



COMUNE di
FIANO ROMANO
Città Metropolitana
di Roma Capitale

UFFICIO POLIZIA LOCALE

FIANO ROMANO



POLIZIA LOCALE



CARTA DEI SERVIZI





Indice

Presentazione della Carta –Introduzione

1. La Carta dei Servizi

2. I nostri obiettivi

3. Le nostre attività

4. Orario apertura al pubblico

5. Organizzazione interna

- *Ufficio Comando*
- *Sezione traffico e circolazione*
- *Sezione polizia giudiziaria*
- *Sezione polizia amministrativa*
- *Veicoli in dotazione*

6. Servizi erogati

- *Servizi per la città*
- *Vivibilità e sicurezza dei cittadini*
- *Sicurezza Urbana*
- *Tutela del Consumatore*
- *Sicurezza Stradale*
- *Accertamenti Anagrafici*

7. Gestione delle Sanzioni amministrative

8. Servizi di Protezione Civile

9. Modalità e strumenti di lavoro

**10. Informazioni sulla città – Richiesta
indicazioni territorio e servizi comunali**

11. Informazioni Viabilità

12. Accesso Atti - Modalità e procedure

13. Impegno della Polizia Locale verso il cittadino. Monitoraggio e qualità del Servizio

14. Impegno al monitoraggio della soddisfazione dei cittadini

15. Impegno all'informazione e al diritto di accesso





PRESENTAZIONE CARTA DEI SERVIZI INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi presenta le finalità e i criteri che orientano l'azione e le strutture attraverso le quali il servizio della Polizia Locale è erogato.

In essa sono descritte le procedure di controllo che l'utente ha a disposizione per meglio conoscere le attività svolte e i propri diritti.

È un documento importante che si ispira ai criteri di eguaglianza e pari opportunità enunciati nella nostra Costituzione Repubblicana ed è lo strumento con il quale si attua quel principio di trasparenza che contraddistingue l'azione quotidiana del Corpo.



Questa Carta di Servizi pertanto si propone di presentarvi il nostro operato rendendo trasparenti e comprensibili all'esterno le nostre attività, la struttura della nostra organizzazione e le modalità di accesso ai vari servizi offerti.

Confidiamo che questo strumento possa aiutarci a consolidare un rapporto ancor più diretto con la cittadinanza nel segno della collaborazione e del reciproco servizio per rendere ancor più vivibile la nostra città.

In questo senso la Carta dei Servizi diventa precisa assunzione di impegno da parte della Polizia Locale, indica alle persone che

frequentano il nostro territorio cosa si possono e si devono aspettare dalla Polizia Locale, impegnata a raggiungere traguardi indicati dall'amministrazione comunale e da loro stessi, per poter costruire, nella cultura del reciproco rispetto e collaborazione, migliori condizioni di vita.

Invito i cittadini a leggere con attenzione la Carta dei Servizi per apprezzare a pieno il valore e le competenze di un Corpo di cui essere orgogliosi.

IL SINDACO
Ottorino Ferilli



IL COMANDANTE DEL CORPO
POLIZIA LOCALE
(Comm. Capo Dott. Fabrizio Arpino)



UFFICIO POLIZIA LOCALE

1.LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo:

- *i propri servizi,*
- *le modalità di erogazione di questi servizi,*
- *gli standard di qualità*

informando l'utente sulle modalità di tutela previste.

L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*". Successivamente, con D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio u.s., "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte.

In particolare la Carta, ispirandosi alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, definisce i principi fondamentali e gli standard di qualità che la Polizia Locale intende garantire nella gestione dei propri servizi impegnandosi ad erogarli alla comunità nel rispetto dei seguenti principi fondamentali previsti dalla "Direttiva" indicata:

Eguaglianza ed imparzialità: *Le regole su cui si basa il rapporto tra i cittadini ed il Corpo di Polizia Locale sono uguali per tutti, a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche. Particolare attenzione viene prestata nei confronti di persone disabili, dei bambini e dei minori, degli anziani e di coloro che appartengono alle fasce deboli. Ai cittadini viene garantito un trattamento imparziale ed obiettivo nelle diverse situazioni che si presentano. La Polizia Locale garantisce la costante presenza anche sulle aree più decentrate del territorio comunale così da offrire a tutti i cittadini parità di servizi.*

Partecipazione: *I cittadini vengono informati costantemente ed in modo dettagliato rispetto ai servizi erogati e ai progetti della Polizia Locale.*

Chiarezza e trasparenza: *Il cittadino ha diritto di conoscere il nome del Responsabile del procedimento a proprio carico e i tempi relativi di esecuzione.*

Efficacia ed efficienza: *Il Corpo di Polizia Locale si impegna a perseguire un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati, attraverso il costante aggiornamento e utilizzo di soluzioni tecnologiche ed organizzative adatte agli scopi.*

Inoltre, poiché la qualità del servizio erogato dalla Polizia Locale di Fiano Romano è in funzione della capacità di risposta ai bisogni del cittadino, altri principi determinanti sono:

- **La trasparenza**, *intesa come possibilità di accesso diretto del cittadino alla documentazione;*
- **La tempestività**, *ottenuta mediante la definizione di standard temporali che ogni area operativa del Corpo intende rispettare compatibilmente con le esigenze tecniche nel fornire risposte ai quesiti posti;*



UFFICIO POLIZIA LOCALE

• **La capacità di comunicare**, intesa come disponibilità al confronto costante con la collettività, mediante il contatto diretto degli operatori, reso possibile anche attraverso la fruibilità di strumenti immediati di interazione quale il rinnovato sito web.

Infine, la qualità del servizio offerto non può prescindere dalla professionalità degli operatori di Polizia Locale tenuti ad erogarlo e i diversi fattori che concorrono a creare un rapporto di fiducia e collaborazione col fruitore finale si basano su:

• **Capacità di mettersi in sintonia diretta con il cittadino/cliente** al fine di coglierne appieno bisogni e ricercare le possibili soluzioni ai problemi posti;

• **Presa in carico del problema** del cittadino proponendosi come figura di riferimento dell'amministrazione comunale, al fine di dare una risposta concreta e completa allo stesso, rispondendo a bisogni ed aspettative che questi ripone nella struttura;

• **Modalità di rapporto basata sul rispetto reciproco**, nei momenti di confronto con il cittadino, in modo di rappresentare un ruolo rassicurante e propositivo nonché l'interfaccia tra il singolo e la pubblica amministrazione;

• **Competenza specifica**, grazie alla conoscenza delle norme nazionali e locali, basate su un aggiornamento costante con formatori interni ed esterni al fine di interpretare correttamente le frequenti modifiche che il quadro normativo subisce;

• **Conoscenza approfondita del territorio di competenza** e della rete di servizi disponibili per essere in grado di orientare il cittadino alle risposte più adatte ai propri bisogni;

• **Disponibilità al servizio**, intesa come capacità di essere sempre pronti ad intervenire, se chiamati o di fronte a necessità della collettività, ed agire secondo una logica non individualistica ma finalizzata al bene comune.

• **Presa in carico** del problema del cittadino, ove l'operatore si pone come rappresentante della Amministrazione Pubblica e si propone di dare una risposta concreta e completa allo stesso, rispondendo a bisogni ed aspettative che questi ripone in questo Ente comunale.

2. I NOSTRI OBIETTIVI

La Polizia Locale ha il compito di far conoscere e rispettare le norme che regolano la convivenza civile all'interno del Comune di Fiano Romano ponendosi come primo referente sul territorio dell'Amministrazione Comunale.

Lo scopo è quello di garantire un buon uso della "cosa pubblica", facendo rispettare le leggi e i regolamenti e favorendo comportamenti rispettosi e civili tra le persone.

Il servizio svolto dalla Polizia Locale è orientato a garantire la migliore fruizione della Città per i cittadini, favorendo il pieno godimento degli spazi e l'utilizzo dei servizi nell'ambito comunale.

La Polizia Locale si pone come obiettivo di essere un referente per la vita di tutti i giorni, per orientarsi nella città e per far conoscere i servizi che questa offre.

Il Corpo di Polizia Locale, oltre ad essere un'istituzione cittadina, è un'organizzazione di persone che agiscono in modo omogeneo, a favore del rispetto delle regole di convivenza e per il bene della città, basando la propria missione su alcuni principi fondamentali e condivisi:

- *Giustizia*



UFFICIO POLIZIA LOCALE

- *Imparzialità*
- *Disponibilità e spirito di servizio*

L'operatore della Polizia Locale è un importante punto di riferimento per la collettività, svolge i suoi compiti in maniera autorevole, dimostrandosi cioè preparato professionalmente ed aperto al contatto relazionale, capace di sviluppare le attività attraverso la migliore interpretazione delle situazioni e delle problematiche incontrate, applicando un approccio educativo ed orientato a dare risposta ai bisogni della cittadinanza. Le modalità di azione e di intervento partono dall'ascolto dei bisogni del cittadino, al fine di individuare soluzioni adeguate ed orientate al benessere comune, indirizzando ai servizi ed alle possibilità d'uso della città con una funzione di aiuto e di supporto costante

Quotidianamente siamo coinvolti in urgenze e problematiche complesse e delicate, chiamati alla ricerca di soluzioni immediate o più rapide possibili, nell'interesse comune.

È proprio nell'incontro con la cittadinanza che noi "vigili" sviluppiamo la nostra professionalità, garantendo una presenza attiva, finalizzata al controllo e al rispetto delle comuni regole di convivenza con la capacità di intervenire di fronte alle più svariate problematiche.

3. LE NOSTRE ATTIVITA'

Per meglio comprendere il beneficio generato a favore della collettività è utile descrivere le Aree di Servizio e le modalità di azione proprie di questa organizzazione.

SEDE CORPO POLIZIA LOCALE:

P.ZZA G. MATTEOTTI N.7 – FIANO ROMANO (RM)

RECAPITO:

tel. 0765-2071 - Fax 0765-388051

INDIRIZZO EMAIL:

s.vigilanza@comune.fianoromano.rm.it

INDIRIZZO PEC:

fabrizio.arpino@pec.comune.fianoromano.rm.it





UFFICIO POLIZIA LOCALE

4. ORARIO APERTURA AL PUBBLICO UFFICIO POLIZIA LOCALE

	MATTINA	POMERIGGIO
LUNEDI	10:00 - 12:00	CHIUSO
MARTEDI	10:00 - 12:00	14.00 - 16:00
MERCOLEDI	CHIUSO	14.00 - 16:00
GIOVEDI	10:00 - 12:00	14.00 - 16:00
VENERDI	10:00 - 12:00	CHIUSO
SABATO	10:00 - 12:00	14.00 - 17:00
DOMENICA	CHIUSO	CHIUSO

5. ORGANIZZAZIONE INTERNA

Il Corpo di Polizia Locale è costituito dalle seguenti Unità Operative/Servizi:

- UFFICIO COMANDO

Tale ufficio gestito dal Comandante del Corpo si occupa

- della completa gestione del Corpo di Polizia Locale e della sezioni sotto indicate;
- della gestione delle risorse assegnate;
- dell'impiego tecnico-operativo e della disciplina degli appartenenti al Corpo;
- di organizzare il servizio nel rispetto delle direttive del Sindaco;
- di predisporre l'assetto organizzativo del Corpo e l'assegnazione e la destinazione del personale secondo le specifiche necessità dei servizi,
- del rilascio contrassegno disabili;
- dell'installazione segnaletica stradale verticale,
- della realizzazione segnaletica stradale orizzontale;
- della gestione varchi Z.T.L. e rilascio delle relative autorizzazioni al transito;
- della gestione del sistema di V.S.U. e Z.T.L.;
- del rilascio autorizzazioni esenzioni disco orari;
- delle Ordinanze del Sindacali ai sensi dell'art 50 e 54 del T.U.E.L.
- del rilascio autorizzazioni gare podistiche/ciclistiche o con veicoli a motore a norma del c.d.s;
- del rilasci nulla osta manifestazioni podistiche ciclistiche o con veicoli a motore a norma del c.d.s;
- del rilascio pareri richieste occupazioni suolo pubblico;
- del rilascio pareri per richieste installazioni impianti pubblicitari;
- cura l'attività di controllo dei verbali non pagati, controllando le condizioni preventive per la generazione di cartelle e delle ingiunzioni di pagamento, immissione in ruolo, predisposizione delle relative determine o di quant'altro necessario alla definitiva riscossione del dovuto
- predisposizione dei provvedimenti di discarico e sgravio;
- cura i rapporti con le Agenzie di riscossione dei tributi;



UFFICIO POLIZIA LOCALE

- cura l'istruzione e la trasmissione delle pratiche relative ai ricorsi dinanzi al Giudice di Pace ai sensi dell'art. 204 del D.Lgs. n. 285/92 e ss.mm.ii.;
- rilascia autorizzazioni per circolazione mezzi pesanti e carico/scarico merci.
- predisporre ordinanze dirigenziali e sindacali ai sensi del C.d.S. inerenti alla regolamentazione della circolazione e sosta veicolare in generale compresa quella temporanea in occasione di manifestazioni religiose, civili, militari, sportive e di lavori edili e stradali, pubblici e privati;
- registrazione, trasmissione agli enti, pubblicazione online, archiviazione delle ordinanze prodotte e predisposizione dei relativi preavvisi di cartelli segnaletica;
- gestisce le procedure di recupero danni subiti dalla segnaletica stradale in corso di sinistri;
- gestisce le procedure per verifiche danni provocati a terzi dall'uso delle strade pubbliche;
- rilascia i provvedimenti di rateizzazione per verbali delle sanzioni amministrative;
- gestisce le segnalazioni per cani randagi presenti sul territorio comunale;
- gestisce ogni altro compito attribuito dalla legge e norme speciali.

- SEZIONE TRAFFICO E CIRCOLAZIONE

Tale sezione si compone di attività di controllo esercitata sugli utenti della strada, volte a prevenire e reprimere i comportamenti che creano pericolo per la sicurezza e l'incolumità dei cittadini sulle strade, o che più immediatamente ledono il diritto alla mobilità, e di azioni di regolamentazione e sostegno ad un più fluido scorrimento della viabilità locale

Si tratta delle attività volte a presidiare la circolazione stradale tra le quali:

- favorire la mobilità urbana;
- disciplinare la circolazione in occasione di manifestazioni (eventi sportivi, cortei, concerti, ecc.);
- garantire il rispetto di tutte le norme del Codice della Strada e delle Ordinanze Sindacali in materia;
- effettuare campagne mirate di sicurezza stradale (velocità, semafori, sorpasso, ecc.) attraverso attività preventive, di informazione, di controllo e sanzione;
- controlli di polizia stradale sui comportamenti più pericolosi per la sicurezza e per la mobilità o che creano maggiori disagi (soste in doppia fila, passi carrai, corsie riservate, posti invalidi, ecc.);
- rilevare i sinistri stradali e gestire le istanze per accesso atti in conformità alle norme vigenti;
- rimuovere veicoli collocati in sosta irregolare sul suolo pubblico in conformità a quanto stabilito dalle norme vigenti (sosta vietata, abbandono, non assicurati, ecc.);
- gestisce l'accesso agli atti di propria competenza
- gestisce l'accesso agli atti per visionare le immagini rilevate con apparecchiature specifiche (es.: varchi elettronici, autovelox,..);
- gestisce tutto l'iter procedimentale per la notifica ai proprietari o agli altri soggetti obbligati di cui all'art.196 del D.Lgs. 285/92 (e ss.mm.ii.), vigenti del Codice della Strada, dei verbali scaturenti dagli accertamenti per violazioni alle norme del predetto Codice quando il trasgressore risulta essere assente (e non) e quindi: inserimento dati, controllo corrispondenze anagrafiche, predisposizione dei flussi di stampa dei verbali, ricezione e verifica delle notifiche, rinotifica dei verbali non andati a buon fine;



UFFICIO POLIZIA LOCALE

- cura l'iter relativo all'accoglimento o meno in merito alle richieste da parte dell'utenza di annullamento di Violazioni amministrative per presunti vizi di forma, al fine di non gravare sul contenzioso;
- cura tutto l'iter relativo all'applicazione delle sanzioni accessorie per violazioni al C.D.S. (inserimento dati per decurtazione punteggio – fermo- sequestro) redazione verbali per violazione dell'Art.126 C.D.S., Alienazione veicoli abbandonati;
- cura l'istruzione e la trasmissione delle pratiche relative ai ricorsi dinanzi al Prefetto ai sensi dell'art. 203 del D.Lgs. n. 285/92 e ss.mm.ii.;
- effettua le verifiche e sopralluoghi di interesse pubblico su segnalazioni telefoniche pervenute alla Centrale Operativa del Comando o tramite esposti scritti;
- cura tutti i procedimenti di competenza traendo tutti i dati necessari per le comunicazioni agli uffici competenti;
- fornisce il rilascio delle informazioni alle persone coinvolte, alle compagnie di assicurazione, alle agenzie di Infortunistica, agli studi legali e, nel caso in cui l'incidente stradale abbia avuto feriti o paventi illeciti penali, ovvero a seguito di presentazione di querela di parte per le lesioni personali subite, fornisce dettagliate comunicazioni alle competenti Autorità Giudiziarie e agli Uffici competenti per il caso di specie;
- cura l'attività giudiziaria inerente alle violazioni al vigente C.d.S. elaborando dettagliate comunicazioni alle competenti Autorità Giudiziarie e agli Uffici per il caso di specie.
- cura le statistiche di propria competenza;
- cura ogni altro compito attribuito dalla legge e norme speciali;

- SEZIONE POLIZIA GIUDIZIARIA

Tale sezione si compone di attività finalizzate alla prevenzione e repressione dei reati attraverso azioni di osservazione, accertamento, indagine. In particolare la Polizia giudiziaria:

- provvede alla vigilanza edilizia ed al controllo sull'assetto e uso del territorio, in stretto contatto con l'ufficio del Settore Urbanistica e con altre forze di Polizia dello Stato presenti sul territorio;
- svolge gli accertamenti delle violazioni alle leggi urbanistiche (D.P.R. 380/01 – Regolamenti Comunali – Ordinanza – Leggi Regionali ecc.) sia d'iniziativa che a seguito a denunce/esposti,
- compie specifica attività di indagine d'iniziativa e su delega dell'Autorità Giudiziaria;
- vigila e svolge le attività connesse all'abbandono dei rifiuti, ivi comprese tutte le azioni per l'accertamento delle violazioni;
- notifica gli atti di specifica competenza o quanto altro previsto dalle norme vigenti e dall'A.G.;
- riceve denunce, esposti, querele e quanto altro previsto dalle norme vigenti;
- gestisce l'accesso agli atti di propria competenza;
- effettua attività preventiva e repressiva finalizzata all'osservanza delle norme contenute nel regolamento di Polizia Urbana;
- cura i procedimenti e le pratiche di natura amministrativa e/o penale previsti dalle vigenti disposizioni in materia edilizia, esercitando, anche secondo le modalità stabilite dallo Statuto e dai regolamenti Comunali, la vigilanza sull'attività urbanistico-edilizia nel territorio comunale



UFFICIO POLIZIA LOCALE

per assicurare la rispondenza alle norme di legge e di regolamento alle prescrizioni degli strumenti urbanistici provvedendo a dare comunicazione agli Uffici competenti delle attività svolte e dei rilievi effettuati.

- cura le statistiche di propria competenza
- gestisce ogni altro compito attribuito dalla legge e norme speciali.

- SEZIONE POLIZIA AMMINISTRATIVA

Tale sezione si compone di attività finalizzate a contribuire a una miglior vivibilità del territorio, attraverso azioni di osservazione, accertamento, indagine, prevenzione e contrasto e sempre con il mantenimento di una relazione costante e continua con i cittadini esponenti. In particolare la Polizia Amministrativa svolge attività di controllo nei seguenti ambiti:

- noleggio di veicoli, agenzie di affari, attività ricettive, sub-ingressi, prescrizioni delle licenze di Polizia, pubblico spettacolo, rappresentanza nelle licenze di Polizia, trattenimenti pubblici e spettacoli viaggianti, licenze per sale giochi, luna park e circhi, prese d'atto per artisti di strada;
- effettua attività di controllo alla luce delle norme vigenti propedeutiche all'apertura delle varie attività sia di natura commerciale che artigiana;
- verifica la certificazione delle cessazioni delle stesse;
- verifica della regolarità delle trasformazioni societarie – curare la registrazione e la custodia degli atti relativi alla revoca delle licenze – dinieghi al proseguimento di attività di polizia amministrativa ed in materia di commercio, quali esecuzione di ordinanze di chiusura, sospensione e riapertura;
- gestisce le cessioni di fabbricato o le comunicazioni di ospitalità;
- effettua il controllo degli esercizi commerciali, della repressione delle frodi in commercio e all'accertamento delle violazioni e/o reati contro la salute pubblica, tranne l'adozione dei provvedimenti finali in forma espressa, di cui dovrà essere comunque curata la predisposizione;
- programma l'attività finalizzata al controllo e all'accertamento delle violazioni di legge o altra fonte normativa in materia di commercio in sede fissa ed ambulante, nei pubblici esercizi, per gli spettacoli viaggianti, nei circoli privati, nelle attività ricreative etc..., prestando particolare attenzione in occasione di vendite straordinarie (liquidazioni, saldi, vendite promozionali e sottocosto) al fine di verificare la regolarità delle stesse a tutela e garanzia del consumatore;
- intensifica, oltre ai normali controlli per fronteggiare l'abusivismo commerciale, le attività di controllo in occasione dello svolgimento di manifestazioni fieristiche e mercatali;
- vigilanza e controllo dei mercati settimanali, fiere annuali, tranne l'adozione dei provvedimenti finali in forma espressa, di cui dovrà essere comunque curata la predisposizione;
- controlla e vigila sul rispetto dei regolamenti e ordinanze comunali afferenti al servizio di Polizia Amministrativa;
- effettua controlli su eventuali occupazioni abusive di alloggi comunali ed attua provvedimenti di sgombero dei predetti alloggi di proprietà comunale;
- effettua attività ispettiva e di vigilanza sull'osservanza delle disposizioni relative ai tributi locali;
- gestisce l'accesso agli atti di propria competenza;



UFFICIO POLIZIA LOCALE

- cura presso all'Ufficio del Giudice di Pace i ricorsi riferiti agli Illeciti Amm.vi (Polizia Annonaria - Amm.va - Ambientale);
- notifica delle sanzioni di propria competenza;
- cura le statistiche di propria competenza;
- gestisce ogni altro compito attribuito dalla legge e norme speciali.

- VEICOLI IN DOTAZIONE

Il parco veicoli conta allo stato attuale di n.03 autovetture



6. SERVIZI EROGATI





UFFICIO POLIZIA LOCALE

- SERVIZIO PER LA CITTA'

La Polizia Locale opera d'iniziativa ed anche in collaborazione con le altre Forze di Polizia, con gli altri Settori della Amministrazione Comunale e con le Istituzioni locali che si occupano di problematiche sociali che hanno impatto sul territorio in termini di sicurezza e vivibilità. La Polizia Locale si impegna altresì, con tutte le risorse presenti sul territorio, a prevenire e controllare fenomeni di disturbo alla quiete pubblica, nonché a intervenire in situazioni di conflitto o che comportano problemi alla convivenza dei cittadini.

- VIVIBILITA' E SICUREZZA DEI CITTADINI

Convivenza civile – modalità segnalazione illeciti e richieste intervento

Laddove il cittadino voglia effettuare una segnalazione di illecito riscontrata sul territorio o richiedere interventi deterrenti o a scopo preventivo per contrastare le forme di disagio urbano, per la sicurezza stradale, per la tutela de consumatore, per contrastare l'abusivismo edilizio o per altre situazioni giuridicamente tutelate può contattare

la sala operativa della Polizia Locale, al numero 0765.407269 che provvederà a registrare la segnalazione e trasmetterla alle risorse impegnate sul territorio

- **in modo diretto l'Agente di Polizia Locale** incontrato su strada, rilasciando i propri dati.

A seconda del grado di priorità della segnalazione e della complessità dell'intervento richiesto, la Polizia Locale provvederà a effettuare controlli specifici, e in seguito se previsto a dare una risposta al cittadino sul procedimento attivato entro 30 giorni.

Le iniziative intraprese per la tutela della pubblica sicurezza potranno altresì protrarsi per un tempo più lungo.

Poiché alcuni degli interventi richiesti per la sicurezza del cittadino si collegano a iniziative in collaborazione con le Forze dell'Ordine e/o possono rientrare nella conduzione di indagini preesistenti, è possibile che le forme di controllo e monitoraggio del territorio siano effettuate da operatori in borghese e quindi non evidenti al pubblico.

Nel caso in cui il cittadino, o una persona prossima, si trovi di fronte a situazioni di conflitto, presenze disturbanti o di degrado, tali da necessitare dell'intervento urgente della Polizia Locale, contattare immediatamente

- **la sala operativa della Polizia Locale, al numero 0765.407269** che compatibilmente con le esigenze di servizio e interventi già in essere, provvederà a mandare una pattuglia al più presto;
- **ogni operatore della Polizia Locale** che si incontri su strada avrà cura di orientare il cittadino e condurlo in condizioni di sicurezza;



UFFICIO POLIZIA LOCALE

- SICUREZZA URBANA

Si tratta di attività finalizzate a contribuire a una miglior e serena vivibilità del territorio, attraverso azioni di osservazione, accertamento, indagine, prevenzione e contrasto e sempre con il mantenimento di una relazione costante e continua con i cittadini esponenti. In particolare:

- *tutelare il decoro del territorio;*
- *tutelare la fruibilità degli spazi pubblici (giardini, parchi, sponde del fiume,...);*
- *contribuire a dirimere conflitti tra persone;*
- *divulga messaggi di legalità nelle scuole;*
- *segnalare disfunzioni e carenze dei servizi pubblici di cui venga a conoscenza, nonché possibili cause di pericolo per l'incolumità pubblica;*
- *dare esecuzione alle Ordinanze del Sindaco per i Trattamenti Sanitari Obbligatori e, relativamente alle attività istituzionali del Comune, all'accompagnamento o alla scorta di persone o cose;*
- *sorvegliare il patrimonio comunale;*
- *attuare attività preventiva e repressiva finalizzata all'osservanza delle norme contenute nel regolamento di Polizia Urbana;*
- *effettuare la vigilanza in materia di polizia ambientale in merito a possibili episodi di inquinamento idrico-atmosferico, acustico e del suolo;*
- *effettuare la vigilanza periodica del territorio rurale riservando particolare attenzione all'abbandono e deposito dei rifiuti, effettuare controlli in materia di emissioni sonore e sul possesso dell'autorizzazione all'esercizio delle attività insalubri.*

- TUTELA DEL CONSUMATORE

Le attività di Polizia Commerciale, Polizia Edilizia e Polizia Ambientale, sono volte ad effettuare azioni di vigilanza e controllo per il rispetto delle vigenti normative di Settore, intervenendo sia d'iniziativa che in collaborazione con i Settori del Comune coinvolti per garantire la tutela del cittadino, come consumatore e fruitore di servizi, ma anche della collettività nel rispetto degli spazi comuni e dell'ambiente.

Si tratta di attività di controllo sul commercio (negozi, mercati, ecc.), sugli esercizi pubblici (bar, ristoranti, ecc.) e di interventi su problemi ambientali.

In particolare:

- *tutelare il consumatore, vigilando sul rispetto delle norme (esposizione dei prezzi, peso netto, qualità merci vendute, requisiti igienico-sanitari, ecc.);*
- *tutelare la sicurezza dei clienti ispezionando i locali pubblici, verificando le condizioni di sicurezza e il rispetto ambientale;*
- *garantire lo svolgimento regolare del mercato settimanale assicurando l'utilizzo regolare del suolo pubblico e controllando le autorizzazioni per l'occupazione di dehors, traslochi, cantieri, ponteggi, esposizioni, ecc.;*
- *effettuare controlli sui taxi (licenze, rispetto dei turni, tassometri, ecc.)*



UFFICIO POLIZIA LOCALE

- *intervenire su problematiche relative all'inquinamento acustico, atmosferico (odori, gas irritanti), del suolo e delle acque (chiazze sui fiumi).*

- SICUREZZA STRADALE

Si tratta delle attività volte a presidiare la circolazione stradale e di azioni di regolamentazione e sostegno ad un più fluido scorrimento della viabilità locale oltre ai rilievi della dinamica dell'incidente stradale. La richiesta d'intervento può essere inoltrata al seguente n. 0765-407269 - e attendere l'arrivo degli operatori sul posto.

- ACCERTAMENTI ANAGRAFICI

Chiunque intende acquisire la residenza nel Comune di Fiano Romano dovrà presentare la relativa richiesta presso l'Ufficio Anagrafe il quale ai fini del perfezionamento della procedura d'iscrizione, trasmetterà la richiesta al Comando Polizia Municipale che, entro 30 giorni, provvederà ad effettuare il primo accertamento, al fine di verificare se il richiedente abbia stabilito l'effettiva dimora abituale presso l'abitazione indicata.

Se l'interessato non viene trovato in casa al primo passaggio, si provvederà, nei giorni seguenti, ad effettuare ulteriori e comunque la richiesta sarà tenuta in considerazione per un periodo massimo di 30 giorni.

Se, dopo vari passaggi, l'interessato non dovesse essere trovato nell'abitazione indicata nella richiesta o se, a seguito di informazioni assunte, dovesse emergere che il richiedente di fatto non vive abitualmente all'indirizzo indicato nella richiesta, il Comando esprimerà parere negativo restituendo la pratica all'Ufficio Anagrafe che provvederà ad assumere i provvedimenti di competenza.

7. GESTIONE DELLA SANZIONI AMMINISTRATIVE

Vengono svolti principalmente da uno degli Uffici competenti per materia (Servizio Polizia Stradale Polizia Amministrativa – Polizia Giudiziaria) il quale ha il compito di gestire tutte le violazioni in materia di circolazione stradale o altra natura amministrativa compreso le richieste di accesso agli atti.

Gli uffici sopra indicati gestiscono anche l'iter procedurale dei ricorsi avverso le sanzioni amministrative accertate da questo Corpo P.L. e provvedono a far visionare le immagini rilevate con apparecchiature specifiche (es.: varchi elettronici, autovelox,..) nel rispetto della normativa vigente.

8. SERVIZIO PROTEZIONE CIVILE

La Polizia Locale svolge inoltre funzioni di Protezione Civile per soccorso fornendo informazioni alla popolazione in occasione di calamità naturali.



UFFICIO POLIZIA LOCALE

In caso di calamità il suo ruolo fondamentale è quello di assicurare un'adeguata informazione alla popolazione nonché collaborare nell'azione di soccorso ponendo in essere idonee misure finalizzate ad agevolare la libera circolazione dei mezzi di soccorso.

La Polizia Locale in tale ambito costituisce il naturale punto di riferimento della popolazione residente per ciò che riguarda la salvaguardia della propria esistenza e dei propri beni ed è dunque, in funzione di questo ruolo, portatore di una gran responsabilità riguardo all'organizzazione di un moderno sistema di Protezione Civile.

In tale contesto, pur non essendo l'unico strumento operativo del Comune, certamente è uno dei più importanti, perché per naturale funzione deve svolgere contemporaneamente compiti operativi propri di propulsione per altri servizi comunali e di raccordo con altri organismi operativi esterni al Comune.

9. MODALITA' E STRUMENTI DI LAVORO

Gli elementi distintivi delle modalità di intervento della Polizia Locale si fondano su

- *una articolata pianificazione degli interventi, delle risorse impegnate e delle zone coperte dai servizi, che, partendo dai piani strategici indicati dalla Amministrazione Comunale, fa riferimento alle esigenze emerse nell'annualità precedente;*
- *una complessa organizzazione dei turni e delle attività, che garantisce una copertura efficiente dei servizi per almeno 12 ore giornaliere, nonché la capacità di intervento su situazioni eccezionali e d'urgenza;*
- *una presenza su tutto il territorio, nell'espletamento dei diversi servizi della Polizia Locale, con particolare attenzione ai punti di interesse della collettività, garantendo la visibilità degli operatori e delle pattuglie, con effetto deterrente sui comportamenti scorretti;*
- *utilizzo dello strumento sanzionatorio in maniera integrata con le azioni preventive ed educative*
- *utilizzo delle nuove tecnologie a supporto dei diversi ambiti di azione dei servizi;*
- *attività parallele di informazione pubblica e educazione civile, all'uso della città ed alla conoscenza ed il rispetto delle regole che la amministrano, orientate e diversificate in base alle diverse fasce di popolazione;*
- *una gestione interna degli atti amministrativi, orientata alla trasparenza ed allo snellimento delle procedure;*
- *controllo e valutazione degli interventi realizzati e dei risultati ottenuti, per monitorare l'efficacia delle azioni intraprese nell'anno e per la progettazione ed il miglioramento dell'anno successivo;*

Gli strumenti a disposizione della Polizia Locale sono quindi molti ed articolati, per garantirne un più ampio e positivo effetto della presenza sul territorio urbano e dei servizi espletati; questi possono essere più e meno noti al cittadino, e comprendono:

- *Presidio del territorio*
- *Azioni di educazione preventiva*
- *Soluzione ai problemi proposti dai cittadini*
- *Sanzioni dei comportamenti scorretti*
- *Approfondimenti per lo studio e la conoscenza dei problemi territoriali*



UFFICIO POLIZIA LOCALE

- *Azione continuativa di informazione*
- *Mediazione dei conflitti tra i cittadini*
- *Intermediazione con i servizi e i referenti della Pubblica Amministrazione*

10. INFORMAZIONI SULLA CITTA' - RICHIESTA INDICAZIONI TERRITORIO E SERVIZI COMUNALI

La Polizia Locale, al fine di favorire l'orientamento delle persone sul territorio e la fruizione dei servizi offerti dall'Amministrazione Comunale, si renderà disponibile a dare indicazioni e informazioni al cittadino, purché nel rispetto delle attività svolte e delle priorità di intervento. Il cittadino potrà contattare ogni operatore della Polizia Locale che si incontri su strada.



11. INFORMAZIONI VIABILITA'

La Polizia Locale, in occasione delle ordinanze comunali e delle manifestazioni che comportano modifiche alla viabilità locale, si fa carico di diffondere le informazioni utili ai cittadini per circolare in città rispettando modifiche e norme.

Ogni cittadino che voglia avere informazioni sulla viabilità del Comune di Fiano Romano e sulle eventuali modifiche di percorso o restrizioni al traffico veicolare, può ricercare le informazioni secondo diverse modalità:

- *internet sulla rete civica del Comune di Fiano Romano all'indirizzo www.comune.fianoromano.rm.it*
- *ogni operatore della Polizia Locale che si incontri su strada, purché nel rispetto delle attività svolte e delle priorità di intervento*

12. ACCESSO ATTI MODALITA' E PROCEDURE

Qualora il cittadino richieda di accedere agli atti che lo riguardano, deve presentare all'Ufficio Competente una richiesta scritta di accesso agli atti, in carta libera, da produrre ai sensi della L.241/90 s.m.i., accompagnata da copia di un documento di riconoscimento valido del richiedente.



UFFICIO POLIZIA LOCALE

Il cittadino può trovare un fac-simile della richiesta di accesso agli atti presso gli Uffici della Polizia Locale o scaricandolo dal sito internet www.comune.fianoromano.rm.it sezione Polizia Locale.

La Polizia Locale richiederà al cittadino richiedente il corrispettivo del costo di riproduzione, secondo il numero di pagine ed il tipo di copia.

13.IMPEGNI DELLA POLIZIA LOCALE VERSO IL CITTADINO MONITORAGGIO E QUALITA' DEL SERVIZIO

La Polizia Locale pone sotto controllo il servizio reso, in primo luogo registrando le attività svolte durante l'anno per verificarne l'allineamento con le strategie espresse dall'Amministrazione Comunale, nonché valutando la relativa efficacia sugli impatti misurabili delle azioni e delle campagne intraprese.

L'impegno alla misurazione e al controllo si traduce negli obiettivi di dare visibilità dei risultati raggiunti e di garantire trasparenza del proprio modo di operare, attraverso la pubblicazione annuale degli esiti del monitoraggio continuo.

L'andamento delle attività realizzate può essere da una parte una rappresentazione corretta dell'efficienza operativa della Polizia Locale (ad esempio nel numero di sanzioni), ma anche parallelamente può costituire un indicatore dei comportamenti scorretti o pericolosi rilevati in città nel corso dell'anno.

In tal senso gli obiettivi misurabili che si propone la Polizia Locale non possono che andare nella direzione di aumentare attività e interventi, allo scopo di veder diminuire il numero di violazioni e illeciti.

Ovviamente la variabilità dei dati da un anno all'altro dipende anche dalla volontà di corrispondere un servizio non solo standardizzato nel tempo, ma progettato e rivisto in base alle criticità riscontrate sul territorio ed agli indirizzi strategici definiti dall'Amministrazione Comunale.

Con il termine Qualità dei servizi, si intende quindi la valutazione delle attività realizzate, ma questo costituisce solo una parte dell'impegno della Polizia Locale; infatti la Polizia Locale di Fiano Romano si è recentemente impegnata in un importante percorso per migliorare la propria organizzazione e quindi la sua efficienza proponendosi di investire in un costante ammodernamento degli strumenti e degli spazi, nella formazione professionale dei suoi operatori e non ultimo nell'ottimizzazione del modo di lavorare e di prestare servizio alla cittadinanza, adottando la filosofia del miglioramento continuo, per cui in base ai risultati raggiunti e alle carenze individuate si propone di intervenire sulla struttura interna e sul proprio modo di lavorare, con progetti mirati e significativi, per offrire al cittadino un servizio sempre più soddisfacente e contemporaneamente funzionale.



14.IMPEGNO AL MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI

Tutte le attività svolte dalla Polizia Locale sono pianificate e finalizzate al completo soddisfacimento delle aspettative dei clienti, intendendo con questi sia i cittadini, come fruitori diretti o indiretti delle azioni e dei servizi, nonché le associazioni che li rappresentano, sia le istituzioni coinvolte nei servizi di pubblica utilità (come gli altri Settori Comunali, le Forze dell'Ordine, le Istituzioni Locali). In particolare, l'attenzione al punto di vista del cittadino, viene posta come prioritaria nel definire la qualità del servizio in modo da assicurare un costante orientamento alla soddisfazione di chi fruisce del predetto servizio.

La Polizia Locale si avvale pertanto di metodologie e strumenti per confrontare i propri risultati operativi e gestionali con una valutazione dei servizi e delle modalità di lavoro proveniente dall'esterno, comprendendo:

- *l'individuazione e il monitoraggio continuo delle esigenze dei cittadini e delle loro valutazioni sul Servizio;*
- *la traduzione delle esigenze espresse e rilevate in requisiti operativi cui orientarsi, delle valutazioni ottenute in parametri di riferimento per l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione;*
- *il coinvolgimento del personale interno per la condivisione del punto di vista del cittadino e l'attenzione alla soddisfazione.*

La Polizia Locale ha definito una serie di parametri attraverso cui sottoporre a giudizio dei cittadini la qualità del servizio erogato, ponendo sotto controllo le seguenti aree significative:

- *Rapporto con i cittadini*
- *Professionalità negli interventi*
- *Aspetti organizzativi*
- *Comunicazione e trasparenza*

15.IMPEGNO ALL'INFORMAZIONE E AL DIRITTO DI ACCESSO

Il diritto all'informazione costituisce un principio imprescindibile al fine di rendere veramente fruibile ad ogni cittadino il servizio reso alla collettività.

la Polizia Locale deve garantire ai cittadini la possibilità di comprendere facilmente informando:

- *chi è l'interlocutore giusto per il loro bisogno;*
- *quali sono le modalità per prendere contatto perché ognuno possa individuare la più adatta per sé;*
- *quali sono le procedure da seguire per ottenere il servizio richiesto e quali documenti bisogna presentare;*
- *quali tempi si richiedono per l'ottenimento del servizio.*



UFFICIO POLIZIA LOCALE

Per rispondere a questo primo impegno nei confronti del cittadino, la presente Carta dei Servizi vuole offrire alle persone una facile chiave di lettura dei servizi offerti e delle principali modalità di contatto con la Polizia Locale.

Inoltre l'impegno alla semplificazione delle procedure e del linguaggio adottato nella Pubblica Amministrazione si orienta a favorire le persone nello stabilire un rapporto proficuo con la Polizia Locale e con la sua organizzazione.

Ad ogni cittadino è quindi garantita la tutela della privacy, nel trattamento dei dati sensibili relativi alla persona e la possibilità di accedere alle informazioni che lo riguardano (*caratteristiche tecniche, esiti delle verifiche, atti che disciplinano l'erogazione del servizio atteso*).

La Polizia Locale si impegna quindi ad accogliere il cittadino, le sue richieste e le sue osservazioni, con cortesia e nel pieno rispetto reciproco, sul piano della persona e delle funzioni svolte.

Al fine di ottenere un buon orientamento del servizio al cittadino, inoltre, si impegna a rispondere ai reclami ed alle segnalazioni provenienti dagli stessi, relative al cattivo funzionamento dell'organizzazione o al comportamento inadeguato degli operatori in servizio:

- *singolarmente, provvedendo a rilevare la causa di ogni singolo disagio provocato al cittadino, garantendo, se richiesto, una risposta per via scritta al diretto interessato con una spiegazione dell'accaduto e degli eventuali provvedimenti presi;*
- *globalmente, monitorando le ragioni di insoddisfazione dei cittadini e valutando al termine di ogni anno di servizio le azioni da intraprendere per migliorare le proprie prestazioni verso i cittadini.*

