla struttura.

Il questionario è strutturato in tre parti: la prima composta da n.11 domande a risposta chiusa, esplora in dettaglio il grado di soddisfazione delle quattro dimensioni (tecnico-relazionale, organizzativa ed ambientale), la seconda è dedicata alla raccolta dei dati anagrafici dell'utenza (sesso, età, istruzione, professione) che consente una migliore individuazione del tipo di utenza e facilita gli interventi correttivi dal punto di vista organizzativo, l'ultima riservata ai suggerimenti.

Il giudizio viene espresso attraverso una scala di valutazione di tipo "semantico" con un punteggio da assegnare: 1 (per niente soddisfatto), 2 (minimamente soddisfatto), 3 (abbastanza soddisfatto), 4 (soddisfatto), 5 (molto soddisfatto).

Il Comando di Polizia Locale fissa il valore medio minimo da raggiungere nella misurazione della soddisfazione dell'utenza in 2,75, nel primo anno (2018), 2,85 il secondo anno (2019), 3,00 il terzo anno (2020).

I servizi che non dovessero raggiungere il valore atteso, a seconda del tipo di criticità emerse, saranno oggetto di specifica riprogettazione che potrà interessare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la formazione del personale, il rinnovo della dotazione strumentale e tecnologica, l'analisi dei costi. Vengono fatti salvi eventuali rilievi disciplinari per i responsabili delle singole unità operative o dei diversi procedimenti e servizi, ovvero l'inevitabile condizionamento in sede di valutazione della performance aziendale.

I risultati sono resi noti con cadenza trimestrale con link sulla Homepage dell'Ente e con comunicati stampa, l'andamento dell'attività del Corpo di Polizia Locale.



### **Coinvolgimento dei cittadini (stakeholder)**

La soddisfazione dell'utenza è possibile solo se quest'ultima percepisce l'affidabilità dell'Istituzione, sia pronta a riporre fiducia nell'operato della Polizia Locale e nella professionalità di tutti gli operatori della struttura.

Il richiamato obiettivo è raggiungibile anche attraverso un'idonea capacità di comunicare intesa come disponibilità al confronto costante con la collettività, grazie al contatto diretto degli operatori con i cittadini, moltiplicando i canali di interazione, laddove accanto a quelli tradizionali come recarsi all' U.R.P. o effettuando una semplice telefonata, si affiancano gli indirizzi e-mail, la misurazione della customer satisfaction, le relazioni sull'andamento dell'attività nelle assemblee di quartiere.

Ad ogni segnalazione presa in carico, ad eccezione di quelle pretestuose e/o anonime, verrà data contezza dell'esito, delle azioni messe in atto, dei risultati raggiunti, di eventuali trasmissioni e ad altri Enti che il Comando ritenesse di dover inoltrare.

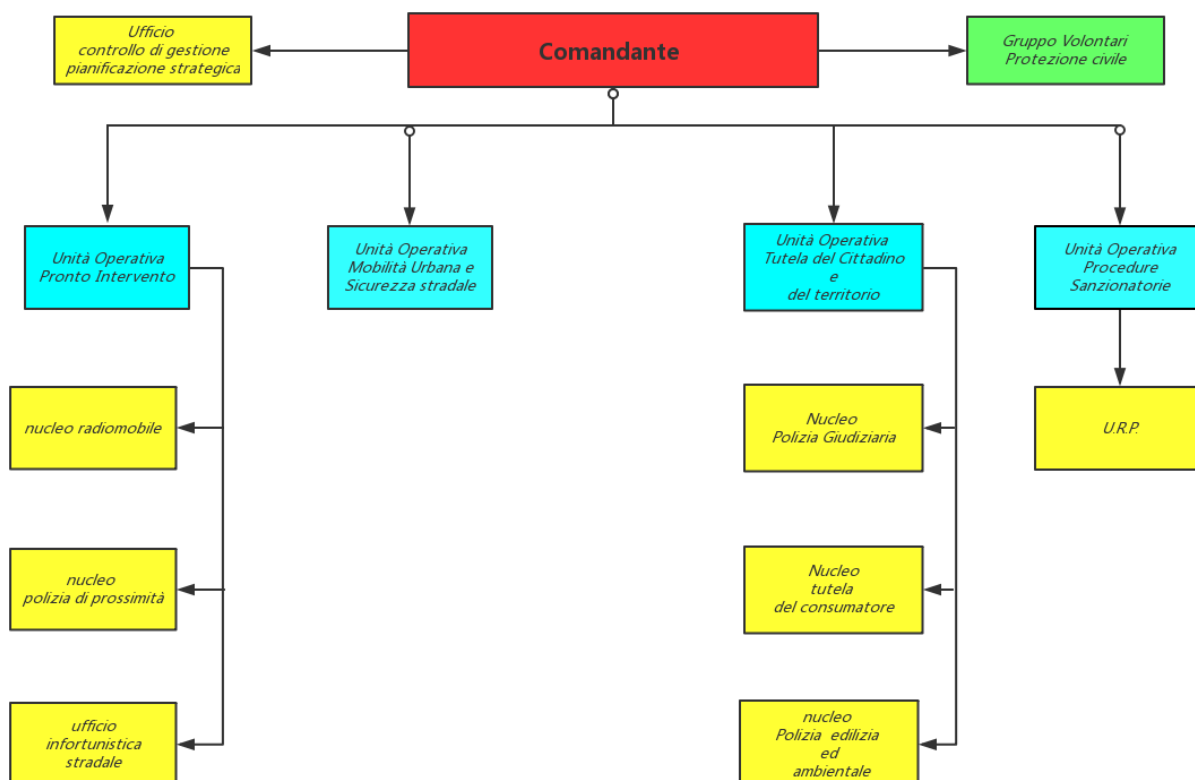
Gli appartenenti al Corpo di Polizia Locale assumono un comportamento consono alle proprie funzioni, attraverso il loro operato autorevole nei contenuti ma cortese e disponibile nei modi, alle richieste dei cittadini intervengono direttamente o li indirizzano secondo criteri di legittimità, opportunità ed equità.

## La struttura organizzativa del Comando di Polizia Locale

17

Ogni appartenente al Corpo di Polizia Locale ed ogni ufficio è dotato di un indirizzo e-mail, ed al Comando è attribuito, oltre all'indirizzo pec del Comune, un indirizzo "pec" esclusivo.

Tramite il sito internet il cittadino può visualizzare news aggiornate sulla vita del Comune, l'operato dell'Amministrazione, ricevere inviti a manifestazioni ed eventi, inviare segnalazioni di intervento agli uffici di competenza, contattare rapidamente i numeri di emergenza, ed interagire con moltissime funzioni.



### Accesso al servizio

#### Numeri principali

Pronto Intervento: 031/717717 - Numero per chiamate non d'emergenza: 031/717484

#### Segreteria Comandante:

- telefono: 031/717470 - e-mail: [polizia.segreteria@comune.cantu.co.it](mailto:polizia.segreteria@comune.cantu.co.it)

#### Indirizzo PEC:

- [polizialocale.cantu@pec.it](mailto:polizialocale.cantu@pec.it); - [comune.cantu@pec.regione.lombardia.it](mailto:comune.cantu@pec.regione.lombardia.it)

Fax: 031/717474

## Unità Operativa di tutela del Cittadino e del Territorio

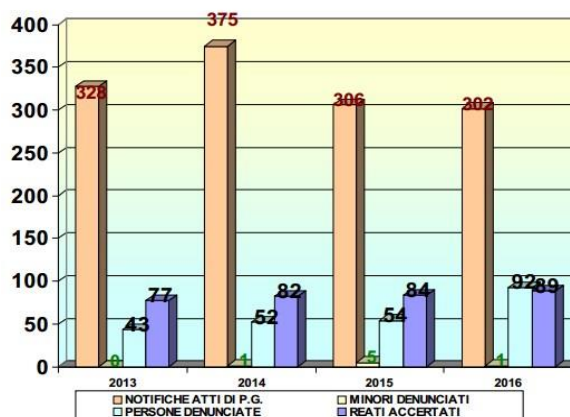
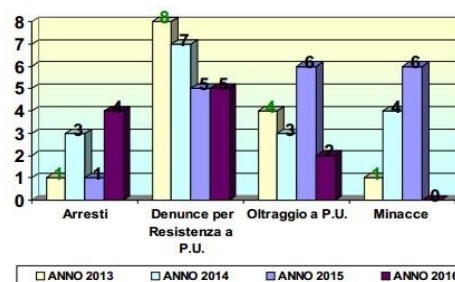
È composta da tre nuclei specialistici, coordinati da un Ufficiale di Polizia Locale

### Nucleo Polizia Giudiziaria

Svolge un'azione di supporto alle singole Unità Operative in caso di procedimenti penali legate alle specificità di queste ultime, occupandosi di tutte le attività investigative, anche in abiti civili, d'iniziativa o su delega dell'autorità giudiziaria.

Si occupa anche di tutti i fattori di rischio per la sicurezza urbana quali: l'occupazione abusiva degli immobili, il deturpamento delle aree pubbliche, l'abuso di sostanze alcoliche, lo smercio di beni contraffatti o falsificati, nonché di fenomeni di accattonaggio invasivo che comportino turbativa del pubblico utilizzo degli spazi pubblici.

**POLIZIA GIUDIZIARIA  
STATISTICHE**



Spetta alla suddetta Unità Operativa l'adozione delle misure di sicurezza personale quali ad esempio: avviso orale e foglio di via obbligatorio (il cui atto finale spetta al Questore) nei confronti di persone la cui condotta ed il cui tenore di vita debba ritenersi, sulla base di elementi di fatto, che vivono abitualmente o in parte con i proventi di attività delittuose, costituenti pertanto minaccia per l'ordine e sicurezza pubblica.

I componenti di tale nucleo vengono impiegati secondo necessità anche in attività di pattugliamento del territorio rafforzando l'aliquota del nucleo radiomobile.

| Composizione                                   | Orario di apertura al pubblico | Recapiti   | Area di competenza  |
|--|--------------------------------|--|---|
| N° 2<br>Assistenti Scelti di<br>Polizia Locale | previo appuntamento            | 031/717365 - 412<br>polizia.giudiziaria@<br>comune.cantu.co.it | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ricezione esposti, querele e denunce</li> <li>- sgomberi di immobili occupati abusivamente</li> <li>- redazione comunicazione notizie di reato;</li> <li>- interrogatori delegati;</li> <li>- procedure conciliative;</li> <li>- ricezione e gestione denunce per infortuni sul lavoro;</li> <li>- test preliminari sostanze stupefacenti e/o psicotrope;</li> <li>- foto-segnalamento;</li> <li>- sopralluoghi scientifici;</li> <li>- notifiche atti giudiziari;</li> <li>- perizie preliminari documenti contraffatti;</li> <li>- accertamenti di residenza ed anagrafici.</li> </ul> |

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Tempestività</b>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perfezionamento iscrizione anagrafica 20 giorni;</li> <li>2. Ricezione querele e/o denunce immediato;</li> <li>3. Notifica atti: 15 giorni (in caso di urgenza 2 giorni);</li> <li>4. Primo riscontro agli esposti presentati 30 giorni.</li> </ol>                         |
| <b>Trasparenza</b>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ricezione di ogni utile informazione al momento del contatto con l'ufficio (indicazione responsabile del procedimento, recapiti, orari, iter dell'istanza);</li> <li>2. Modalità per il successivo accesso agli atti e/o per conoscere l'esito del procedimento.</li> </ol> |
| <b>Multicanalità</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diverse modalità di contatto con l'ufficio (telefonica, via mail, via fax, di persona.</li> </ol>   |
| <b>Efficacia</b>     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Almeno 50 comunicazione di notizie di reato ogni 12 mesi;</li> <li>2. Identificazione per motivi sicurezza di almeno 250 utenti ogni 12 mesi .</li> </ol>   |

| Indicatori di Qualità                   |               |                             |
|---|---------------|-----------------------------|
| Descrizione                             | Valore atteso | Responsabile della verifica |
| Iscrizione anagrafiche                  | 700 annue     | Comandante                  |
| Verifica immobili occupati abusivamente | 20 annue      | Comandante                  |
| Sopralluoghi scientifici                | 12 annui      | Comandante                  |

### Nucleo di Polizia Annonaria, Commerciale

e

### Tutela del consumatore;

Si interfaccia con lo Sportello Unico Attività Produttive del Comune e con gli altri Enti per gli argomenti che riguardano le norme che regolano il commercio su area pubblica e/o privata, la vendita e la somministrazione di alimenti e bevande, l'igiene e la salubrità dei luoghi in stretto coordinamento con l'azienda territoriale sanitaria (A.T.S.) e la direzione provinciale del lavoro (D.P.L.). Predispone gli atti preparatori di specifica competenza del Comando per la commissione comunale di vigilanza.

| INFRAZIONI RILEVATE NEI CONTROLLI COMMERCIALI IN SEDE FISSA | ANNO 2015   |             | ANNO 2016   |             |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|
|   | N° Sanzioni | Importo     | N° Sanzioni | Importo     |
| MANCATA PUBBLICITA' PREZZI                                  | 0           | 0           | 1           | € 1.032,00  |
| VENDITA SOTTOCOSTO NON CONSENTITA                           | 1           | € 1.032,00  | 0           | 0           |
| ESERCIZIO ATTIVITA' VICINATO SENZA SCIA                     | 1           | € 1.032,00  | 1           | € 5.164,00  |
| VENDITA BEVANDE ALCOLICHE DOPO 24                           | 0           | 0           | 2           | € 13.333,34 |
| VENDITA PROMOZIONALE NON CONSENTITA                         | 5           | € 5.000,00  | 21          | € 21.000    |
|   | 7           | € 7.064,00  | 25          | € 40.529,34 |
| INFRAZIONI RILEVATE NEI CONTROLLI PRESSO PUBBLICI ESERCIZI  | ANNO 2015   |             | ANNO 2016   |             |
|   | N° Sanzioni | Importo     | N° Sanzioni | Importo     |
| DIFFUSIONE MUSICA DOPO LE ORE 24                            | 25          | € 12.900,00 | 22          | € 11.352,00 |
| OMESSA ESPOSIZIONE CARTELLI ORARI                           | 3           | € 924,00    | 2           | € 616,00    |
| MANCANZA CARTELLI GRADAZIONE ALCOLICA                       | 0           | 0           | 3           | € 1.200,00  |
| OMESSA ESPOSIZIONE TABELLE PREZZI BEVANDE                   | 2           | € 616,00    | 1           | € 308,00    |
| MANCANZA AUTORIZZAZIONE APP. DA GIOCO                       | 0           | 0           | 2           | € 2.000     |
| ATTIVITA' DI SOMMINISTRAZIONE SENZA REQUISITI               | 1           | € 1.032,00  | 0           | 0           |
| OMESSA INSTALLAZIONE ETILOMETRO                             | 2           | € 800,00    | 3           | € 1.200,00  |
| MANCANZA PIANO AUTOCONTROLLO                                | 0           | 0           | 2           | € 4.000,00  |
| SPETTACOLI SENZA AUT. SCIA                                  | 0           | 0           | 1           | € 516,00    |
| SOMMINISTRAZIONE IN IMPRESA ARTIGIANALE                     | 0           | 0           | 2           | € 2.064,00  |
| DICHIARAZIONE CESS. ATTIVITA'                               | 0           | 0           | 1           | € 1.032,00  |
|   | 33          | € 21.484,00 | 39          | € 24.288,00 |



Gestisce gli esposti relative al disturbo della quiete pubblica ovvero che riguardino il fenomeno dell'abuso delle sostanze alcoliche, soprattutto da parte dei giovani, dal quale possono mutuare condotte violente contro il patrimonio o la persona, ed in generale a nocimento della sicurezza urbana.

I componenti di tale nucleo vengono impiegati secondo necessità anche in attività di pattugliamento del territorio rafforzando l'aliquota del nucleo radiomobile.

| Composizione  | Orario di apertura al pubblico | Recapiti   | Area di competenza   |
|---|--------------------------------|--|--|
| N° 1<br>Sovrintendente di P.L.<br><br>N° 1<br>Agente Scelto di P.L. | previo appuntamento            | 031/717490<br><br>polizia.annonaria<br>@<br>comune.cantu.co.it | - gestione del ciclo delle sanzioni amministrative legate alle specifiche competenze ivi comprese generazione di ordinanze ingiunzione, di lettere pre-ruolo e predisposizione ruoli;<br>- ricezione e gestione ricorsi<br>- controlli delle attività produttive di qualsiasi natura;<br>- predisposizione di atti di specifica competenza del Comando in tema di fiere e mercati e non già di competenza del SUAP;<br>- rappresenta il Comandante in seno ai lavori preparatori alla Commissione Comunale di Vigilanza sui Pubblici Spettacoli;<br>- predisposizione delle ordinanze viabilistiche in occasione di fiere e mercati. |

### Standard di qualità

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>Tempestività</b> | 1. Riscontro a richiesta di informazione in relazione a procedimenti in corso: max 15 giorni;<br>2. Presa in carico esposti presentati via PEC: max 5 giorni;<br>3. Primo riscontro agli esposti presentati 30 giorni;<br>4. Audizioni in contraddittorio dell'utente in caso di ricorso dello stesso a sanzioni amministrative di competenza comunale: max 20 giorni. |
| <b>Trasparenza</b>  | 1. Ricezione di ogni utile informazione al momento del contatto con l'ufficio (indicazione responsabile del procedimento, recapiti, orari, iter dell'istanza);   |

|  |  |
|--|--|
| <b>Multicanalità</b><br><br><b>Efficacia</b> | 2. Modalità per il successivo accesso agli atti e/o per conoscere l'esito del procedimento.  |
|  | 1. Diverse modalità di contatto con l'ufficio (telefonica, via mail, via fax, di persona).   |
|  | 1. 100 verifiche annuali di attività commerciali su area pubblica;<br>2. 50 controlli annuali di pubblici esercizi;<br>3. 50 verifiche attività commerciali su area privata.<br>4. Controlli mercati e fiere: 100% della presenza. |

| Indicatori di Qualità   |               |                             |
|---|---------------|-----------------------------|
| Descrizione   | Valore atteso | Responsabile della verifica |
| Numero di ore dedicate all'attività                           | 1000 annue    | Comandante                  |
| Rilascio documenti richiesti                                  | 10 giorni     | Comandante                  |
| Riscontro a richiesta d'informazione inoltrata a mezzo e-mail | 3 giorni      | Comandante                  |

### *Nucleo Operativo di tutela del territorio*

Cura tutte le attività legate alla vigilanza edilizia ed ambientale sia d'iniziativa che a seguito di esposti pervenuti, collaborando con l'Area "Servizio al Territorio" dell'Ente nell'ambito dell'unità operativa mista (cfr. con tecnici dell'ufficio urbanistica) creata con provvedimento della Giunta Comunale, a salvaguardia del decoro e della sicurezza degli edifici e degli spazi pubblici.

L'attività si concentra, tra l'altro, sulla verifica dei cantieri dal punto di vista dei titoli abilitativi legittimanti ma anche in termini di sicurezza sui luoghi di lavoro e di regolarità della posizione lavorativa delle persone impiegate di concerto con la direzione provinciale del lavoro.

La funzione di tutela ambientale contempla le azioni poste a contrasto di eventi che possano produrre degrado ambientale quali: inquinamento atmosferico, acustico e delle acque, depositi irregolari di rifiuti, presenza di veicoli in stato di abbandono sulla pubblica via.

Interagisce con Enti ed Istituzioni (Procura della Repubblica, A.T.S., A.R.P.A., Uffici periferici della Regione) predisponendo i relativi atti di natura amministrativa e penale.

I componenti di tale nucleo vengono impiegati secondo necessità anche in attività di pattugliamento del territorio rafforzando l'aliquota del nucleo radiomobile.

| Composizione                                | Orario di apertura al pubblico | Recapiti  | Area di competenza   |
|---|--------------------------------|---|--|
| N° 1<br>Sovrintendente di<br>Polizia Locale | previo appuntamento            | 031/717490<br><br>polizia.tutelaterritorio@<br>comune.cantu.co.it | - Attività ispettiva edilizia ed ambientale;<br>- Redazione comunicazione notizia di reato;<br>- Gestione istruttorie veicoli abbandonati;<br>- Sopralluoghi per verificare inquinamento acustico, atmosferico, ecc. |

## Standard di qualità

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Tempestività</b>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Riscontro a richiesta di informazione in relazione a procedimenti in corso: max 15 giorni;</li> <li>2. Presa in carico esposti presentati via PEC: max 5 giorni;</li> <li>3. Primo riscontro agli esposti presentati max 30 giorni;</li> <li>4. Sopralluogo in caso di esposti: max 20 giorni;</li> <li>5. Rimozione veicolo in stato d'abbandono: max 15 giorni dalla segnalazione.</li> </ol> |
| <b>Trasparenza</b>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ricezione di ogni utile informazione al momento del contatto con l'ufficio (indicazione responsabile del procedimento, recapiti, orari, iter dell'istanza);</li> <li>2. Modalità per il successivo accesso agli atti e/o per conoscere l'esito del procedimento.</li> </ol>   |
| <b>Multicanalità</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diverse modalità di contatto con l'ufficio (telefonica, via mail, via fax, di persona).</li> </ol>  |
| <b>Efficacia</b>     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 100 sopralluoghi annuali per verifica abusi edilizi;</li> <li>2. 50 sopralluoghi annuali per verifiche di tipo ambientale.</li> </ol>   |

| Indicatori di Qualità  |               |                             |
|--|---------------|-----------------------------|
| Descrizione  | Valore atteso | Responsabile della verifica |
| Numero di ore dedicate all'attività                                      | 600 annue     | Comandante                  |
| Numero di presunti abusi edilizi verificati                              | 100% annuo    | Comandante                  |
| Tempo medio effettuazione controllo per presunto inquinamento ambientale | 2 giorni      | Comandante                  |

L'unità agisce in sinergia con la Centrale Operativa, costituendo quest'ultima il primo contatto tra la Polizia Locale ed il cittadino, essendo la prima occasione di riferimento e di coordinamento per ogni attività di emergenza e di soccorso.

Fanno capo alla predetta unità le pattuglie dislocate sul territorio, il servizio integrato di quartiere, servizi al cui svolgimento sono chiamati a partecipare tutti gli agenti, nonché il nucleo infortunistica stradale, ed ha il compito preminente di vigilare sulle norme poste a tutela della sicurezza stradale, dell'ordine e della sicurezza pubblica e su tutte le violazioni avente rilievo amministrativo e/o penale.

Nel caso di intervento da parte della Polizia Locale la rilevazione dell'incidente si conclude con la predisposizione di un **rapporto di incidente stradale** mediante il quale le assicurazioni stabiliscono le responsabilità delle persone coinvolte ai fini del risarcimento. Inoltre nel caso in cui dall'incidente siano scaturiti fatti di rilevanza penale, il Corpo di Polizia Locale provvede alla predisposizione della notizia di reato successivamente inviata alla Magistratura per le conseguenti azioni previste dalla legge.

Le persone coinvolte in un incidente stradale, nella immediatezza del fatto ed al fine di rilevare correttamente la dinamica dell'incidente, possono richiedere l'intervento della Polizia Locale del Comune di Cantù contattando il numero 031.717717 poi digitare il tasto "1" oppure il numero unico europeo di emergenza generale e soccorso "112".

Gli agenti intervenuti eseguono una serie di rilevazioni dell'incidente effettuando sia rilievi di carattere tecnico a mezzo tablet (rilievi planimetrici, realizzazioni di fotografie del luogo dell'incidente nonché delle autovetture incidentate), sia raccogliendo informazioni dai soggetti coinvolti di cui verranno raccolte le generalità ed ogni altro elemento di identificazione (N° polizza assicurativa, N° patente di guida, N° carta di circolazione). Lo scambio delle generalità dei coinvolti avviene via e-mail immediatamente o su indicazione dei coinvolti "brevi manu".

Una volta completati i rilievi nell'immediatezza dell'incidente gli agenti di Polizia Locale intervenuti rilasciano alle persone danneggiate un documento contenente i dati necessari alle Assicurazioni per l'istruzione della pratica di sinistro. Questa documentazione deve essere consegnata da ognuna delle parti coinvolte alla propria assicurazione.

Al fine di meglio comprendere le dinamiche dell'incidente gli agenti di Polizia Locale compiono, se necessario, in un momento successivo alle attività di rilevazione dell'incidente, ulteriori rilievi planimetrici e fotografici nonché la raccolta di ulteriori ed eventuali testimonianze svolgendo nel contempo tutte le indagini, anche eventualmente su delega dell'Autorità Giudiziaria, qualora dall'incidente siano emersi fatti di rilevanza penale.



La Polizia Locale, nel caso in cui la dinamica dell'incidente e le responsabilità delle parti siano chiare, contesta immediatamente le violazioni riscontrate, negli altri casi provvede all'emissione delle sanzioni una volta definiti questi elementi in un momento successivo e comunicata ai soggetti interessati mediante notifica dei relativi verbali di violazione.

Nucleo radiomobile e Polizia di Prossimità

| Composizione   | Orario di apertura al pubblico | Recapiti  | Area di competenza   |
|--|--------------------------------|---|--|
| N° 1<br>Ufficiale di Polizia Locale<br><br>n° 9 Assistenti Scelti;<br><br>n° 3 Assistente;<br><br>n° 1 Agente scelto | previo appuntamento            | 031/717717<br>(chiamate d'emergenza)<br><br>031/717484<br>(chiamate non d'emergenza)<br><br>031/717370<br>(Ufficiale Responsabile)<br><br>polizia.prossimità<br>@<br>comune.cantu.co.it | - vigilanza delle norme poste a tutela della sicurezza stradale;<br>- individuazione delle esigenze operative per garantire la sicurezza degli eventi di qualsiasi natura che interessano il territorio cittadino;<br>- pianifica le priorità di corretto presidio del territorio;<br>- rilievo incidenti stradali;<br>- richiesta di intervento per azioni illegittime in corso;<br>- ricezione e controllo esposti;<br>- interventi in caso di emergenza, di soccorso pubblico per calamità naturali o infortuni;<br>- interventi volti alla salvaguardia del decoro urbano e manutentivi in genere; |

**Standard di qualità**

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>Tempestività</b>  | 1. Intervento in tutti gli incidenti stradali classificati con codice rosso dal Servizio di Emergenza Sanitaria o con esito mortale entro 15 minuti dalla richiesta;<br>2. Intervento per situazioni di gravi problemi di viabilità entro 25 minuti;<br>3. Intervento per spazi di sosta riservati a persone invalide occupati abusivamente entro 45 minuti dalla richiesta.   |
| <b>Trasparenza</b>   | 1. Ricezione di ogni utile informazione al momento del contatto con l'ufficio (indicazione responsabile del procedimento, recapiti, orari, iter dell'istanza);<br>2. Modalità per il successivo accesso agli atti e/o per conoscere l'esito del procedimento.  |
| <b>Multicanalità</b> | 1. Diverse modalità di contatto con l'ufficio (telefonica, via mail, via fax, di persona).   |
| <b>Efficacia</b>     | 1. Controllo di almeno 10000 veicoli all'anno;<br>2. 100% di presenza per i tutti mattutini e pomeridiani per 365 giorni (366 negli anni bisestili);<br>3. 120 servizi serali all'anno;<br>4. Evasione del 100% delle richieste pervenute per manifestazioni, che saranno valutate in base alla disponibilità di operatori di Polizia Locale, in caso di accoglimento verrà predisposto un adeguato servizio di viabilità. |

### Infortunistica stradale

Si occupa di tutto il ciclo in back office amministrativo, civile e penale di competenza del Comando di Polizia Locale mutuato dal verificarsi di un sinistro stradale ed alla mobilità urbana, vede impegnato un Assistente di Polizia Locale per tre giorni a settimana, i restanti tre lo stesso è in servizio esterno.

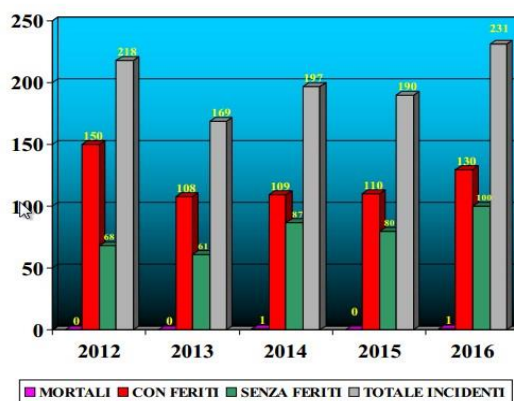
In maniera esemplificativa ma non esaustiva l'attività (compresa la predisposizione dei precipui atti) riguarda tra l'altro:

- ✓ Completamento data-entry dati sinistri comunicazioni ai vari Enti, ivi comprese le comunicazione di notizia di reato alla Procura della Repubblica a seguito di incidente stradale;
- ✓ Contenzioso riguardanti i verbali redatti a seguito di sinistro stradale;
- ✓ Rilascio, anche on-line, dei sinistri stradale;
- ✓ Front-office per gli atti di competenza;
- ✓ Grazie alla georeferenziazione degli eventi infortunistici, individua le aree a più alto rischio per pianificazione dei servizi mirati in tema di sicurezza stradale.

### INCIDENTALITA'

| Tipologia Incidente | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---------------------|------|------|------|------|------|------|
| MORTALI             | 3    | 0    | 0    | 1    | 0    | 1    |
| CON FERITI          | 142  | 150  | 108  | 109  | 110  | 130  |
| SENZA FERITI        | 84   | 68   | 61   | 87   | 80   | 100  |
| TOTALE INCIDENTI    | 229  | 218  | 169  | 197  | 190  | 231  |

|                     |     |     |     |     |     |     |
|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Veicoli coinvolti   | 437 | 417 | 315 | 340 | 353 | 441 |
| Persone infortunate | 201 | 228 | 138 | 146 | 150 | 168 |



### **Cosa occorre fare per avere copia del rapporto di incidente**

Il singolo Cittadino, nonché avvocati ed operatori delle compagnie di assicurazione specificatamente delegati dagli interessati, possono rivolgersi allo sportello informativo dell'ufficio infortunistica stradale (031.717471 – e-mail: [polizia.infortunistica@comune.cantu.co.it](mailto:polizia.infortunistica@comune.cantu.co.it)) per avere informazioni sulla possibilità di ottenere, mediante presentazione di specifico modulo denominato richiesta rapporto incidente, copia del rapporto di incidente nonché notizie sullo stato di avanzamento della pratica.

Per garantire il rilascio H24, 365 giorni l'anno, è stato attivato lo sportello di rilascio copie sinistri stradali, collegandosi all'indirizzo [www.incidentistradali.com](http://www.incidentistradali.com).

Il cittadino trova, accedendo con il suo profilo utente, nella tendina dei Comuni il COMUNE DI CANTU'. La prima registrazione al portale è semplice e richiede pochi passaggi.

Con le abituali modalità di richiesta in uso sul portale, lo stesso utente può effettuare richieste e attendere la rilasciabilità dell'atto necessitato, corredato da eventuali rilievi fotografici

e/o planimetrici, a seguito dell'avvenuto pagamento del servizio.

Il pagamento potrà essere effettuato:

- ✓ Mediante POS (solo pago bancomat);
- ✓ Mediante versamento sul c.c.p. 358226 intestato a Comune di Cantù, Comando Polizia Locale;
- ✓ Mediante bonifico sul CONTO CORRENTE IBAN IT55V0843051060000000988500 intestato a Comune di Cantù servizio tesoreria.

Il rapporto di incidente può essere richiesto anche:

- A. per posta;
- B. all'Urp del Comando negli orari e giorni di apertura;

In entrambi i casi l'istanza di rilascio deve essere costituita dalla richiesta debitamente compilata e sottoscritta corredata con:

- la ricevuta di versamento sul conto corrente postale sopra indicato;
- la copia di deleghe/incarico a soggetti rappresentanti.

In particolare le compagnie di assicurazione e gli avvocati delegati possono presentare istanza di rapporto di incidente in formato libero su propria carta intestata.

Per alleggerire le procedure burocratiche legate all'autorizzazione avvocati e periti assicurativi possono inoltrare le deleghe generali delle assicurazioni che rappresentano per permettere il rilascio di atti al cui interno è presente una delle compagnie per le quali operano.

### **Chi può richiedere il rapporto di incidente**

Il rapporto di incidente stradale è rilasciato dall'Ufficio Incidenti solo agli aventi diritto, cioè:

- persone coinvolte nell'incidente (conducente, proprietario, passeggeri) o altri soggetti con delega scritta e fotocopia del documento del delegante;
- assicuratori rappresentanti la compagnia assicurativa del veicolo coinvolto, muniti di delegata della stessa compagnia assicuratrice interessata al ritiro;
- avvocati di parte, muniti di incarico firmato dal proprio assistito.

### **Ritiro degli atti**

Gli atti possono essere ritirati anche direttamente all'U.R.P. del Comando di Polizia Locale in Via Vittorio Veneto, 10/b nei seguenti giorni ed orari dal lunedì al sabato dalle 09:00 alle 12:00.

Si ricorda che l'ufficio provvederà a spedire il rapporto di incidente stradale al ricevimento della ricevuta del bollettino di conto corrente postale.

### **Costi per il rilascio del rapporto di incidente**

- € 20,00 per il rilascio della copia cartacea del rapporto di incidente stradale comprensivo delle planimetrie, e delle fotografie in formato digitale.

### Standard di qualità

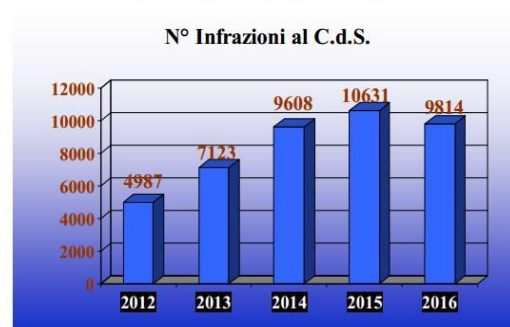
|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Tempestività</b>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rilascio incidenti con solo danni alle cose se l'atto è completo e disponibile: accesso immediato;</li> <li>2. Rilascio incidenti con solo danni alle cose se non è completo e disponibile: entro 30 giorni dalla richiesta;</li> <li>3. Rilascio incidenti con lesioni alle persone: dal 121° giorno dalla data dell'evento se le parti NON hanno presentato querela.</li> </ol> |
| <b>Trasparenza</b>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ricezione di ogni utile informazione al momento del contatto con l'ufficio (indicazione responsabile del procedimento, recapiti, orari, iter dell'istanza);</li> <li>2. Modalità per il successivo accesso agli atti e/o per conoscere l'esito del procedimento.</li> </ol>   |
| <b>Multicanalità</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diverse modalità di contatto con l'ufficio (telefonica, via mail, via fax, di persona, sito internet).</li> </ol>   |
| <b>Efficacia</b>     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rilevazione di non meno dell'ottantacinque per cento degli incidenti verificatisi in città.</li> </ol>  |

| Indicatori di Qualità  |                |                             |
|--|----------------|-----------------------------|
| Descrizione  | Valore atteso  | Responsabile della verifica |
| Ore dedicate alla vigilanza scolastica   | 20 giornaliere | Comandante                  |
| Numero minimo di pattuglie sul territorio<br>lunedì - sabato<br>ore 07:30 – 19:30  | 2              | Comandante                  |
| Numero minimo di pattuglie sul territorio<br>giovedì - sabato<br>ore 19:00 – 24:00 | 1              | Comandante                  |
| Tasso rilievo sinistri stradali segnalati  | Minimo 97%     | Comandante                  |
| Tasso di verifica esposti segnalati  | 100%           | Comandante                  |

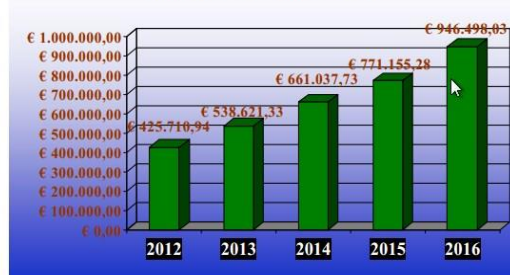
Si occupa della gestione di tutto il ciclo procedimentale delle sanzioni amministrative pecuniarie ed accessorie derivanti dalla violazioni di norme di leggi, regolamenti ed ordinanze.

Afferiscono alla suddetta Unità: il Front Office del Comando il cui orario di apertura è articolato dalle 09:00 alle 12:00, dal lunedì al sabato, con chiusura giovedì e domenica. Al summenzionato sportello possono essere presentate, alternativamente agli strumenti online messi a disposizione, tutte le istanze e richieste di informazioni, di estrazioni di atti oggetto dell'attività del Comando.

VIOLAZIONI AL CODICE DELLA STRADA



Importi accertati al 31.12

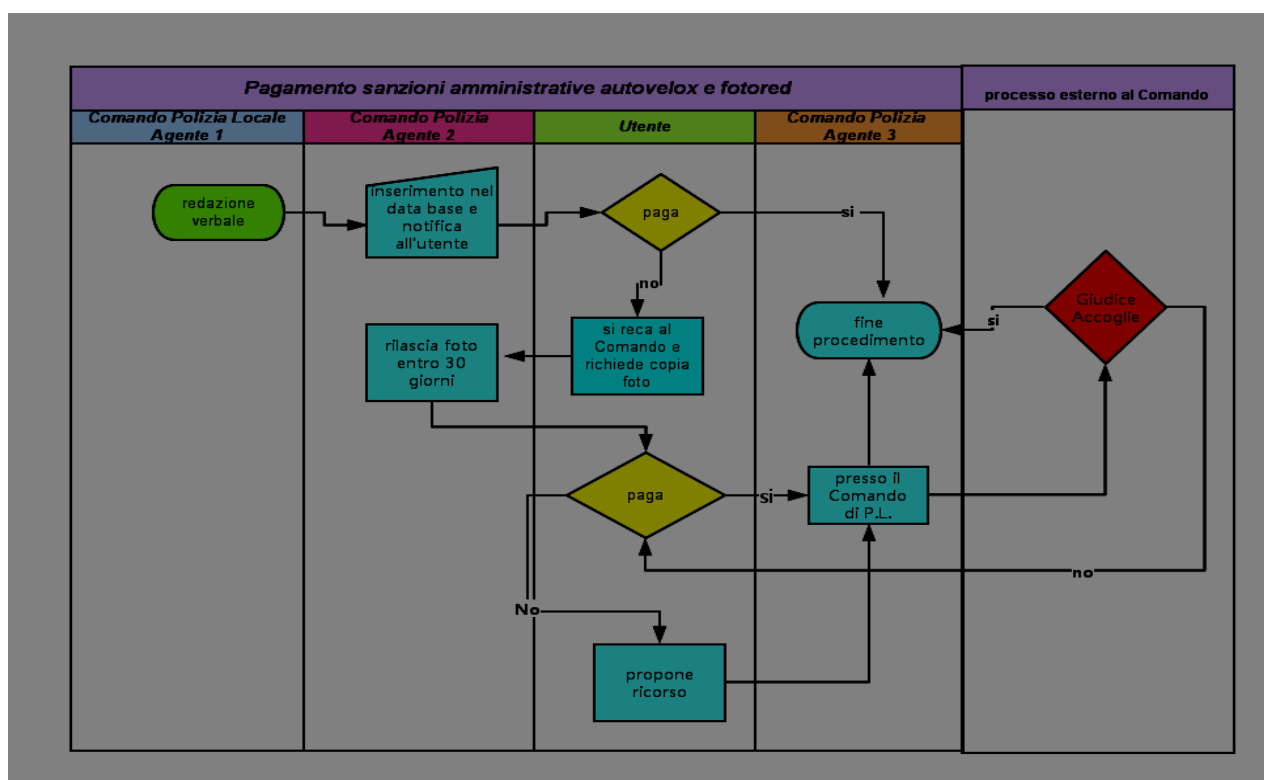


Accanto all'U.R.P. tradizionale il Comando ha costruito un U.R.P. virtuale affinché l'utente abbia la possibilità di usufruire di un servizio H24, 365 giorni l'anno. Infatti accedendo al sito internet [www.comune.cantu.co.it](http://www.comune.cantu.co.it), inserendo il numero di targa ed il numero di verbale, è possibile procedere:

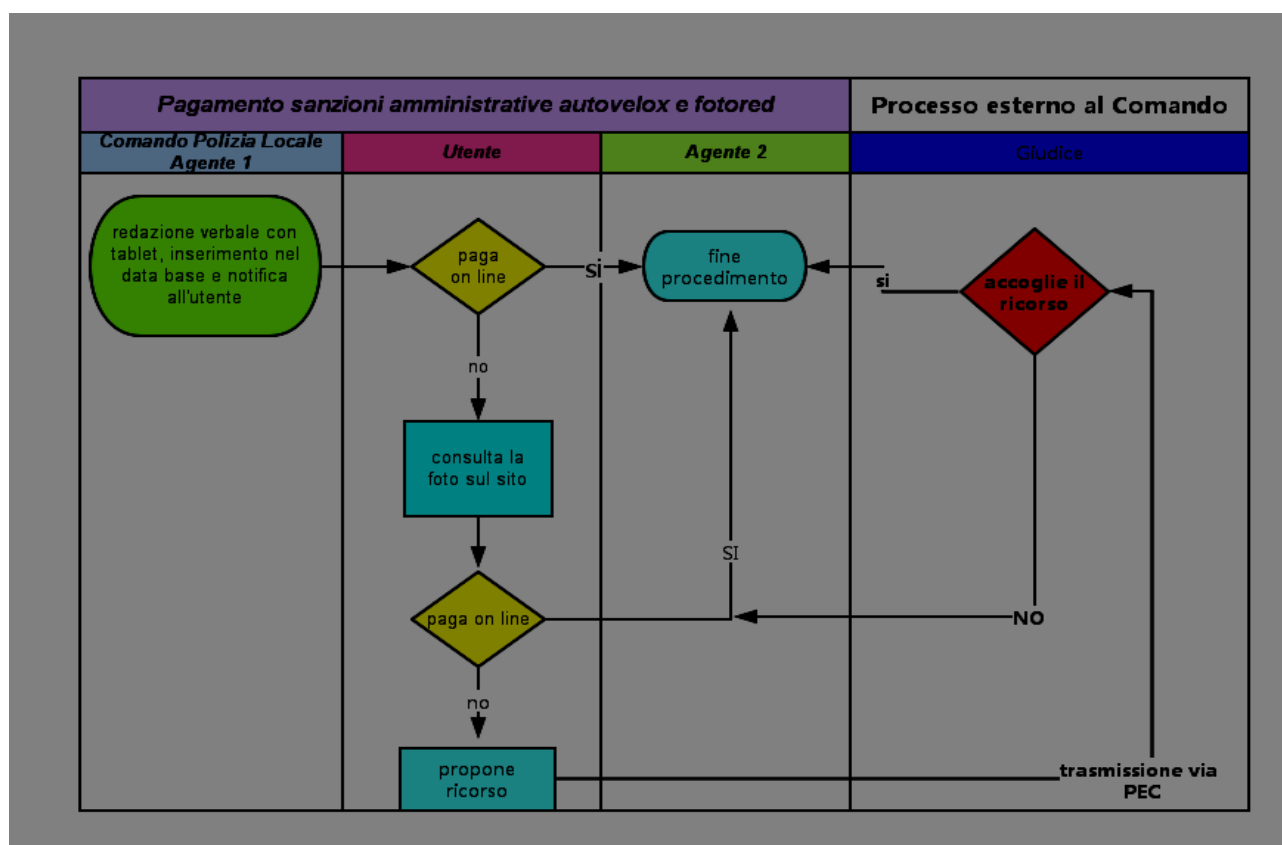
- al pagamento delle sanzioni per violazione del codice della strada;
- alla visione ed al rilascio di documenti, per aventi diritto (intestatari) o delegati, in relazione a verbali di accertamento di violazioni amministrative ed ai verbali che hanno dato origine all'emissione di cartelle esattoriali e ingiunzioni fiscali;
- visione delle prove di avvenuta notifica di verbali;
- visione di immagini relativi ai verbali per superamento del semaforo rosso accertati in modalità automatica;
- visione delle immagini per superamento dei limiti di velocità non contestate immediatamente all'utente ma notificate in un momento successivo.

Le nuove modalità organizzative hanno prodotto una semplificazione all'utenza ma anche un aumento del tasso di efficienza ed economicità del servizio, dando così la possibilità destinare due operatori ad altre mansioni (vedasi tabelle seguenti).





Gestione riorganizzata delle procedure sanzionatorie



In ultimo si sottolinea che i componenti dell’Unità operativa in narrativa sono impiegati, in caso di necessità, anche in attività di pattugliamento del territorio rafforzando l'aliquota del nucleo radiomobile.

| Composizione  | Orario di apertura al pubblico                 | Recapiti  | Area di competenza   |
|---|--|---|--|
| n° 1 Ufficiale di P. L.<br>n° 2 sovrintendenti;<br>n° 1 Assistente Scelto | Lun – merc.<br>e<br>ven. sab.<br>09:00 – 12:00 | 031/717467<br>(Ufficiale responsabile)<br><br>031/717367<br>(U.R.P.)<br><br>031/717485<br>(ufficio verbali)<br><br>e.mail<br>polizia.verbali<br>@<br>comune.cantu.co.it | – Procedure sanzionatorie relative a violazioni al codice della strada ed ai regolamento comunali;<br>– Rilascio permessi Z.T.L.;<br>– Cartelle esattoriali ed ingiunzioni fiscali;<br>– Sequestri e fermi dei veicoli;<br>– Richieste di rateizzazione sanzioni;<br>– Gestione contenzioso; |

*L'iter delle violazioni del codice della strada*

Codice della Strada

- I “preavvisi” di violazione al Codice della Strada, apposti solo sul veicolo in sosta, possono essere pagati entro 5 giorni. Gli stessi vengono redatti anche a mezzo tablet e stampati con dispositivo portatile di conseguenza sul parabrezza dell'auto si può rinvenire un atto delle dimensioni di uno scontrino fiscale sottoscritto dall'agente verbalizzante;  
Tale modalità permette l'inserimento immediato nel database del Comando dell’atto rendendo possibile la visione dell'utente e riducendo i passaggi del procedimento amministrativo successivo, nonché l'impiego di ulteriori operatori per il data-entry. Qualora il pagamento non avvenga nei termini indicati verrà effettuata notifica a mezzo posta del “verbale” di accertamento della violazione al proprietario del veicolo, aggiungendo però alla sanzione pecuniaria le spese di procedimento;
- I “verbali” contestati direttamente sulla strada dagli operatori di Polizia Locale possono essere pagati entro 60 giorni. Qualora il pagamento non avvenga nei termini indicati verrà effettuata notifica, a mezzo posta, del verbale di accertamento della violazione al proprietario del veicolo, aggiungendo alla sanzione pecuniaria le spese di procedimento. 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. Decorso 60 giorni dalla contestazione diretta o dalla notificazione del verbale, l’importo della sanzione pecuniaria raddoppia. In caso di mancato pagamento verrà inviato un ulteriore “sollecito” di pagamento, per posta ordinaria, che potrà essere pagato entro 10

giorni dal ricevimento; in caso contrario, l'Amministrazione procederà alla riscossione coattiva del credito.

#### *L'iter delle violazioni 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 entro 90 giorni dalla accertata violazione), possono essere pagati entro 60 giorni ovvero, si può proporre ricorso entro 30 giorni. Se il trasgressore non ha presentato ricorso o non ha effettuato il pagamento della sanzione pecuniaria, verrà emessa e notificata apposita ordinanza-ingiunzione di pagamento, ulteriormente ricorribile entro 30 giorni. In caso di omesso pagamento o ricorso della ordinanza ingiunzione, l'Amministrazione procederà alla riscossione coattiva del credito (iscrizione a ruolo esattoriale).

#### *Dove pagare?*

- U.R.P. Comando negli orari di apertura al pubblico;
- Uffici Postali con il bollettino allegato o con versamento su c/c postale n. 358226 intestato a Comune Cantù - Comando Polizia Locale - Servizio Tesoreria – C.so Unità d'Italia 1;
- ✓ Filiali banca credito Canturino mediante versamento sul c/c bancario n. IBAN IT55V0843051060000000988500 intestato a Comune di Cantù servizio tesoreria - Comando di Polizia Locale - 22063 Cantù, riportando nella causale il numero di verbale;
- Ricevitorie Lotto che aderiscono all'iniziativa “Il Comune sotto Casa” utilizzando il codice ISTAT del Comune di Cantù;
- Internet all'indirizzo: [www.comune.cantu.co.it](http://www.comune.cantu.co.it) , pagamento multe on –line;

#### *Ricorsi per violazione Codice della Strada*

Entro 60 giorni dalla contestazione o notificazione della violazione al Codice della Strada, gli interessati possono presentare ricorso al Prefetto di Como, compilando uno scritto difensivo, del quale è disponibile un fac-simile presso l'U.R.P. o scaricabile dal sito internet: [www.comune.cantu.it/polizialocale](http://www.comune.cantu.it/polizialocale). Il ricorso può essere presentato direttamente al Comando della Polizia Locale di Cantù, inviato via e-mail all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): [polizialocale.cantu@pec.it](mailto:polizialocale.cantu@pec.it), corredato da copia di un documento di riconoscimento del dichiarante, o via posta con raccomandata A/R indirizzata alla Polizia Locale di Cantù e/o al Prefetto di Como. In alternativa, entro 30 giorni dalla contestazione o notificazione della violazione al Codice della Strada, 60 se l'avente diritto risiede all'estero, gli interessati possono presentare ricorso al Giudice

di Pace di Como, compilando uno scritto difensivo da depositare presso la cancelleria di competenza o da inviare 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.

**Standard di qualità**

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>Tempestività</b>  | 1. Tempo massimo di notifica al cittadino del verbale dal momento di accertamento della violazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 90 giorni al trasgressore e/o 100 giorni al proprietario del veicolo per violazioni al codice della strada;</li> <li>• 90 giorni per violazione a regolamenti, ordinanze o altre disposizioni legislative.</li> </ul> Per i residenti all'estero il termine in entrambi i casi è di 360 giorni. <ol style="list-style-type: none"> <li>2. tempo per rilascio pass-invalidi: max 20 giorni;</li> <li>3. tempo max per rilascio permesso accesso ztl: max 15 giorni;</li> </ol> |
| <b>Trasparenza</b>   | Visualizzazione della pratica presso l'ufficio o in via telematica il giorno successivo all'accertamento.  |
| <b>Multicanalità</b> | Diverse modalità di contatto con l'ufficio (telefonica, via mail, via fax, di persona, sito internet)  |

| Indicatori di Qualità                                      |               |                             |
|--|---------------|-----------------------------|
| Descrizione  | Valore atteso | Responsabile della verifica |
| Tasso risposta ad istanze dell'utenza                      | 100%          | Comandante                  |
| Visione atti procedimento sanzionatorio                    | 3 giorno      | Comandante                  |
| Tempo medio rilascio permesso per zona a traffico limitato | 15 giorni     | Comandante                  |
| Riscontro ad istanze di rateizzazione sanzioni             | 20 giorni     | Comandante                  |

Si occupa dei fenomeni del traffico sulle strade e della mobilità delle persone, proponendo specifici provvedimenti viabilistici atti a migliorare la circolazione e la sicurezza stradale nel rispetto delle norme esistenti.

E' impegnata a risolvere i temi legati alla fluidificazione del traffico, della sicurezza stradale, dei trasporti e della mobilità urbana in occasioni di manifestazioni e lavori stradali rappresentando il Comando nelle conferenze e riunioni operative in tema di piano urbano del traffico.

Nel caso sia necessaria l'adozione di un'ordinanza temporanea, la relativa richiesta dovrà pervenire via pec, corredata dal documento di riconoscimento del richiedente, e/o espressa delega dello stesso alla persona preposta, dallo schema del cantiere, ovvero dal percorso della manifestazione, con almeno 20 giorni di anticipo, analogamente le autorizzazione di occupazioni di suolo pubblico, i pareri, nulla osta, ecc. verranno rilasciati non prima di dieci giorni successivi all'istanza.

**MOBILITA'**

| Attività                                      | Anno 2014 | Anno 2015 | Anno 2016 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| ordinanze per manifestazioni                  | 153       | 150       | 115       |
| Autorizzazioni trasporti eccezionali          | 5         | 02        | 3         |
| Ordinanze chiusure strade per lavori          | 135       | 66        | 35        |
| Pareri  | 20        | 03        | 7         |
| Autorizzazione per occupazione suolo pubblico | 26        | 230       | 125       |
| Permessi totali Z.T.L. rilasciati             | 77        | 96        | 45        |
| Permessi — Nulla Osta                         | 80        | 40        | 35        |
| Permessi invalidi                             | 358       | 410       | 376       |
| Autorizzazione per passi carrabili            | 13        | 17        | 10        |

| Composizione               | Orario di apertura al pubblico | Recapiti   | Area di competenza  |
|----------------------------|--------------------------------|--|---|
| N° 1<br>Ufficiale di P. L. | previo appuntamento            | 031/717469<br><br>e.mail:<br>polizia.mobilita<br>@<br>comune.cantu.co.it | <ul style="list-style-type: none"><li>– Attuazione del Piano urbano del traffico per quanto di competenza del Comando;</li><li>– Sopralluoghi congiunti con gli altri Uffici Comunali/Enti o Istituzioni, preliminari all'adozione di provvedimenti viabilistici di carattere temporaneo o definitivo;</li><li>– Adozioni ordinanze viabilistiche permanenti o temporanee di qualsiasi natura anche per manifestazioni;</li><li>– Rilascio autorizzazioni per le occupazioni di qualsiasi natura e durata con adozione della relative ordinanze se necessarie;</li><li>– Rilascio autorizzazioni per trasporto eccezionali;</li><li>– Rilascio autorizzazioni passi carrabili;</li><li>– Rilascio autorizzazioni per occupazioni per o.n.l.u.s., partiti politici, associazioni, ecc;</li></ul> |

### Standard di qualità

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>Tempestività</b>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rilascio autorizzazione passo carrabile: max 25 giorni dalla richiesta;</li> <li>2. Rilascio autorizzazione occupazione suolo pubblico: max 20 giorni dall'istanza;</li> <li>3. Rilascio nulla osta per manifestazione: max 25 giorni dall'istanza;</li> <li>4. Rilascio pareri viabilistici: max 15 giorni</li> </ol> |
| <b>Trasparenza</b>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ricezione di ogni utile informazione al momento del contatto con l'ufficio (indicazione responsabile del procedimento, recapiti, orari, iter dell'istanza)</li> <li>2. Modalità per il successivo accesso agli atti e/o per conoscere l'esito del procedimento.</li> </ol>   |
| <b>Multicanalità</b> | Diverse modalità di contatto con l'ufficio (telefonica, via mail, via fax, di persona, sito internet).   |

| Indicatori di Qualità   |               |                             |
|---|---------------|-----------------------------|
| descrizione   | Valore atteso | Responsabile della verifica |
| Tasso rilascio pareri richiesti   | 100%          | Comandante                  |
| Tasso avviso all'utenza dei cambiamenti viabilistici predisposti                | 100%          | Comandante                  |
| Numero di sopralluoghi finalizzati al miglioramento della circolazione stradale | 36 annui      | Comandante                  |
| Tasso di riscontro a segnalazioni dell'utenza                                   | 100%          | Comandante                  |



Svolge azione di segreteria del Comandante, nonché di supporto nell'individuazione ed analisi degli indicatori di economicità, efficienza ed efficacia del servizio, rilevando i fabbisogni formativi (svolgendo funzioni di segreteria per corsi e seminari organizzati dal Comando quale sede di Polo formativo per la Provincia di Como) e suggerendo strategie per l'ammodernamento dell'infrastruttura tecnologica.

Supporta il Comandante nel monitorare la contabilità finanziaria (cfr. flussi di entrata e di uscita) e quella economico/patrimoniale, rilevando i risultati raggiunti, anche intermedi, in base agli obiettivi assegnati alle singole unità.

| <b>ORE DI SERVIZIO EROGATE PER TIPOLOGIE E N. PERSONALE IMPIEGATO</b>  | <b>ORE SERVIZIO</b> |
|--|---------------------|
| PRONTO INTERVENTO DIURNO   | 13.281              |
| POSTI DI CONTROLLO   | 790                 |
| PRONTO INTERVENTO SERALE   | 2.155               |
| POLIZIA DI PROSSIMITA'   | 2.886               |
| POLIZIA GIUDIZIARIA  | 819                 |
| POLIZIA COMMERCIALE  | 1.367               |
| POLIZIA EDILIZIA—AMBIENTE  | 597                 |
| SERVIZIO SCUOLE  | 823                 |
| VIGILANZA MERCATI  | 724                 |
| UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO  | 735                 |
| CONTROLLO AUTOTRASPORTO  | 115                 |
| ATTIVITA' DI BACK OFFICE   | 11.510              |
| ALTRE ATTIVITA' (servizi rappresentanza, attività formazione, udienze g.d.p.— procura rep., servizio presidio per il basket, etc.) | 3.268               |
| ORE DI STRAORDINARIO   | 2863,5              |
| <b>TOT. ORE SERVIZIO EROGATO</b>   | <b>41.963,50</b>    |

*Consuntivo anno 2016*

| <b>Composizione</b>                         | <b>Orario di apertura al pubblico</b> | <b>Recapiti</b>  | <b>Area di competenza</b>  |
|---|---------------------------------------|--|--|
| N° 2<br>Sovrintendenti di<br>Polizia Locale | previo<br>appuntamento                | 031/717470<br><br>e-mail:<br>polizia.segreteria<br>@<br>comune.cantu.co.it | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Predisposizione ordini di servizio e dei quadri giornalieri;</li> <li>— Amministrazione e gestione del personale;</li> <li>— Redazione atti per l'integrazione ed innovazione della dotazione strumentale;</li> <li>— Gestione della massa vestiario;</li> <li>— Tenuta protocollo, ivi comprese visione e distribuzione PEC;</li> <li>— Raccolta dati ed elaborazione statistica sull'intera attività del Comando con elaborazione di indici di efficienza, efficacia ed economicità del servizio;</li> <li>— Redazione atti (cfr. determina, delibere, capitolato d'appalto, ecc.) per l'Amministrazione del Comando);</li> <li>— Si occupa delle richieste di pagamento, adottando gli atti di liquidazione, dei fornitori, dei cittadini in caso di erroneo pagamento di sanzioni, dei Comuni a seguito di atti notificati in nome e per conto del Comando;</li> <li>— Gestisce il profilo amministrativo delle funzioni associate intercomunale di protezione civile ecc.</li> </ul> |

## Standard di Qualità

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Tempestività</b>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liquidazione fatture: max 30 giorni;</li> <li>2. Riconoscimento diritto di notifica Comuni: max 30 giorni;</li> <li>3. Richiesta appuntamento con il Comandante: max tre giorni;</li> <li>4. Visione e distribuzione pec: max 1 giorno</li> </ol>                         |
| <b>Trasparenza</b>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ricezione di ogni utile informazione al momento del contatto con l'ufficio (indicazione responsabile del procedimento, recapiti, orari, iter dell'istanza)</li> <li>2. Modalità per il successivo accesso agli atti e/o per conoscere l'esito del procedimento</li> </ol> |
| <b>Multicanalità</b> | Diverse modalità di contatto con l'ufficio (telefonica, via mail, via fax, di persona, sito internet)   |
| <b>Efficacia</b>     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Visione 100% pec;</li> <li>2. Redazione 100% ordini di servizio;</li> <li>3. Raccolta trimestrale dati sull'andamento della gestione.</li> </ol>  |

| Indicatori di Qualità   |               |                             |
|---|---------------|-----------------------------|
| Descrizione   | Valore atteso | Responsabile della verifica |
| Tasso visione PEC   | 100%          | Comandante                  |
| Restituzione somme erroneamente pagate                                | 20 giorni     | Comandante                  |
| Numero corsi di formazione ed aggiornamento professionale organizzati | 3 annui       | Comandante                  |
| Valutazione questionari customer satisfaction e pubblicazione dati    | trimestrale   | Comandante                  |
| Controllo di gestione e pubblicazione dati                            | trimestrale   | Comandante                  |

Quando si parla di accesso agli atti è bene precisare che bisogna differenziare tra:

- a) “accesso documentale” l’accesso disciplinato dal capo V della legge n. 241/1990 ed il cui fine è quello di porre i soggetti interessati in grado di esercitare al meglio le facoltà - partecipative e/o oppositive e difensive - che l’ordinamento attribuisce loro a tutela delle posizioni giuridiche qualificate di cui sono titolari. L’accesso documentale opera sulla base di norme e presupposti diversi da quelli afferenti l’accesso civico (generalizzato e non);
- b) “accesso civico” (o accesso civico “semplice”) l’accesso ai documenti oggetto degli obblighi di pubblicazione sancisce il diritto di chiunque di richiedere i documenti, le informazioni o i dati che l’ente abbia omesso di pubblicare pur avendone l’obbligo ai sensi del decreto trasparenza;
- c) “accesso generalizzato” è riconosciuto allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull’utilizzo delle risorse pubbliche e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico.

La legge n. 241/1990 esclude perentoriamente l’utilizzo del diritto di accesso al fine di sottoporre l’Amministrazione ad un controllo generalizzato.

### **Chi può avanzare istanza di accesso?**

L’esercizio dell’accesso documentale, civico e dell’accesso generalizzato non è sottoposto ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente; chiunque può esercitare tale diritto indipendentemente dall’essere cittadino italiano o residente nel territorio dello Stato.

L’istanza di accesso, contenente le complete generalità del richiedente con i relativi recapiti e numeri di telefono, identifica i dati, le informazioni o i documenti richiesti. Le istanze non devono essere generiche ma consentire l’individuazione del dato, del documento o dell’informazione di cui è richiesto l’accesso.

Non è ammissibile una richiesta meramente esplorativa volta a scoprire di quali informazioni l’Amministrazione dispone.

### **In quale modo?**

Con un’istanza inoltrata a mezzo pec all’indirizzo: [polizialocale.cantu@pec.it](mailto:polizialocale.cantu@pec.it) debitamente sottoscritta mediante la firma digitale o la firma elettronica qualificata il cui certificato è rilasciato da un certificatore qualificato. Ovvero con deposito all’ufficio relazioni con il pubblico del Comando di Polizia Locale negli orari di apertura dello stesso (lunedì, martedì, mercoledì, venerdì e sabato dalle ore 09:00 alle ore 12:00)

### **Quali sono i termini di conclusione del procedimento**

Il procedimento di accesso documentale o civico si concluderà con provvedimento espresso e motivato nel termine di trenta giorni dalla presentazione dell'istanza con la comunicazione del relativo esito al richiedente e agli eventuali soggetti controinteressati. Tali termini sono sospesi nel caso di comunicazione dell'istanza ai controinteressati durante il tempo stabilito dalla norma per consentire agli stessi di presentare eventuale opposizione (10 giorni dalla ricezione della comunicazione).

In caso di accoglimento, il Comando di Polizia Locale provvederà a trasmettere tempestivamente al richiedente i dati o i documenti richiesti, ovvero, nel caso in cui l'istanza riguardi l'accesso civico, a pubblicare sul sito i dati, le informazioni o i documenti richiesti e a comunicare al richiedente l'avvenuta pubblicazione dello stesso, indicandogli il relativo collegamento ipertestuale.

Qualora vi sia stato l'accoglimento della richiesta di accesso generalizzato nonostante l'opposizione del controinteressato, il Comando ne darà comunicazione a quest'ultimo. I dati o i documenti richiesti possono essere trasmessi al richiedente non prima di quindici giorni dalla ricezione della stessa comunicazione da parte del controinteressato, ciò anche al fine di consentire a quest'ultimo di presentare eventualmente richiesta di riesame o ricorso al difensore civico, oppure ricorso al giudice amministrativo.

Nel caso di richiesta di accesso generalizzato, il Comando di Polizia Locale motiverà l'eventuale rifiuto, differimento o la limitazione dell'accesso con riferimento ai soli casi e limiti stabiliti dall'art. 5-bis del decreto trasparenza.

## AL COMUNE DI CANTU'

### DOMANDA PER L'ACCESSO AGLI ATTI E DOCUMENTI AMMINISTRATIVI ( Legge 241/90 e ss. ms. e ii. )

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_

Nato/a a \_\_\_\_\_, il \_\_\_\_\_

residente in \_\_\_\_\_, via/P.zza \_\_\_\_\_ n.ro \_\_\_\_\_

C. F.: \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

cell. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ fax \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

al fine di esercitare al meglio le proprie facoltà - partecipative e/o oppositive e difensive, ovvero

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### CHIEDE

- ☐ di prendere visione;  
☐ rilascio copia semplice;  
☐ rilascio copia conforme (portare il valore bollato al momento del ritiro del documento)  
 dei seguenti atti e/o documenti amministrativi:

### INDICAZIONE DEI SINGOLI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### PER IL SEGUENTE MOTIVO:

*(Illustrare il motivo della richiesta, precisando quale sia l'interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata ai documenti per i quali si presenta richiesta):*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- allegare fotocopia di un documento di identità del richiedente;
- in caso di richiesta eseguita in luogo del diretto interessato da un suo rappresentante o delegato occorre allegare atto di delega del diretto interessato nonché copia documento di identità del delegante e del delegato;
- in caso di richiesta di un legale rappresentante allegare copia della documentazione attestante i propri poteri rappresentativi;

**NOTIFICA AI CONTROINTERESSATI:** si avverte che ex art. 3 , D.P.R. 12/4/2006, n. 184, prima dell'accesso ai documenti richiesti ( presa visione o rilascio di copia ), copia della presente domanda viene inviata ad eventuali soggetti controinteressati i quali hanno la possibilità, entro 10 giorni dal ricevimento, di presentare motivata opposizione alla richiesta di accesso.

**COSTI:**

- a) l'esame per sola **visione** di atti e documenti **E' GRATUITO**;
- b) il **rilascio di copia** di atti e documenti amministrativi è subordinato al rimborso del costo di riproduzione.

**COSTI DI RIPRODUZIONE (Regolamento sul diritto di accesso):**

- ☐ **Copia formato A4 in bianco/nero € 0,20 (ogni 2 copie);**
- ☐ **Copia formato A3 in bianco/nero 0,20;**
- ☐ **Copia conforme all'originale pagamento copie e 1 marca da bollo euro;**

Lì, \_\_\_\_\_ Firma del Richiedente\_\_\_\_\_

**INFORMATIVA PRIVACY:** L'Amministrazione Comunale informa, ai sensi dell'art. 13 e 23 D.Lgs 196/2003, che:

- 1. il trattamento di dati conferiti con dichiarazioni/richieste è finalizzato allo sviluppo del relativo procedimento amministrativo ed alle attività ad esso correlate;
- 2. il conferimento dei dati è obbligatorio per il corretto sviluppo dell'istruttoria e degli altri adempimenti;
- 3. in relazione al procedimento ed alle attività correlate, il Comune può comunicare i dati acquisiti con le dichiarazioni/richieste ad altri Enti competenti;
- 4. il dichiarante può esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del D.Lgs 196/2003, ovvero la modifica, l'aggiornamento e la cancellazione di dati.

**AVVERTENZA:**  
**TUTTI I CAMPI VANNO COMPILATI PENA IRRICEVIBILITA' DELLA RICHIESTA**  
**PARTE RISERVATA ALL'UFFICIO**  
in data odierna è stato effettuato l'accesso agli atti e sono state consegnate le copie richieste:  
al Sig..... in qualità di:  
- richiedente  
- delegato documento di identificazione

**IMPORTI RISCOSSI**  
**COPIA FORMATO A4 €** \_\_\_\_\_  
**COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE €** \_\_\_\_\_  
**COPIA ELABORATO TECNICO €** \_\_\_\_\_

Data, \_\_\_\_\_  
Il ricevente L'operatore incaricato

**Invio copia della richiesta ex art. 3, D.P.R. 184/2006 a :**  
controinteressato Sig.....  
data invio raccomand. ....  
.....

**Risposta alla comunicazione effettuata ex art. 3, D.P.R. 184/2006:**  
data .....  
.....  
opposizione / non opposizione:



Il sottoscritto \_\_\_\_\_ residente in \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ nella qualità di :

☐ **Parte interessata**    ☐ **Persona Delegata**    ☐ **Rappresentante della Società Assicuratrice:**

Documento Tipo \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ ril. Da \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_ Cod Fiscale: \_\_\_\_\_

Ai sensi della Legge 07.08.1990 n. 241 e Legge 16.06.1998 n. 191, a tutela di interessi giuridici,

**CHIEDE**

di acquisire / visionare in nome e per conto dell'interessato la seguente documentazione:

☐ Rapporto incidente stradale    Euro 20,00    ☐ Planimetria in scala (online gratis) Euro 50,00

☐ Planimetria in scala (online gratis )    Euro 15,00    ☐ Rilievi fotografici (online gratis) Euro 20,00

☐ Relazione / Rapporto di servizio    Euro 15,00

**RELATIVA**

All'incidente stradale del : \_\_\_\_\_ Via: \_\_\_\_\_

Targa veicolo coinvolto: \_\_\_\_\_ Persone coinvolte: \_\_\_\_\_

**Da compilare in caso di**

**DELEGA:**

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ delega alla richiesta e al ritiro dell'atto di cui sopra il/la sig./ra \_\_\_\_\_ documento tipo \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_

**Informativa sul trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 13 del D.lgs n. 196/2013:**

1. Il trattamento dei dati conferiti con la presente istanza/dichiarazione è finalizzato al rilascio degli atti richiesti;
2. Il trattamento sarà effettuato con modalità informatizzate e/o manuali;
3. I dati conferiti potranno essere comunicati, qualora necessario, ad altri settori dell'amministrazione comunale e ad altri soggetti pubblici;
4. Il dichiarante può esercitare i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs n. 196/2013 (modifica, aggiornamento, cancellazione dei dati, etc.) avendo come riferimento il responsabile del trattamento degli stessi per il Comune;
5. Titolare del trattamento è il Comune di Cantù.

Firma

\_\_\_\_\_

**RILASCIO INCIDENTI SU PORTALE INCIDENTISTRADALI.COM**

Si informa che è attivo un sistema di rilascio verbali via internet tramite il sito internet [www.incidentistradali.com](http://www.incidentistradali.com) .

Previa registrazione è possibile richiedere copie dei soli **atti relativi ad un incidente stradale**. Nel momento in cui l'incidente sarà disponibile verrà inviata una mail con le istruzioni per il download della documentazione richiesta.

Il reclamo costituisce lo strumento più diretto e di facile utilizzazione, che il cittadino può inoltrare nei confronti del Corpo di Polizia Locale.

Il reclamo sia esso formale o informale, assolve ad una funzione di prevenzione del contenzioso ed è fondamentale per adottare tutte le azioni correttive necessarie qualora si rilevi la fondatezza del reclamo proposto.

Il reclamo informale è di tipo verbale; il reclamo formale invece, deve essere proposto per iscritto dall'interessato o all'U.R.P o direttamente alle aree, attraverso le seguenti modalità:

- lettera presentata direttamente e protocollata dall'ufficio apposito;
- lettera inviata per posta ordinaria;
- lettera inviata per fax;
- e-mail tramite posta elettronica;
- utilizzo del modulo reclami pre-stampato.

Il reclamo viene analizzato dal Comandante, il quale si accerta della fondatezza dello stesso e provvede a trasmetterlo al cittadino in un tempo massimo di 30 giorni dalla presentazione del reclamo stesso.

Nel caso in cui il reclamo non riguardi il Corpo di Polizia Locale, ma risulti relativo alla attività di un'altra Area o Ente esterno, erogante un servizio pubblico, o di una partecipata dell'Amministrazione Comunale, questo verrà inoltrato entro 3 giorni al destinatario. Sono disponibili i moduli pre-compilati finalizzati ad agevolare l'esposizione del reclamo o della segnalazione, di seguito si riportano i modelli.

### **Verifica esposti e segnalazione scritti**

Nel caso di un esposto scritto lo stesso dovrà pervenire con lettera indirizzata a Polizia Locale, via Vittorio Veneto 10/b, 22063 Cantù, e-mail: [polizia.segreteria@comune.cantu.it](mailto:polizia.segreteria@comune.cantu.it) – [polizialocale.cantu@pec.it](mailto:polizialocale.cantu@pec.it), fax 031/717474, relativo alle materie di competenza delle singole Unità Operative sarà contattato entro 10 giorni dal ricevimento dello stesso dalla Ufficio Controllo di Gestione e Pianificazione Strategica per la comunicazione della presa in carico del problema.

**Oggetto: *SUGGERIMENTO RECLAMO***

Il/La sottoscritto/a:

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_  
Indirizzo \_\_\_\_\_  
Numero di telefono \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

**VUOLE SPORGERE UN RECLAMO / SUGGERIMENTO RELATIVAMENTE A:**

- ☐ Comportamento del personale;
- ☐ Chiarezza e completezza delle comunicazioni;
- ☐ Chiarezza della documentazione (verbali, autorizzazioni ecc.);

**FA PRESENTE QUANTO DI SEGUITO:**

In data \_\_\_\_\_ alle ore \_\_\_\_\_ mi trovavo in \_\_\_\_\_ Ed  
ho constatato che: \_\_\_\_\_

**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 Cantù ad utilizzare i dati sopra riportati esclusivamente per l’approfondimento dei fatti segnalati.

Cantù, lì \_\_\_\_\_

in fede

(\_\_\_\_\_)

Attenzione: Il presente documento non è sostitutivo delle normali procedure di ricorso

**PARTE A CURA DEL COMANDO: RISPOSTA FORNITA DA (indicare se diverso dal ricevente)**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

## **Il monitoraggio della qualità dei servizi erogati**

Il monitoraggio e la misurazione della qualità delle prestazioni erogate, costituisce al tempo stesso strumento e momento imprescindibile per valutare l'efficacia e l'efficienza dei servizi alla cittadinanza. A questo proposito sono stati identificati, in relazione a tutte le aree, gli indicatori di processo finalizzati a misurarne il trend, che trimestralmente vengono pubblicati sul sito internet [www.comune.cantu.co.it/polizialocale](http://www.comune.cantu.co.it/polizialocale)

Presso l'U.R.P., sul sito internet del Comune è presente un modulo per la misurazione della soddisfazione dell'utente e per la qualità percepita del servizio in quanto il Comando le ritiene fondamentali per l'individuazione delle criticità nella fase di erogazione del servizio e predisporre le azioni il miglioramento della propria attività.

**Comando di Polizia Locale di Cantù**  
**Misurazione della soddisfazione dell'utenza**  
 <<Aiutaci ad aiutarci>>

Tipo di servizio richiesto \_\_\_\_\_

(attività operativa su richiesta, copia atti, informazione, chiarimenti su: verbali, incidenti, tosap, ecc.)

|    | Fattore oggetto di valutazione | Descrizione del fattore di soddisfazione     | Giudizio  |   |   |   |   |
|----|--------------------------------|--|---|---|---|---|---|
|    |                                |  |  |   |   |   |  |
| 1  | La struttura                   | Dimensione degli spazi riservati al pubblico | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 2  |                                | Pulizia dei locali                           | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 3  |                                | Accessibilità dei locali                     | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 4  | Affidabilità del servizio      | Disponibilità di modulistica adeguata        | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 5  |                                | Disponibilità di informazioni adeguate       | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 6  |                                | Rispetto dei tempi del procedimento          | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 7  |                                | Costi del servizio                           | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 8  |                                | Qualità del servizio                         | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 9  | Il Personale                   | Cortesìa del personale                       | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 10 |                                | Disponibilità ad aiutare l'utente            | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |
| 11 |                                | Competenza e professionalità del personale   | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   |

### Dati personali

#### Sesso

- ☐ Maschio  
☐ Femmina

#### Titolo di studio

- ☐ Laurea  
☐ Diploma scuola superiore  
☐ Diploma scuola dell'obbligo  
☐ altro

#### Residenza

- ☐ Cantù  
☐ Altro Comune

#### Cittadinanza

- ☐ Italiana  
☐ Straniera

Frequenza utilizzo servizi della Polizia Locale: ☐ Raramente ☐ Spesso ☐ Sempre ☐ \_\_\_\_\_

### EVENTUALI ULTERIORI GRADITI SUGGERIMENTI

Indicare liberamente idee e suggerimenti per il miglioramento del servizio

### **La revisione della Carta dei Servizi**

Al fine di migliorare costantemente gli standard di efficacia ed efficienza assicurati al cittadino, la Carta dei Servizi viene periodicamente rivista, di regola una volta all'anno, per assicurare la continua adeguatezza ai bisogni della collettività ed alle regole interne dell'organizzazione.