



CARTA DEI SERVIZI

“POLIZIA MUNICIPALE”

INTRODUZIONE

1. INFORMAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO
2. VISION / MISSION / VALORI DEL SERVIZIO
3. QUALITÀ DEL SERVIZIO
4. MODULISTICA E/O SERVIZI ONLINE PER RECLAMI

INTRODUZIONE

Il mezzo attuativo che mira ai fini della qualità all'interno delle Pubbliche Amministrazioni.

Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.01.1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici:

“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”.

1. INFORMAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO

La normativa di riferimento, circa l'ordinamento della Polizia Municipale, è la Legge n. 65 del 07/03/1986 nonché la Legge Regionale Toscana n. 11 del 19/02/2020 e la Legge Regionale Toscana n. 22 del 03/03/2015.

Funzioni della Polizia Municipale

Nell'ambito territoriale dell'ente di appartenenza e nei limiti delle proprie attribuzioni:

- Funzioni di Polizia Giudiziaria - alle dirette dipendenze della Procura della Repubblica;
- Funzioni di Polizia Amministrativa – alle dirette dipendenze delle varie Pubbliche Amministrazioni (attività poste in essere per garantire lo svolgimento delle attività disciplinate dalla legge in ambito amministrativo) – *Polizia Stradale, Funzioni ausiliarie di Pubblica Sicurezza, ecc...*

Ufficio PM – Commercio: La Polizia Municipale, in ambito annonario, svolge attività di vigilanza nei confronti di attività commerciali su aree private, pubbliche, nei pubblici esercizi, nelle strutture ricettive nonché nei locali di intrattenimento e svago.

La predetta attività viene svolta d'iniziativa, su richiesta di organi istituzionali o anche su impulso di soggetti privati a tutela dei consumatori nonché a garanzia del rispetto delle normative vigenti. Il personale impegnato nell'attività di Polizia Commerciale svolge la propria attività in stretta collaborazione con l'Ufficio S.U.A.P. del Comune di Quarrata.

Ufficio PM – Gestione Infrazioni e Contenzioso: L'ufficio violazioni, della Polizia Municipale di Quarrata, gestisce tutto il processo relativo alle violazioni al Codice della Strada e Leggi Complementari nonché nei confronti dei vari Regolamenti Locali vigenti, dalla fase dell'accertamento fino alla eventuale riscossione coattiva delle sanzioni pecuniaria non pagate. Altresì riceve, esposti, segnalazioni e ricorsi relativi alle violazioni in generale, acquisisce richieste di copie di verbali della Polizia Municipale e provvede al rilascio. Inoltre riceve la modulistica per la dichiarazione dei dati del conducente circa i verbali al CdS che prevedono la decurtazione di punti dalla patente di guida e, nell'orario di apertura al pubblico, svolge attività di riscossione delle sanzioni amministrative pecuniarie (solo con circuito elettronico).

Ufficio PM – Anagrafe, gestione art. 7 D.lgs 286/1998: Il personale impegnato nella gestione delle pratiche anagrafiche svolge attività di accertamento al fine di constatare l'effettiva dimora dei soggetti presso gli indirizzi dichiarati, nonché notificare le Autorità competenti in ambito di immigrazione (consenso, ospitalità ex art. 7 D. Lgs 286/1998). Viene svolto, su impulso della Prefettura e della Questura di Pistoia, accertamenti in materia di immigrazione nei confronti di cittadini extracomunitari.

Ufficio PM – Edilizia: Il personale impegnato nella vigilanza in ambito edilizio esegue tutte le attività connesse all'accertamento di eventuali/potenziati violazioni in materia edilizia. Inoltre verifica l'esatta applicazione e attuazione delle normative attinenti l'aspetto urbanistico-edilizio, pertanto, svolge le proprie attività in stretta collaborazione con l'Ufficio Edilizia Privata ed Antiabusivismo del Comune di Quarrata.

Ufficio PM – Ambiente: In ambito ambientale l'attività posta in essere dagli agenti della Polizia Municipale di Quarrata (in stretta collaborazione con l'Ufficio Ambiente del Comune) si concretizza sostanzialmente nell'attività di controllo sul rispetto delle norme a tutela dell'ambiente circa: inquinamento (in tutte le sue forme), vigilanza della fauna, stretta collaborazione con le varie associazioni presenti sul territorio inoltre esercita attività di Polizia Giudiziaria.

Ufficio PM – Infortunistica Stradale: Il personale impegnato nel lavoro dell'infortunistica stradale svolge attività connesse ai sinistri stradali. Nel dettaglio gli operatori di Polizia Municipale, nelle vesti di Ufficiali ed Agenti di Polizia Giudiziaria, pongono in essere tutti gli accertamenti necessari all'interno del teatro del sinistro stradale, acquisendo tutte le informazioni utili ai fini delle indagini e, a seguito della valutazione degli elementi raccolti, ricostruiscono la dinamica dell'evento. L'attività del nucleo Infortunistica Stradale è utile, nonché necessaria, ai fini risarcitori tra le parti ed altresì, indispensabile, dal punto di vista penale al fine di assicurare le fonti di prova all'Autorità Giudiziaria.

Ufficio PM – Permessi e Autorizzazioni: L'Ufficio Permessi e Autorizzazioni della Polizia Municipale di Quarrata gestisce tutta l'attività, dall'iniziativa fino al provvedimento finale, in ambito di permessi e autorizzazioni. Nella sostanza si occupa del rilascio dei tagliandi invalidi, dei tesserini venatori, delle autorizzazioni al transito nelle aree pedonali e al rilascio di autorizzazioni per le occupazioni di suolo pubblico.

Ufficio PM – Viabilità: Il nucleo viabilisti rappresenta il cuore pulsante della Polizia Municipale di Quarrata. Tale personale, costantemente presente sul territorio, esegue attività inerenti la viabilità stradale, effettua controlli e sopralluoghi di ogni tipo. Mantiene uno stretto dialogo con la cittadinanza al fine di agevolare le diverse esigenze dell'utenza.

2. VISION / MISSION / VALORI DEL SERVIZIO

Il Servizio Polizia Municipale di Quarrata erogando i propri servizi o comunque nei rapporti con la cittadinanza, si ispira per concretizzare i seguenti principi:

UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Secondo i dettati costituzionali gli Agenti non intendono compiere alcuna discriminazione tra i cittadini che possano ricondursi a questioni di sesso, razza, lingua, religione od opinioni personali, tendendo invece a garantire una indiscutibile parità di trattamento.

QUALITÀ DEI SERVIZI

La Polizia Municipale di Quarrata è costantemente impegnata a migliorare la qualità dei servizi erogabili alla cittadinanza, nel tentativo precipuo di valorizzare la propria efficienza organizzativa, oltre che rendere sempre più efficace l'azione amministrativa quale valorizzazione del ruolo e dell'apporto del personale.

TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE

Si vuole consentire a tutti i cittadini, nessuno escluso, di eseguire un controllo democratico sull'azione amministrativa, durante tutti i momenti in cui essa può concretizzarsi, fatta eccezione per quei limiti stabiliti dalle leggi. Tutti i cittadini, altresì, possono partecipare al procedimento di formazione degli atti, richiederne copia, oppure prendere visione dei documenti nelle forme e nei modi previsti e consentiti dalle Leggi .

COMUNICAZIONE CHIARA ED EFFICACE

La Polizia Municipale di Quarrata ricerca e cura una chiara ed efficace comunicazione con i cittadini, utilizzando un linguaggio il più possibile semplice e non burocratico. Il Comando ha e predispone modulistica per domande o istanze che siano facilmente comprensibili nella loro compilazione e nell'iter che essa dovrà seguire.

DISPONIBILITÀ E CORTESIA

L'Ufficio ed il personale tengono un rapporto con la cittadinanza il più possibile improntato sulla disponibilità e sulla cortesia. Tutti gli adempimenti richiesti ai cittadini, per ottenere servizi o atti amministrativi, vengono il più possibile ridotti all'essenzialità, improntando dunque la richiesta alla semplificazione massima per una celere esecuzione.

TEMPESTIVITÀ

La Polizia Municipale si impegna ogni qualvolta sia richiesto, a ridurre i tempi esecutivi al minimo indispensabile sia per ottenere atti, sia per tutti i servizi.

INFORMAZIONI, DIRITTO DI ACCESSO E PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

L'informazione rappresenta un diritto fondamentale a tutti i cittadini in modo da poter usufruire dei vari servizi offerti. E' necessario per il cittadino saper individuare immediatamente l'ufficio e/o il personale adatto per esporre le proprie necessità, nel rispetto della privacy, e in tempi più celeri possibile.

3. QUALITÀ DEL SERVIZIO

UFFICIO PM	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Commercio	<ul style="list-style-type: none">• Tempestività.• Garanzia.	<ul style="list-style-type: none">• Almeno due accertamenti al mese in ambito commerciale.	<ul style="list-style-type: none">• Controllo esposizione dei prezzi, orari di apertura degli esercizi pubblici, controllo scadenze dei prodotti alimentari.
Gestione Infrazioni e Contenzioso	<ul style="list-style-type: none">• Tempestività.• Accessibilità.• Garanzia.	<ul style="list-style-type: none">• Numero dei giorni dalla data di accertamento della violazione alla data di notifica.• Numero delle ore di apertura al pubblico.• Riscossione delle sanzioni esclusivamente con pagamento elettronico.	<ul style="list-style-type: none">• Notifica delle sanzioni amm.ve (per residenti in Italia) entro 30 gg dall'accertamento.• Sportello informativo c/o il Comando di PM, dal lunedì al sabato (dalle 09:00 alle 12:00 e il martedì e giovedì anche dalle 15:00 alle 18:00 - (chiuso i festivi).• Sportello di riscossione sanzioni tempestivo, efficiente ed efficace

			senza denaro contante all'interno del Comando.
Anagrafe, gestione art. 7 D.lgs 286/1998	<ul style="list-style-type: none"> • Tempestività. • Accessibilità. 	<ul style="list-style-type: none"> • Numero degli accertamenti per pratica anagrafica. • Numero delle ore di apertura al pubblico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Almeno tre accertamenti, per ogni pratica di residenza, nei successivi trentacinque giorni dalla richiesta all'uff. Anagrafe. • Sportello informativo c/o il Comando di PM, dal lunedì al sabato (dalle 09:00 alle 12:00 e il martedì e giovedì anche dalle 15:00 alle 18:00 - (chiuso i festivi).
Edilizia	<ul style="list-style-type: none"> • Tempestività. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo di intervento dalla segnalazione. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusione dell'attività istruttoria entro 25 gg.
Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Tempestività. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo di intervento dalla segnalazione. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusione dell'attività istruttoria entro 25 gg.
Infortunistica Stradale	<ul style="list-style-type: none"> • Tempestività. • Accessibilità. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo di intervento dalla segnalazione. • Tempi di rilascio dei rapporti di incidenti stradali. • Numero dei rapporti di incidenti stradali in formato cartaceo e digitale. • Numero dei rapporti rilasciati presso il Comando di PM o trasmessi a mezzo PEC 	<ul style="list-style-type: none"> • La pattuglia garantisce l'arrivo sul luogo dell'incidente entro 25 minuti dalla chiamata su tutto il territorio comunale. • L'uff. Infortunistica garantisce il rilascio dei rapporti di incidente stradale (conclusi) entro 15 gg dalla richiesta. • L'uff. Infortunistica garantisce il formato cartaceo e digitale di tutti i rapporti di incidente stradale. • L'uff. Infortunistica garantisce il rilascio dei rapporti di incidente stradale presso il Comando di PM o a mezzo PEC.
Permessi e Autorizzazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Tempestività. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo di lavorazione pratiche 	<ul style="list-style-type: none"> • Il Comando di PM garantisce il rilascio dei permessi e/o autorizzazioni entro 15 gg dalla presentazione dell'istanza.
Viabilità	<ul style="list-style-type: none"> • Efficienza 	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di ore dedicate al presidio del territorio 	<ul style="list-style-type: none"> • Il Comando di PM garantisce almeno una pattuglia esterna, per turno, impegnata sul territorio comunale di Quarrata.

4. MODULISTICA E/O SERVIZI ONLINE PER RECLAMI

UFFICIO PM	MODULISTICA	LINK
Gestione Infrazioni e Contenzioso	<ul style="list-style-type: none"> • Richiesta rateizzazione sanzioni. 	<ul style="list-style-type: none"> • https://www.comunequarrata.it/flex/cm/pages/ServeAttachment.php/L/IT/D/d%252F9%252Ff%252FD.e8aca13faaa2f9eca9ad/P/BLOB%3AID%3D1794/E/doc?mode=download
Anagrafe, gestione art. 7 D.lgs 286/1998	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione ai sensi dell'Art. 7 D.Lgs n. 286/1998 relativo agli obblighi dell'ospitante e del datore di lavoro. • Dichiarazione di consenso ospitalità per il locatario. 	<ul style="list-style-type: none"> • https://www.comunequarrata.it/flex/cm/pages/ServeAttachment.php/L/IT/

		<p>D/0%252F6%252F1%252FD.0d5d796bb21d79c2b20e/P/BLOB%3AID%3D1794/E/pdf?mode=download</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://www.comunequarrata.it/flex/cm/pages/ServeAttachment.php/L/IT/D/1%252F7%252Fe%252FD.2bcd06434398868956d/P/BLOB%3AID%3D1794/E/pdf?mode=download
Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Variazione Anagrafe Canina – scomparsa/ritrovamento/morte/cessione di animale. 	<ul style="list-style-type: none"> • https://www.comunequarrata.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/978
Infortunistica Stradale	<ul style="list-style-type: none"> • Richiesta per il rilascio della copia del rapporto di incidente stradale. 	<ul style="list-style-type: none"> • https://www.comunequarrata.it/flex/cm/pages/ServeAttachment.php/L/IT/D/1%252Fa%252Fc%252FD.7af4c94631069a1c9767/P/BLOB%3AID%3D973/E/pdf?mode=download
Permessi e Autorizzazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Autorizzazioni per la sosta e la circolazione di veicoli a servizio delle persone diversamente abili. • Permessi di sosta per residenti in Piazza Risorgimento, Via Roma, Piazza della Vittoria, parte di Viale Montalbano. • Permessi temporanei di transito e sosta in zone a traffico limitato a mezzi superiori a 3,5 o 7,0 tonnellate. • Permessi di transito e sosta in zona sottoposta a vincolo ambientale - area collinare del Montalbano e Mágina. • Autorizzazioni di occupazione di suolo pubblico per ponteggi, traslochi, lavori edili ed altro. • Autorizzazioni di occupazione suolo pubblico per associazioni in genere, ditte, commercianti su aree pubbliche ed altro. • Autorizzazioni di occupazione suolo pubblico generica. • Autorizzazione per gara podistica/ciclistica/motoristica competitiva/non competitiva da svolgersi interamente sul territorio comunale 	<ul style="list-style-type: none"> • https://www.comunequarrata.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/967 • https://www.comunequarrata.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/968 • https://www.comunequarrata.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/969 • https://www.comunequarrata.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/970 • https://www.comunequarrata.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/971 • https://www.comunequarrata.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/972 • https://www.comunequarrata.it/flex/cm/pages/ServeAttachment.php/L/IT/D/a%252F2%252F2%252FD.b4080a5a4b027fa4b40a/P/BLOB%3AID%3D1794/E/doc?mode=download • https://www.comunequarrata.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/3853#7c38cf::~text=Autorizzazione%20per%20gara%20podistica/ciclistica/motoristica%20competitiva/non%20competitiva%20da%20svolgersi%20interamente%20sul%20territorio%20comunale

Il Comando di Polizia Municipale di Quarrata si trova al piano terra in Via Trieste n. 12 – Quarrata.

Orario di apertura al pubblico:

- Dal Lunedì al Sabato dalle ore 9:00 alle ore 12:00,
- Il Martedì e il Giovedì pomeriggio dalle 15:00 alle 18:00,
- Chiuso i festivi.

CENTRALINO POLIZIA MUNICIPALE DI QUARRATA

0573 72584

Fax 0573 775948

Comandante Pamela Michelozzi: tel. 0573 771309 – e-mail: p.michelozzi@comune.quarrata.pistoia.it
E' possibile, contattando il centralino della PM, fissare appuntamenti con il Comandante il martedì pomeriggio.