



Città di Potenza



CARTA DEI SERVIZI DEL
Corpo di Polizia Locale e della Protezione Civile



INDICE

1. Introduzione.....	pag. 3
2. L'erogazione dei pubblici servizi: principi fondamentali.....	pag.4
3. Obiettivi della Polizia Locale.....	pag.6
4. La Polizia Locale di Potenza oggi.....	pag.8
5. I servizi offerti.....	pag.11
6. Protezione Civile.....	pag. 13
7. I servizi offerti dalla Protezione Civile.....	pag. 14
8. Obiettivi della Protezione Civile.....	pag. 15
9. Rapporti con il cittadino e <i>standars</i> di qualità	pag. 16
10. La qualità del servizio erogato.....	pag.18
11. Accesso ai servizi.....	pag.21
12. Monitoraggio della qualità dei servizi erogati	pag.23
13. Strumenti di tutela a disposizione del cittadino: reclamo	pag. 23
14. Revisione della carta dei servizi.....	pag.24
15. Riferimenti normativi.....	pag.24
Allegato "A".....	pag.22
Allegato "B"	pag.24



1. INTRODUZIONE

La “realtà storica” che caratterizza i nostri tempi fornisce una descrizione della Pubblica Amministrazione sempre più articolata e complessa, che da un lato consente di offrire servizi più qualificati al cittadino/utente, dall’altro si presenta come un mondo a sé non sempre accessibile e comprensibile.

3

La Carta dei Servizi, al di là del mero adempimento amministrativo, si propone di mettere il cittadino nelle condizioni di conoscere i servizi offerti dall’U.D. “Polizia Locale e Protezione Civile” e di usufruirne in piena trasparenza, imparzialità, uguaglianza e secondo standards di qualità definiti. Essa stabilisce una sorta di vincolo contrattuale tra le parti e, quindi, si pone come strumento di garanzia della qualità dei servizi offerti e come base di partenza per attuare gli inevitabili e necessari correttivi utili ad assicurare “il buon andamento” della macchina amministrativa (ex art. 97 della Costituzione).

La Carta dei Servizi si rivolge a tutti i cittadini e gli utenti, senza distinzione di genere, estrazione sociale, etnia o religione pensando che ognuno di loro abbia il diritto di capire e di poter valutare l’operato della Pubblica Amministrazione. E’ un documento importante perché si ispira e rende concreti i principi di uguaglianza, giustizia e pari opportunità enunciati dalla Costituzione, cui il lavoro dei nostri dipendenti si ispira.

*Il Dirigente/Comandante
Dott. Donato PACE*



2. L'EROGAZIONE DEI PUBBLICI SERVIZI: PRINCIPI FONDAMENTALI.

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, meglio conosciuta come “Direttiva Ciampi - Cassese”, enuncia i principi fondamentali ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei pubblici servizi. Essi sono:

- a) **eguaglianza:** l'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, 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. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di *handicap*.
- b) **Imparzialità:** i soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- a) **Continuità:** il servizio pubblico deve essere erogato con continuità, regolarità e senza interruzioni. Nel caso di funzionamento irregolare o di interruzione parziale, comunque disciplinati dalle leggi dello Stato, devono essere adottate tutte le misure volte ad arrecare all'utenza il minor disagio possibile.
- b) **Diritto di scelta:** qualora consentito dalla legislazione vigente, il cittadino può scegliere fra diversi soggetti idonei ad erogare lo stesso servizio sul territorio.



- c) **Partecipazione:** la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. Il diritto di accesso è disciplinato dalla Legge 7 agosto 1990, n. 241 (*e ss.mm.ii.*). Il cittadino può formulare reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio, nonché produrre memorie o documenti.
- d) **Efficienza ed efficacia:** l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato sono costantemente monitorati attraverso l'adozione di indicatori relativi alle attività svolte dalle diverse Unità Operative di questa U.D., nonché attraverso il monitoraggio periodico del livello di soddisfazione della collettività.

5



CENTRALE OPERATIVA DELLA POLIZIA LOCALE



3. OBIETTIVI DELLA POLIZIA LOCALE

Con la Carta dei Servizi la Polizia Locale desidera orientare la propria attività al principio secondo il quale il cittadino deve rappresentare la centralità dell'azione di intervento di ciascuno settore di questa Unità di Direzione, sulla base di un piano durevole, globale e comune, che si propone di:

- essere sempre più vicino al cittadino con cortesia e professionalità;
- promuovere la vivibilità e la sicurezza in ambito urbano;
- ascoltare la voce dell'utente e migliorare continuamente il servizio.

6

Gli obiettivi concreti che si propone di raggiungere nei prossimi anni sono:

1. garantire maggiore sicurezza nella circolazione stradale;
2. potenziare il servizio di “vigile di quartiere”;
3. promuovere maggiormente l'educazione stradale nelle scuole;
4. intensificare i controlli;
5. fornire una sempre migliore preparazione degli operatori addetti alla vigilanza;
6. improntare la propria attività al rispetto dell'integrità fisica e della dignità dell'uomo.

Gli appartenenti a questo Corpo dovranno necessariamente orientare la propria condotta verso atteggiamenti e comportamenti improntati al rispetto di diritti fondamentali, come la sacralità della persona, espressa sia come tutela fisica che morale, e di condividere le ragioni e la bontà.

In particolare gli appartenenti alla Polizia Locale:

- a) assolveranno in ogni momento i compiti affidati dalla Legge, servendo la comunità e proteggendo ogni singolo individuo contro ogni atto illecito, coerentemente con l'alto grado di responsabilità richiesto dalla loro professione;
- b) garantiranno la totale protezione della salute delle persone;



- c) non dovranno mai essere coinvolti in atti di corruzione, anzi dovranno opporsi decisamente;
- d) opereranno con integrità (*dote morale che preserva dai pericoli di partecipazione interessata alle funzioni*), imparzialità (*associata all'esigenza sentita di eguaglianza di tutti i cittadini di fronte alla legge*) e dignità (*associata alla consapevolezza del ruolo che si svolge e del dovere di esercitarlo nel modo più elevato possibile*).

In uno Stato di diritto, come il nostro, i poteri della Polizia Locale sono limitati a ciò che è imposto dalle Leggi ed a quello che è atteso dai cittadini, come espressione della dimensione etica richiesta a chi svolge funzioni particolarmente delicate ed importanti.

Queste aspettative sono la materiale espressione dei doveri etici, che si manifestano con atteggiamenti e comportamenti (*in particolare in una società multietnica*) che hanno riflessi sulla sicurezza urbana, ovvero sul senso di sicurezza percepito dai cittadini. E' necessario, quindi, assicurare attività che forniscano servizi applicabili ed accessibili a tutti i cittadini, senza distinzioni etniche. La Polizia Locale deve quindi porsi, insieme alle altre forze di Polizia, a garante dell'uguaglianza, dell'integrazione e della coesione di una società in rapida trasformazione.

Ogni operatore di Polizia, consapevole del ruolo e delle funzioni cui è destinato, deve avere atteggiamenti e comportamenti conformi a quei principi affermati nel Codice Europeo di etica e negli atti internazionali dedicati ai valori e comportamenti della Polizia. Solo così avrà la certezza di aver acquisito quella dimensione etica da tutti invocata, che costituisce il patrimonio indispensabile per riscuotere la fiducia dei cittadini, per la cui tutela presta servizio.



4. LA POLIZIA LOCALE DI POTENZA OGGI

Potenza è profondamente cambiata negli ultimi anni e il Corpo di Polizia Locale si è, di volta in volta, adattato al cambiamento plasmandosi a misura della città, al fine di fornire sempre un servizio improntato su *standards* di alta qualità.

Oggi la Polizia Locale ha sede in via Nazario Sauro, all'interno del Centro Direzionale della Mobilità, una struttura con molteplici funzioni, voluta perché più idonea a garantire la concertazione necessaria per soluzioni razionali e flessibili alle varie criticità del capoluogo.

La Polizia Locale onora il suo Patrono San Sebastiano il 20 gennaio (*art. 9 della legge della regione Basilicata n. 41/2009*).

La struttura è organizzata in **tre Macro Aree**:

1. **AREA “Attività Territoriali”;**
2. **AREA “Attività Amministrative”;**
3. **AREA “Polizia Stradale e Sicurezza”.**

L'AREA “ATTIVITÀ TERRITORIALI” comprende:

- a. l'Unità Operativa **“Polizia Giudiziaria - Urbanistico/Edilizia - Cantieri - Esecuzione Ordinanze - Contenzioso”.**
- b. L'Unità Operativa **“Ambiente - Decoro Urbano”.**
- c. L'Unità Operativa **“Polizia Tributaria - Informazioni”.**

L'AREA “ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE” comprende:

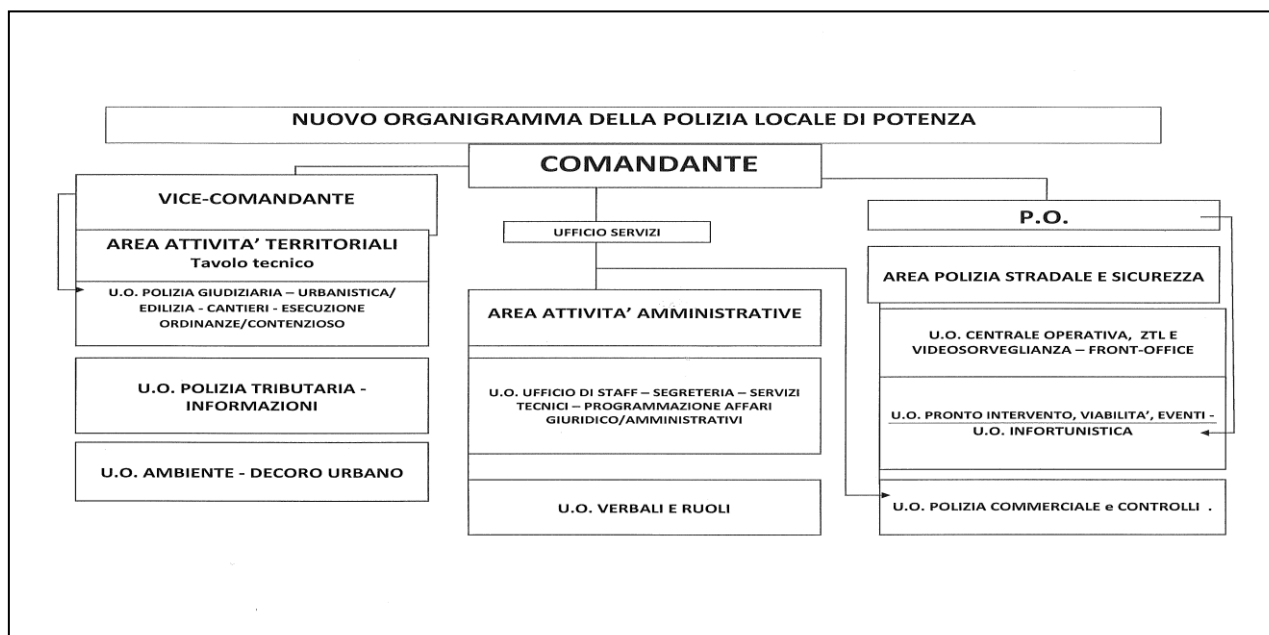
- a. l'Unità Operativa **“Ufficio di Staff - Segreteria - Servizi Tecnici - Programmazione - Affari Giuridico/Amministrativi”.**
- b. L'Unità Operativa **“Verbalì e Ruoli”.**

L'AREA “POLIZIA STRADALE E SICUREZZA” comprende:



- a) L'Unità Operativa **“Pronto Intervento, Viabilità, Eventi - Infortunistica”**.
- b) L'Unità Operativa **“Polizia Commerciale e Controlli”**.
- c) L'Unità Operativa **“Centrale Operativa, ZTL e Videosorveglianza - Front-Office”**.

9



Il personale assegnato a questa Unità di Direzione - settore Polizia Locale - è composto da:

- 1 Comandante con il grado di Colonnello;
- 1 Vice-Comandante con il grado di Tenente Colonnello;
- 11 Ufficiali di cui 5 con il grado di Capitano, 3 con il grado di Tenente e 3 con il grado di Sottotenente;
- 68 operatori di cui 2 con il grado di Ispettore Superiore, 12 con il grado di Ispettore Capo, 19 con il grado di Ispettore, 7 con il grado di Assistente-Istruttore, 8 con il grado di Agente Scelto, 20 con il grado di Agenti;
- 6 istruttori amministrativi.



Le attrezzature ed i mezzi della Polizia Locale sono:

- ✚ n. 1 autovelox modello 105 SE matr. n. 904993;
- ✚ n. 1 un autobox smart dx per autovelox compreso di flash box;
- ✚ n. 3 etilometri “*Precursore Lion Alcoblow Mk2 Police*” portatili per l'utilizzo sulla strada come *pre-test*;
- ✚ n. 11 motocicli;
- ✚ n. 24 autovetture;
- ✚ n. 12 telecamere distribuite su diversi punti della città;
- ✚ 4 varchi elettronici di accesso alla Zona a Traffico Limitato;
- ✚ n. 1 Centrale Operativa struttura su un sistema tecnologicamente avanzato con 1 brogliaccio elettronico e 32 apparati radio digitali con sistema di localizzazione GPS integrato;
- ✚ n. 80 telefoni cellulari di ultima generazioni.



ALCUNI VEICOLI DEL PARCO MACCHINE DELLA POLIZIA LOCALE



AUTOVELOX IN DOTAZIONE AL COMANDO

5. I SERVIZI OFFERTI

La Polizia Locale di Potenza garantisce un servizio continuativo dalle 7:00 alle 22:00, ovvero su due turni che, di norma, sono strutturati sul seguente orario:

8:00-14:00 e 15:00 - 21:00 durante il periodo invernale (*1° ottobre - 31 maggio*) e 8:00 -14:00 e 16:00 - 22:00 durante il periodo estivo (*1° giugno - 30 settembre*).

Il Comando assicura, in ogni caso la sua presenza, anche fuori dagli orari indicati, in caso di eventi e manifestazioni civili e religiose, ovvero per esigenze eccezionali motivate nell'ordine di servizio.

La Polizia Locale rappresenta, in primo luogo, l'istituzione che garantisce il rispetto delle Leggi, dei regolamenti, nazionali e locali, posti a tutela della corretta convivenza e del vivere civile.



Innumerevoli sono i servizi offerti dalla Polizia Locale di questa città; infatti il Legislatore ha attribuito una serie funzioni e compiti di notevole importanza e di rilevante impatto sulla collettività, che possono essere di seguito così schematizzati:

Funzioni di Polizia Stradale	<ol style="list-style-type: none">1. prevenzione ed accertamento delle violazioni in materia di circolazione stradale;2. rilevazione incidenti stradali;3. predisposizione ed esecuzione dei servizi diretti a regolare il traffico;4. scorta per la sicurezza della circolazione;5. tutela e controllo sull'uso delle strade;6. concorso nelle operazioni di soccorso automobilistico e stradale in genere;7. collaborazione nell'effettuazione di rilevazione per studi sul traffico.
Funzioni di Polizia Giudiziaria	<ol style="list-style-type: none">1. acquisizione di iniziativa, o su segnalazione, della notizia di reato;2. azione finalizzate ad impedire che i reati vengano portati a conseguenze ulteriori;3. ricerca degli autori dei reati e messa in campo di tutti gli atti necessari per assicurare le fonti di prova e raccogliere quant'altro possa servire per l'applicazione della legge penale;4. attività di indagine disposta o delegata dall' Autorità Giudiziaria;5. comunicazione delle attività espletate all'Autorità Giudiziaria.
Funzioni di Polizia Tributaria	Limitatamente all'attività relativa ai tributi locali.
Funzioni di Polizia Edilizia	Controllo e rispetto delle norme in materia urbanistico-edilizia, al fine di garantire la tutela della qualità urbana e rurale.
Funzioni di polizia amministrativa e commerciale	<ol style="list-style-type: none">1. difesa del consumatore;2. controllo e accertamento delle violazioni di legge in materia di commercio in sede fissa e ambulante, pubblici esercizi, spettacoli viaggianti, circoli privati, attività ricettive, fiere, mercati, ecc., in particolare in occasione di vendite straordinarie (<i>liquidazioni, saldi, promozioni</i>);3. lotta all'abusivismo commerciale.



Altre funzioni	<ol style="list-style-type: none">1. Funzioni ausiliarie di pubblica sicurezza;2. funzioni di Polizia mortuaria;3. funzioni di vigilanza sull'osservanza dei regolamenti, delle ordinanze e dei provvedimenti amministrativi;4. funzioni di vigilanza sull'integrità e sulla conservazione del patrimonio pubblico;5. compiti di segnalazioni alle autorità competenti di disfunzioni e carenze dei servizi pubblici;6. funzioni di informazione, accertamento, monitoraggio e rilevazione dei dati connessi alle funzioni istituzionali o comunque richiesti dalle competenti autorità;7. funzioni di polizia ambientale e decoro urbano;8. attività di educazione stradale. <p>Ulteriori compiti direttamente riconducibili agli ambiti di attività di competenza, attribuiti al Comune dalla Legge.</p>
-----------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

L'utilizzo del sistema delle nuove tecnologie (*videosorveglianza, radiolocalizzazione, frequenze radio diversificate*) a supporto del servizio svolto dal personale esterno, permette di ottimizzare la dislocazione territoriale delle pattuglie e di orientare gli interventi richiesti in modo efficiente ed efficace.

6. PROTEZIONE CIVILE

La Protezione Civile è inserita all'interno dell'U.O. Protezione Civile ed è composta da:

- n. 1 funzionario tecnico;
- n. 3 istruttori direttivi tecnici;
- n. 1 istruttore amministrativo;
- n. 1 esecutore amministrativo;
- n. 1 professionista con contratto di collaborazione coordinata e continuativa;
- n. 2 veicoli (*Land Rover e Panda*);
- n. 1 sala operativa di emergenza.



7. I SERVIZI OFFERTI DALLA PROTEZIONE CIVILE

La Legge 225/92 disciplina la Protezione Civile come sistema coordinato di competenze al quale concorrono le Amministrazioni dello Stato, le Regioni, le Province ed i Comuni, denominate “componenti”, e le “strutture operative” quali i Vigili del Fuoco, la Comunità scientifica, il volontariato e altre istituzioni ed associazioni, anche private, che, in situazioni di emergenza, agiscono per l'appunto in modo integrato.

Le attività di Protezione Civile riguardano: la previsione, la prevenzione delle varie ipotesi di rischio articolata negli interventi di messa in sicurezza del territorio; il soccorso delle popolazioni sinistrate; il superamento dell'emergenza esercitato mediante la realizzazione delle opere urgenti di assistenza e la riattivazione dei servizi pubblici e delle infrastrutture essenziali; l'attività di preparazione all'emergenza.

L'evento calamitoso, provocato da cause naturali o antropiche, produce danni ad un insieme di persone o cose ed in maniera così rilevante da richiedere l'intervento della Pubblica Amministrazione mediante azioni volte al soccorso, al pronto intervento ed al conseguente ripristino dei beni danneggiati, all'assistenza alle popolazioni colpite e successivamente agli interventi di messa in sicurezza.

Ai fini delle attività di Protezione Civile, gli eventi si distinguono in eventi di tipo:

A), B) e C):

- **A)** eventi naturali connessi con l'attività dell'uomo, limitati territorialmente per numero di persone colpite ed estensione di danni che richiedono interventi attuabili a livello comunale/intercomunale;
- **B)** eventi naturali o connessi con l'attività dell'uomo che per loro natura ed estensione comportano l'intervento di coordinamento della Regione;



- C) eventi calamitosi di origine naturale o connessi con le attività umane che, per intensità ed estensione, richiedono l'intervento dello Stato, ai sensi della Legge 24 febbraio 1992 n. 225 (*Istituzione del Servizio nazionale della Protezione Civile*).

Attestate alla U.O. Protezione Civile sono ancora le seguenti funzioni:

Funzioni di Protezione Civile	<ul style="list-style-type: none">• predisposizione ed aggiornamento del Piano comunale di protezione civile;• analisi del rischio sismico;• analisi vulnerabilità e verifica edifici strategici;• attività di pronto intervento e reperibilità;• attività connesse al funzionamento del Comitato Provinciale di Protezione Civile;• esercitazioni di Protezione Civile;• collaborazioni con la Prefettura nelle pianificazioni di emergenza per impianti industriali a rischio di incidente rilevante;• attività di pianificazione di emergenza ed organizzazione della struttura comunale di Protezione Civile;• costituzione di COC e gestione della sala operativa del Comune e delle relative funzioni di supporto di emergenza ai COM e CCS;• partecipazione a riunioni ed attività del Comitato Provinciale di Protezione Civile e di difesa civile.• altre attività ed iniziative preordinate alla gestione delle emergenze ed alla pianificazione degli interventi.• iniziative di formazione ed informazione in materia di Protezione Civile e di educazione alla sicurezza.
--------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

15

8. OBIETTIVI DELLA PROTEZIONE CIVILE

Gli obiettivi che si propone la Protezione Civile sono:



1. aggiornare il Piano Comunale di Protezione Civile e predisporre le strategie necessarie per dare risposte certe e tempestive in situazioni caotiche ed emotivamente difficili;
2. monitorare il territorio ed analizzare le strategie necessarie per tutelare in ogni situazione la pubblica e privata incolumità.

9. RAPPORTI CON IL CITTADINO E STANDARDS DI QUALITÀ

16

Il processo di trasformazione e modernizzazione delle Amministrazioni Pubbliche è stato guidato, negli anni, soprattutto dalla necessità di migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti dalle Amministrazioni Pubbliche. In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi, ma anche quale “*risorsa strategica*” per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori.

L’utenza, che ha acquisito la percezione di essere titolare di diritti, richiede sempre più alle Amministrazioni servizi di qualità, pertanto diventa prioritaria l’attivazione di forme di comunicazione diretta con i cittadini, attraverso la pratica dell’ “*ascolto*” dei bisogni degli *stakeholders* (i soggetti pubblici di riferimento).

Uno degli strumenti utilizzabili è l’indagine di *customer satisfaction* che:

1. consente di individuare specificamente i bisogni e di monitorare i processi di qualità che vanno a comporre il grado di soddisfazione del servizio offerto;
2. serve ad ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino/utente esprime, porre attenzione costante al suo giudizio, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve;
3. consente alle Amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandole a relazionarsi con i cittadini, a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e a riprogettare, di



conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi;


4. serve a costruire un modello di relazione Amministrazione-Cittadini basato sulla fiducia e a dare nuova legittimazione all'azione pubblica fondata sulla capacità di dare risposte tempestive e corrispondenti ai reali bisogni dei cittadini e delle imprese.

Se la qualità di un servizio (*pubblico*) può essere definita dalla sommatoria dei suoi aspetti e delle sue caratteristiche, ovvero dalla capacità di soddisfare completamente un dato bisogno, il monitoraggio della qualità percepita assume lo specifico significato di strumento utile al miglioramento continuo della qualità del servizio. Conoscere le aspettative e i bisogni del destinatario del servizio è una condizione indispensabile per costruire indicatori di misurazione e verifica della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti. Occorre quindi che le Amministrazioni diventino maggiormente capaci di dare valore al punto di vista del cittadino e occorre che l'ascolto diventi una funzione permanente, pianificata, organizzata e governata dei servizi pubblici.

Questa Unità di Direzione, quindi, per quanto sopra evidenziato ha, tra le altre cose strutturato un questionario finalizzato alla rilevazione della *customer satisfaction*, che viene distribuito dal personale in servizio presso il *Front-Office* e l'Ufficio Conciliazione della Polizia Locale; il questionario è stato divulgato anche attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico di questo Ente e pubblicato sul sito del comune di Potenza.

Con il questionario in argomento, ovvero attraverso i punti di ascolto effettuati anche per il tramite dell'Ufficio mobile di quartiere, il Comando vuole “ascoltare” gli utenti e valutare la qualità del proprio servizio, apportando i necessari cambiamenti per migliorarne la qualità.



 **Città di Potenza**
Unità di Direzione "Polizia Locale - Protezione Civile"

INDAGINE CONOSCITIVA SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Gentile Signore/a,
l'U.D. Polizia Locale-Protezione Civile sta conducendo un'indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di ottimizzare la qualità dei servizi erogati.
La preghiamo, pertanto, di compilare il presente questionario, in ogni sua parte, per consentirci di conoscere la sua opinione, assicurandole che le sue osservazioni saranno tenute in seria considerazione.
Le informazioni fornite verranno trattate esclusivamente in forma aggregata ed anonima, ai sensi del D.Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e ss.mm.ii.

1) Profilo personale del compilatore

a) sesso

- Maschio ☐
- Femmina ☐

b) età

- 18/25 ☐
- 26/45 ☐
- 46/65 ☐
- oltre ☐

c) titolo di studio

- Nessun titolo ☐
- Licenza elementare ☐
- Licenza media ☐
- Diploma di Scuola superiore ☐
- Laurea ☐

d) condizione di lavoro (è possibile più di una risposta)

- artigiano/commerciante ecc. ☐
- disoccupato/a ☐
- pensionato/a ☐
- studente ☐
- casalinga ☐
- libero professionista ☐
- lavoratore dipendente ☐



e) residenza

- Potenza città ☐
- Potenza provincia ☐
- fuori provincia ☐

1

10. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

L'U.D. "Polizia Locale - Protezione Civile" ha adottato un modello organizzativo che ha come obiettivo primario la capacità di risposta ai bisogni del cittadino con adozione dei seguenti criteri fondamentali:

-  **trasparenza** del servizio reso, intesa, sia come conoscenza delle modalità operative adottate, sia come accessibilità alla documentazione, sia come possibilità di interazione;
-  **tempestività** delle risposte, sia in termini di valutazione che in termini di risposta alle richieste del cittadino.



- + **affidabilità dell'istituzione**, intesa come fiducia che il cittadino/utente può e deve riporre nell'operato della Polizia Locale e del personale della Protezione Civile nella professionalità di tutti gli operatori della struttura;
- + **capacità di comunicare con il cittadino**, già a livello operatore-utente della strada e fino ad azioni di coinvolgimento e compartecipazione all'attività amministrativa.

Trasparenza

La trasparenza costituisce uno degli obiettivi permanenti dell'U.D. "Polizia Locale - Protezione Civile", e si esplica anche attraverso la pubblicazione delle modalità operative adottate, della tempistica dell'attività procedimentale e dei criteri che portano all'erogazione del servizio nel suo complesso.

Una Amministrazione trasparente che si apre al cittadino lo fa assicurando un accesso ai propri atti nel rispetto delle disposizioni normative in materia (*legge n. 241/1990 e ss.mm.ii., D.P.R. n. 184/2006 e ss.mm.ii. e Regolamento della Disciplina dell'attività amministrativa, del procedimento e dell'accesso agli atti, ai documenti ed alle informazioni del Comune approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 94 del 13/04/2011*).

Per esercitare il diritto di accesso il cittadino presenta una istanza motivata, anche verbale indirizzata al settore competente per materia che forma l'atto conclusivo del procedimento o detiene stabilmente il documento. Ove la richiesta sia fatta per iscritto, può essere consegnata a mano o inviata via fax a mezzo posta o in via telematica e deve contenere: a) gli estremi del documento richiesto, ovvero gli elementi che ne consentano l'individuazione; b) la specificazione dell'interesse connesso alla richiesta e, ove occorra, la comprova dello stesso; c) gli estremi anagrafici del richiedente comprovati da copia fotostatica di un documento d'identità.



La richiesta verbale viene esaminata ed evasa immediatamente, compatibilmente con le esigenze dell'ufficio, quando non risulta esistano soggetti che potrebbero qualificarsi come controinteressati. Le richieste scritte vengono evase entro trenta giorni dalla data della ricevuta rilasciata al cittadino. Decorso tale termine, la richiesta si intende respinta ai sensi dell'art. 25, comma 4, della legge n. 241/1990 (e ss.mm.ii.). La visione dei documenti è gratuita, l'estrazione di copia è soggetta ai costi fissati dall'Amministrazione Comunale.

20

Tempestività

Questa Unità di Direzione sta monitorando i tempi di risposta al cittadino in relazione ai servizi richiesti, al fine di assicurare interventi sempre più immediati e risolutivi. Contestualmente ha posto in essere un processo di informatizzazione dell'organizzazione, che consentirà di ottimizzare i tempi di gestione delle pratiche e di assicurare la corretta archiviazione e conservazione dei dati.

Affidabilità

Tutti gli operatori svolgono la loro attività in modo professionale ed altamente qualificato, perseguendo il comune intento di contribuire a soddisfare le esigenze del cittadino e della collettività.

Negli ultimi anni è nata la necessità di gestire un livello di qualità della vita e vivibilità della città, attraverso politiche che tutelino dal degrado e dall'inciviltà, anche in presenza di comportamenti non sempre criminosi. La Polizia Locale, distribuendosi sul territorio, partecipa nella quotidianità alla vita dei cittadini e diventa, quindi, punto di riferimento per qualsivoglia informazione e problematica. Interventi risolutivi ed approcci garbati, ma professionali, con l'utenza contribuiscono ad accrescere la fiducia del cittadino nelle istituzioni e nella Polizia Locale.



Capacità di comunicare con il cittadino

Il rapporto con l'utente costituisce un punto cardine per instaurare un rapporto di fiducia nell'Istituzione, stabile e continuativo nel tempo.

Gli strumenti che questa Unità di Direzione ha adottato sono molteplici e contemplano sia attività di informazione che attività di comunicazione.

Tutte le attività sono costantemente partecipate attraverso i *mass-media* al fine di dare massima trasparenza al lavoro quotidiano che viene espletato e per fornire al cittadino/utente dei riferimenti certi per tipologia di intervento.

Costituisce obiettivo permanente dell'organizzazione quello di professionalizzare adeguatamente il personale adibito ai rapporti con il pubblico, sia presso gli uffici, sia in strada, in relazione alla quotidianità di tutti i servizi svolti. Una buona comunicazione consente lo sviluppo di un rapporto solido e duraturo tra le parti.

21

11. ACCESSO AI SERVIZI

ELENCO DELLE SEDI E DEGLI ORARI DEGLI UFFICI APERTI AL PUBBLICO

Ufficio	sede	Recapiti telefonici	orario al pubblico
Front - Office	Via Nazario Sauro c/o Centro Direzionale della Mobilità	Tel. 0971/415822	lunedì - sabato, ore 9-13
Centrale operativa Pronto Intervento	Via Nazario Sauro c/o Centro Direzionale della Mobilità	Tel. 0971/415754 fax 0971/415755	Tutti i giorni, festivi compresi di norma ore 8.00 – 22.00 (1° giugno - 30 settembre) e ore 8.00 – 21.00 (1° ottobre - 31 maggio)
Ufficio Conciliazione	Via Nazario Sauro c/o Centro Direzionale della Mobilità	Tel. 0971/415756	lunedì - sabato ore 9.00 – 12.00; martedì e giovedì ore 17.00 – 18.00



U.O. “Polizia Giudiziaria - Urbanistico/Edilizia - Cantieri - Esecuzione Ordinanze -Contenzioso”	Via Nazario Sauro c/o Centro Direzionale della Mobilità	Tel. 0971/415702 Tel. 0971/415704 Tel. 0971/415760	lunedì - sabato ore 11.00 – 12.30
U.O. “Ambiente - Decoro Urbano”	Via Nazario Sauro c/o Centro Direzionale della Mobilità	Tel. 0971/415767 Tel. 0971/415717 Tel. 0971/415760	lunedì - sabato ore 11.00 – 12.30
U.O. “Polizia Tributaria - Informazioni”	Via Nazario Sauro c/o Centro Direzionale della Mobilità	Tel. 0971/415706	lunedì - sabato ore 11.00 – 12.30
U.O. “Ufficio Di Staff – Segreteria – Servizi Tecnici – Programmazione - Affari Giuridico/Amministrativi”	Via Nazario Sauro c/o Centro Direzionale della Mobilità	Tel. 0971/415764 Tel. 0971/415776	lunedì - sabato ore 11.00 – 12.30
U.O. “Verbali e Ruoli”	Via Nazario Sauro c/o Centro Direzionale della Mobilità	Tel. 0971/415720 Tel. 0971/415757 Tel. 0971/415758	lunedì - sabato: ore 9.00 – 12:00 martedì e giovedì: ore 17:00 - 18:00
U.O. “Pronto Intervento, Viabilità, Eventi”	Via Nazario Sauro c/o Centro Direzionale della Mobilità	Tel. 0971/415701 Tel. 0971/415765 Tel. 0971/415754	lunedì - sabato ore 11.00 – 12.30
U.O. “Infortunistica”	Via Nazario Sauro c/o Centro Direzionale della Mobilità	Tel. 0971/415750 Tel. 0971/415751	orario di ricevimento periti assicurativi martedì – giovedì dalle 9:30 alle 11:30 e dalle 17:00 alle 18:00 orario pubblico: 11.00/12.30
U.O. “Polizia Commerciale e Controlli”	Via Nazario Sauro c/o Centro Direzionale della Mobilità	Tel. 0971/415761 Tel. 0971/415766	lunedì - sabato ore 11.00 – 12.30
U.O “Protezione Civile”	Via Nazario Sauro c/o Centro Direzionale della Mobilità	Tel. 0971/415735 Tel. 0971/415730	lunedì – venerdì ore 11.00 – 12.30 martedì – giovedì ore 16:00 - 17:00

e-mail: dirigente.poliziamunicipale@comune.potenza.it
segreteria.comando@comune.potenza.it
protezionecivile@comune.potenza.it

Via Nazario Sauro -85100 Potenza
Tel. 0971415754 Fax.0971415755

e-mail: segreteria.comando@comune.potenza.it



12. 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*.

E' obiettivo di questa Unità di Direzione ripetere periodicamente questo genere di iniziativa, sia per avere un *feedback* immediato sul livello di qualità percepita dai cittadini in merito ai servizi erogati, sia per individuare le aree di miglioramento che possono essere implementate.

23

13. STRUMENTI DI TUTELA A DISPOSIZIONE DEL CITTADINO: RECLAMO.

Il reclamo costituisce lo strumento più diretto e di facile utilizzazione, che il cittadino può inoltrare nei confronti dell'U.D. Polizia Locale - Protezione Civile.

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

1. lettera presentata direttamente e protocollata dal preposto ufficio;
2. lettera inviata per posta ordinaria;
3. lettera inviata per fax e/o *e-mail*;
4. utilizzo del modulo reclami pre-stampato.

Il reclamo viene analizzato dal Coordinatore dell'Area di riferimento, il quale si accerta della fondatezza dello stesso e propone, per ulteriore verifica, la risposta



scritta (o la motivazione di non accoglimento) al Dirigente/Comandante, il quale 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 la Polizia Locale o la Protezione Civile, ma risulti relativo alla attività di un'altra Unità di Direzione o Ente esterno, erogante un servizio pubblico, o di una partecipata dell'Amministrazione Comunale, questo verrà inoltrato entro 5 giorni al destinatario.

Sono disponibili, in allegato, i moduli pre-compilati finalizzati ad agevolare l'esposizione della segnalazione e del reclamo. I moduli di reclamo e segnalazione, sono disponibili presso tutti gli uffici aperti al pubblico ed, inoltre, sul sito internet del Comune: www.comune.potenza.it.

14. 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 norma una volta ogni due anni**, per assicurare la continua adeguatezza ai bisogni della collettività ed alle regole interne dell'organizzazione.

15. RIFERIMENTI NORMATIVI

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

- Legge 7 agosto 1990 n. 241 e successive modifiche (*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi*);



- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 (*Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di carte dei servizi*);
- Decreto Legislativo n. 286 del 30 luglio 1999 (*Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle P.A. a norma dell'art.11 della legge n. 59 del 15 marzo 1997*);
- Codice Europeo di Etica della Polizia - Raccomandazione del Comitato dei Ministri e del Consiglio del 19 Settembre 2001;
- Legge n. 150/2009 in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari dei servizi pubblici e il Decreto Legislativo n. 198/2009 di attuazione dell'art. 4 di suddetta legge;
- Decreto legislativo n. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni (*Codice in materia di protezione dei dati personali*);
- Decreto Legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 (*Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*);
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (*Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici*);
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell' 11 ottobre 1994 (*Direttiva sui Principi per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico*);
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 (*Rilevazione della qualità percepita dai cittadini*);
- Direttiva del Ministro per le Riforme nella PA del 19 dicembre 2006 (*Per una Pubblica Amministrazione di Qualità*);
- Codice Europeo di Etica per la Polizia.



MODELLO “A”

reclamo alla ☐ Polizia Locale ☐ Protezione Civile di Potenza

Prot.... del.....		al.....
----------------------	--	---------

[illegible]



PARTE RISERVATA ALL'UFFICIO

Prot.:

del:

a:

Data

Firma

Attività conseguente all'esposto:

rif. Verbale

n°

del

☐ Indagine conoscitiva

☐ Contatto con l'esponente (lettera, mail, telefono)

☐ Verifica col personale

☐ Risposto il _____ a mezzo di

☐ lettera

☐ Mail

☐ Telefono

☐ Altro

27

Conclusioni :

Data

Firma Coordinatore

*VISTO DEL
DIRIGENTE/COMANDANTE*

Note:

Data

Firma

Avvertenze:

Ai sensi dell'art. 13 del decreto legislativo n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" (e ss.mm.ii.), il richiedente dichiara di aver ricevuto informazioni sul trattamento dei dati contenuti nel presente modello e che gli stessi saranno utilizzati nel pieno rispetto della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza quali è tenuta la Pubblica Amministrazione.

Copia della presente viene rilasciata al richiedente in segno di ricevuta da considerarsi inoltre come comunicazione di avvio del procedimento ai sensi dell'art. 7 della legge n. 241/1990 (e ss.mm.ii.). A tal fine si comunica:

- l'Amministrazione competente: Comune di Potenza;
- l'oggetto del procedimento promosso: reclamo alla Polizia Locale/Protezione Civile;
- l'ufficio e la persona responsabile del procedimento:.....
- l'ufficio in cui si può prendere visione degli atti:

Firma per ricevuta _____

Via Nazario Sauro -85100 Potenza
Tel. 0971415754 Fax.0971415755

e-mail: segreteria.comando@comune.potenza.it

segnalazione alla ☐ Polizia Locale ☐ Protezione Civile di Potenza

28

29