COMUNE DI CASTEL VISCARDO

PROVINCIA DI TERNI

SERVIZIO POLIZIA MUNICIPALE

Carta dei Servizi della Polizia Municipale.

Presentazione della Carta.

La Polizia Municipale, sta affrontando negli ultimi anni un percorso per il miglioramento della sua organizzazione e, anche, del suo modo di rapportarsi con il cittadino cliente; in questa ottica, è parso importante la creazione della carta dei servizi, al fine di una presentazione della Polizia Municipale alla sua comunità e contemporaneamente uno strumento funzionale a tutti quelli che possono avere bisogno dei servizi offerti, facilitandone la comprensibilità e le forme d'accesso.

La carta dei servizi della Polizia Municipale vuole rappresentare, quindi, uno degli elementi nella trasformazione del Servizio verso un'organizzazione di servizi efficiente ed orientata alla soddisfazione del cittadino. I requisiti normativi che guidano alla redazione della carta, hanno lo scopo di garantire ai cittadini clienti la piena fruibilità dei servizi, la trasparenza della gestione e la piena informazione degli utilizzatori stessi dei servizi di pubblico interesse.

La funzione della Carta dovrebbe essere quella di portare a conoscenza dei cittadini clienti non solo i servizi offerti, ma anche la struttura organizzativa e i processi, che ne permettono la realizzazione secondo gli standard di qualità definite ed illustrate. Il documento qui presentato vuole corrispondere ad un impegno formalizzato e condiviso con gli operatori di Polizia Municipale, come punto di riferimento all'interno del Servizio, e nei confronti della cittadinanza ad un vincolo contrattuale con cui la Polizia Municipale si propone come strumento di garanzia, immagine e divulgazione, soprattutto nel rispetto dei livelli di qualità raggiunti e garantiti, e nel perseguire gli obiettivi di miglioramento qui formulati.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
Franco RICCI

.

Carta dei Servizi della Polizia Municipale Comune di Castel Viscardo.

Indice:

Presentazione della carta.

Servizio Polizia Municipale di Castel Viscardo.

1. **Chi siamo:**
   - Obbiettivi della Polizia Municipale
   - Storia del Servizio
   - Struttura e Aree di Servizio
2. **Come lavoriamo.**
   - Modalità e strumenti di lavoro
   - Professionalità dell'Agente di Polizia Municipale
   - Principi garantiti con la Carta
3. **Una soluzione per i bisogni del cittadino**

Sicurezza Stradale:

A) incidente stradale- richiesta di intervento e procedure
B) sanzioni- informazione su pagamenti e ricorsi
C) strada e segnaletica – modalità segnalazione ed intervento
D) autorizzazioni ed ordinanze – modalità di richiesta e procedure

Vivibilità e Sicurezza dei Cittadini:

A) comunicazioni di pubblica sicurezza- cessioni fabbricato, ospitalità ed assunzione Cittadini stranieri.

B)convivenza civile – modalità segnalazione illeciti e richiesta intervento

Tutela del Consumatore:

A) truffe, commercio, edilizia- modalità segnalazione illeciti

Informazione:

A) informazione sul Comune - modalità richiesta indicazioni territorio e servizi Comunali
B) informazioni viabilità – modalità richiesta indicazioni su modifiche e manifestazioni
C) accesso agli atti – modalità richiesta e procedure

4. Impegni della Polizia Municipale verso il cliente

Impegno al monitoraggio della qualità del servizio reso
Impegno al monitoraggio della Soddisfazione dei Clienti
Impegno all'informazione e al diritto di accesso
Numeri utili e canali di contatto

1. Chi siamo:

Obiettivi della Polizia Municipale

La Polizia Municipale ha il **compito** di far conoscere e rispettare le norme che regolano la convivenza civile all'interno del Comune di Castel Viscardo, costituendo una istituzione riconosciuta dai cittadini e depositaria della fiducia degli stessi, ponendosi come primo referente sul territorio per la Amministrazione Comunale.

Il servizio svolto dalla Polizia Municipale è orientato a garantire la migliore fruizione del territorio comunale per i cittadini, favorendo la loro fruizione degli spazi e l'utilizzo dei servizi dell'ambito comunale.

La Polizia Municipale si pone come obiettivo di essere un referente per la vita di tutti i giorni e per conoscere ed orientarsi nel territorio comunale e nei servizi che questo offre.

Il Servizio di Polizia Municipale, 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 comunità, basando la propria missione su alcuni principi fondamentali e condivisi:

1) Giustizia
2) Imparzialità
3) Disponibilità e spirito di servizio

L'operatore di Polizia Municipale è un importante punto di riferimento per la collettività, svolge i suoi compiti in maniera **autorevole**, dimostrandosi cioè preparato professionalmente e al contatto relazionale, capace di sviluppare le attività attraverso la migliore interpretazione delle situazioni e delle problematiche incontrate, applicando un approccio educativo e orientato da 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 e orientate al benessere comune , indirizzando ai servizi ed alle possibilità d'uso del territorio con una funzione di aiuto e di supporto costante.

Storia del Servizio di Castel Viscardo

Come per la maggior parte degli enti "la Guardia Comunale è stata istituita già dall'antichità con compiti vigilanza in generale che espletava le stesse funzioni di controllo della regolarità delle strade, della pulizia delle vie, dell'onestà dei mercati, sul modo di produrre e commerciare.
Il Servizio di Polizia Municipale è stato istituito con Delibera del Consiglio Comunale n°60 del 29.05.1992.
Con la quale ai sensi della normativa vigente Legge quadro 65 del 7 marzo 1986 viene approvato apposito Regolamento riportando al suo interno le norme relative alla funzionalità dello stesso.
Regolamento attualmente in revisione per adeguamento alla nuova Legge Regionale n° 1 del 25 gennaio 2005 che detta le norme relative a "Disciplina in materia di Polizia Locale".

Struttura e Aree di Servizio

Il Servizio di Polizia Municipale realizza attività e interventi specifici al fine di garantire (L.R. n. 1/2005 " Disciplina in materia di Polizia Locale" e della L.R. 12/2002 "Politiche per garantire il diritto alla sicurezza dei cittadini") l'ordinato svolgimento delle seguenti attività: controllo della mobilità e sicurezza stradale, tutela del consumatore, tutela della qualità urbana, tutela della vivibilità e della sicurezza.
Esso infatti è nato come strumento proprio dell'Amministrazione Comunale e la sua stessa organizzazione funziona come settore dell'Ente Locale stesso.
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.

** Sicurezza Stradale: 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 la 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. Le priorità di intervento sono sviluppate attraverso azioni mirate, in accordo con le strategie della Amministrazione Comunale basandosi sulle analisi dei fenomeni propri della mobilità locale e Dei dati relativi alle componenti di rischio per gli utenti della strada. Tali campagne vengono Promosse e supportate da azioni di informazione continua.*
L'educazione stradale ne rappresenta un momento fondamentale, incidendo sulla formazione Fasce giovanili della popolazione.

**Sicurezza del territorio: le attività operative specifiche per la promozione di un sistema integrato di sicurezza vengono svolte sulla base di compiti specifici assegnati alla Polizia Municipale dal Contratto di sicurezza con la Prefettura. In tal senso la Polizia Municipale 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. Le specifiche azioni Intraprese da oggi sono state finalizzate a monitorare e contrastare la microcriminalità e Fenomeni di disagio urbano, quali lo spaccio di stupefacenti,gli atti vandalici e i danneggiamenti al Patrimonio comunale ecc. La Polizia Municipale si impegna altresì, con tutte le risorse presenti Sul territorio a prevenire e controllare fenomeni di disturbo alla quiete pubblica, nonché ad Intervenire in situazioni di conflitto o che comportano problemi di convivenza dei cittadini.*

**Tutela del consumatore: le attività che la Polizia Municipale sviluppa in controlli 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 di iniziativa che in collaborazione con i settori del Comune coinvolti per garantire la tutela del cittadino, come consumatore e fruitore dei servizi, ma anche della collettività nel rispetto degli spazi comune e dell'ambiente.*

Il personale appartenente al Servizio Polizia Municipale, oltre a presidiare le aree di intervento descritte, dà vita ad una vera e propria organizzazione interna all'Amministrazione Comunale, garantendo la piena funzionalità delle attività assegnate e la completezza degli interventi.

Deve essere inoltre riconosciuto che l'appartenenza all'Ente Comune pone l'obbiettivo di garantire la massima integrazione e collaborazione con gli altri Settori operanti a favore dei cittadini del comune, per costruire una risposta unitaria ai bisogni della collettività.

COME LAVORIAMO

Modalità e strumenti di lavoro

Gli elementi distintivi delle modalità di intervento della Polizia Municipale sono fondate su:

- una articolata pianificazione degli interventi, delle risorse impegnate e delle zone coperte dai servizi,che, partendo dai piani strategici indicati dall'Amministrazione Comunale, fa riferimento alle esigenze emerse nell'annualità precedente di servizio e nella contestualità delle precedenti situazioni
- con l'istituzione dei turni di servizio si garantisce nei periodi di maggior afflusso di turisti una copertura efficiente dei servizi per almeno 12 ore al giorno, nonché la capacità di intervento su situazioni eccezionali e d'urgenza
- una forte presenza su tutto il territorio, nell'espletamento dei servizi di Polizia Municipale, con particolare attenzione ai punti di interesse della collettività, garantendo la visibilità degli operatori e delle pattuglie, con effetto deterrente sui comportamenti scorretti e di catalizzazione dei bisogni delle persone
- utilizzo dello strumento sanzionatorio in maniera integrata con le azioni preventive ed educative
- una rete di punti e modalità di contatto diversificate, sia centralizzate che distribuite sul territorio, per incontrare la clientela e rispondere alle esigenze informative e di servizio
- attività parallele di informazione pubblica e educazione civile, all'uso del territorio ed alla conoscenza ed il rispetto delle regole che lo amministrano
- 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 Municipale sono quindi molti ed articolati, per garantire un più ampio e positivo effetto della presenza sul territorio urbano e dei servizi espletati; questi possono essere più o meno noti al cittadino, e comprendono:

- presidio del territorio
- Azioni di educazione preventiva
- Soluzione dei problemi proposti da i cittadini
- Sanzione dei comportamenti scorretti
- Approfondimenti per lo studio e la conoscenza dei problemi territoriali
- Azione continua di informazione
- Mediazione dei conflitti tra cittadini
- Intermediazione con i servizi e i referenti della Pubblica Amministrazione

Professionalità dell'Operatore di Polizia Municipale

Essere un operatore di Polizia Municipale significa ricoprire un ruolo formale importante e riconosciuto sul territorio, ma lo stesso impone che le persone impegnate in tale funzione mettano in atto competenze fondamentali costituenti una professionalità complessa e socialmente rilevante. E' importante sottolineare che il ruolo richiesto dall'istituzione formale deve essere giustificato e supportato, in modo informale, dalle capacità e dal comportamento delle stesse persone.

Le componenti professionali principali possono essere così valorizzate:

- Capacità di mettersi in **sintonia** e creare comprensione reciproca, attraverso la relazione diretta con il cittadino, al fine di cogliere il cuore dei bisogni della persona e contemporaneamente trasmettere messaggi educativi forti.

  Modalità di rapporto basata sul **rispetto reciproco**, nei momenti di confronto con il cittadino, capace di realizzare una funzione rassicurante e riaffermare costantemente la fiducia riposta dai cittadini

* **Competenza** specifica del settore, attraverso conoscenza e capacità di interpretazione delle normative nazionali e locali, che riguardano la convivenza civile e la regolazione in generale delle attività sul territorio

  Conoscenza del territorio comunale, dei servizi e delle attività necessarie possibili per supportare e favorire la vita delle persone sullo stesso, per orientare ogni singolo cittadino alla miglior soluzione possibile

- **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 ai bisogni ed aspettative che questi ripone nell'Amministrazione Comunale.

Principi garantiti con la Carta.

L'adozione della carta dei Servizi, così come definita dalla Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994, richiede alle organizzazioni che erogano servizi pubblici di garantire alcuni principi fondamentali. La Polizia Municipale del comune di Castel Viscardo condivide ed interpreta tale impegno secondo i seguenti criteri:

-Eguaglianza ed imparzialità: l'erogazione del servizio di Polizia Municipale deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti utenti, le regole che disciplinano i rapporti con gli utenti e l'accesso ai servizi devono essere uguali per tutti.
Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti le condizioni personali e sociali quali sesso, razza, religione ed opinioni politiche. La Polizia Municipale si impegna altresì a adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.
La Polizia Municipale ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

-Continuità: Il Comando si ad offrire un Servizio continuo, regolare e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità stabilite dalla norma del Settore. I casi di funzionamento irregolare sono disciplinati in modo da adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

-Partecipazione: la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. La Polizia Municipale garantisce l'accesso alle informazioni e si impegna a dare ascolto al cittadino cliente accogliendo le sue segnalazioni e compiendo periodiche indagini sulla soddisfazione del cliente.

-Efficacia ed Efficienza: La Polizia Municipale agisce in modo da garantire efficienza ed efficacia del servizio offerto, intraprendendo interventi di miglioramento organizzativo e formazione delle risorse umane orientati al raggiungimento di tali obbiettivi.

2. Una soluzione per i bisogni del cittadino:

Il Servizio di Polizia municipale è attivo dalle ore 07,30 del mattino alle ore 13,30 periodo invernale e dalle ore 07,30 alle ore 20,00 periodo estivo. Gli uffici sono aperti al pubblico con orario: lunedì-sabato dalle ore 12,00 alle ore 13,30.

Sicurezza stradale

* **Incidente stradale- richiesta di intervento e procedure**

Per il rilievo della dinamica dell'incidente segnalare telefonicamente al comando Polizia Municipale 0763 361010 int. 3 cell. 3287904676 e attendere l'arrivo degli operatori sul posto senza spostare i veicoli.
La Polizia Municipale è l'Autorità che provvede ad effettuare gli accertamenti sulla dinamica degli incidenti, sulle persone coinvolte ed i testimoni, sui veicoli e lo stato della strada, redigendo un rapporto cui gli aventi diritto possono avere accesso nei termini stabiliti dalla legge.

" Qualora l'incidente presenti danni alle persone chiamare l'emergenza sanitaria **118**, ricordando di non spostare i feriti se non sussiste pericolo per loro.
Se non sussistono danni alle persone e si concorda nella definizione dell'incidente si può compilare il modulo di contestazione amichevole (ex CID) da trasmettere completo alle proprie Assicurazioni"

Per quanto concerne la segnalazione del sinistro e di eventuali danni a persone , i cittadini dovranno provvedere a contattare direttamente le proprie Compagnie Assicuratrici per il risarcimento o sporgere denuncia, secondo le normative di settore.

- **Sanzioni – informazioni su pagamenti e ricorsi**

Come pagare:

Uffici Postali con il bollettino allegato o con versamento su c/c 10492056 intestato a Comune di Castel Viscardo Servizio Tesoreria riportando nella causale il numero del verbale e la targa del veicolo

Scadenze:

I preavvisi di violazione apposti sul veicolo in sosta (**foglietto verde**) devono essere pagati entro 10 giorni. Qualora il pagamento non avvenga nei termini indicati verrà effettuata notifica a mezzo

posta al proprietario del veicolo, indicativamente entro i 150 giorni, aggiungendo alla sanzione le spese di procedimento.
Le sanzioni con contestazione diretta degli operatori di Polizia Municipale (**Foglietto blu**) devono essere pagate entro 60 giorni. Qualora il pagamento non avvenga nei termini indicati verrà effettuata notifica a mezzo posta al proprietario del veicolo (se diverso dal trasgressore) entro 60 giorni, aggiungendo alla sanzione le spese di procedimento.
Una volta ricevuta una **notifica a mezzo posta,** il proprietario avrà 60 giorni di tempo per provvedere al pagamento, al termine dei quali l'importo dovuto sarà raddoppiato. Oltre a 12 mesi dalla notifica della sanzione, laddove non sia pervenuto il pagamento**,** l'Amministrazione potrà provvedere alla riscossione del credito.

Ricorso:

Entro 60 giorni dalla contestazione o notificazione della violazione gli interessati possono presentare ricorso al **Prefetto di Terni**, compilando uno scritto difensivo. Il ricorso può essere presentato alla Polizia Municipale per il successivo inoltro alla Prefettura o per raccomandata A/R direttamente alla Prefettura di Terni.
Entro 60 giorni dalla contestazione o notificazione gli interessati possono altresì presentare opposizione al **Giudice di Pace di Orvieto**.

Strada e segnaletica – modalità segnalazione e intervento

Laddove il cittadino intenda effettuare una segnalazione relativamente a inidonee condizioni della strada o degli arredi urbani, riscontrate sul territorio, o richiedere interventi di riparazione può contattare i numeri telefonici 0763361010 int. 3 cell. 3287904676.
A seconda del **grado di priorità** della segnalazione e della complessità dell'intervento richiesto, la Polizia Municipale provvederà ad effettuare controlli specifici, nell'immediatezza o al massimo nei 2 giorni successivi, e/o dare segnalazione all'Ufficio Tecnico comunale per richiedere un provvedimento esecutivo. La Polizia Municipale si impegna, in seguito, a dare una risposta al cittadino sul procedimento attivato entro 30 giorni.
Qualora le condizioni della strada o degli arredi urbani causino un danno a veicoli o persone, in sosta o transito, fare una segnalazione immediata per richiedere il rilievo dell'incidente e attendere gli operatori senza allontanarsi.

Vivibilità e Sicurezza dei Cittadini

1 Comunicazioni di pubblica sicurezza- cessioni fabbricato, ospitalità ed assunzione stranieri.

I Comuni, dove non vi è sede di Commissariato di P.S., il Sindaco è Autorità locale di P.S.,hanno al loro interno un ufficio che provvede a ricevere tutte le comunicazioni di Pubblica sicurezza ed in particolare le comunicazioni: - ai sensi dell'art.12 del D.L. 21.03.1978 n. 59 convertito in legge 18.05.1978 n. 191 che, prevede che tutti coloro che diano in uso o cedano abitazioni, magazzini o quant'altro devono entro 48 ore, dalla consegna materiale degli stessi, farne comunicazione all'autorità locale di P.S. nel nostro caso il Servizio di Polizia Municipale che provvederà alla registrazione e comunicazioni alle altre autorità competenti, - ed ai sensi dell'art. 7 D.Lgs. 25 luglio 1998, n. 286 deve essere fatto per chi ospita, assume o cede immobile a cittadino extracomunitario entro le 48 ore dall'ospitalità, assunzione o cessione di immobile.

2Convivenza 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 la microcriminalità e le forme di disagio urbano, può contattare il Servizio Polizia Municipale ai numeri 0763 361010 int. 3 o il numero 3287904676.
A seconda del grado di priorità della segnalazione e della complessità dell'intervento richiesto, la Polizia Municipale provvederà ad effettuare controlli specifici, in un lasso di tempo compreso tra 1 ora e 3 giorni, e in seguito 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 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 Municipale, contattare immediatamente il numero 328 7904676, si provvederà a mandare una pattuglia al più presto,*ogni operatore* della Polizia Municipale che si incontri su strada, che avrà cura di orientare il cittadino e condurlo a condizione di sicurezza.

Tutela del consumatore

° truffe, commercio, edilizia- modalità segnalazione illeciti.

Per fare una segnalazione di illecito di competenza nell'area della tutela del consumatore, il cittadino potrà richiedere un intervento, purchè *in forma non anonima*, rivolgendosi all'ufficio della Polizia Municipale, sia telefonicamente sia in segnalazione diretta all' operatore di Polizia Municipale incontrato su strada, rilasciando i propri dati.
A seguito di una segnalazione identificata dei cittadini, secondo il tipo di intervento richiesto, si provvederà a effettuare un controllo immediato o programmato; sarà quindi cura della Polizia Municipale fornire al cittadino una risposta in merito al procedimento attivato ed agli esiti della segnalazione entro il termine di 30 giorni.

Informazione

° Informazioni e indicazioni sul territorio e servizi comunali

La Polizia Municipale, 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, purchè nel rispetto delle attività svolte e delle priorità di intervento. Il cittadino potrà contattare ogni operatore della Polizia Municipale che si incontri su strada.

2. Impegni della Polizia Municipale verso il Cittadino cliente:

Impegno al monitoraggio della Qualità del Servizio reso.

La Polizia Municipale pone sotto controllo il servizio reso, in primo luogo registrando le attività svolte durante l'anno per verificare 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 ed al controllo si traduce negli obbiettivi 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 Municipale, ma anche parallelamente può costituire un indicatore dei comportamenti scorretti e pericolosi rilevati nel territorio nel corso dell'anno. In tal senso gli obbiettivi misurabili che si propone la Polizia Municipale non possono che andare nella direzione di aumentare di 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 del servizio 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 dell' Amministrazione Comunale.

Con il termine Qualità dei servizi, si intende quindi la valutazione delle attività realizzate nel territorio, ma questo costituisce solo una parte dell'impegno della Polizia Municipale; infatti il Servizio Polizia Municipale si è recentemente impegnato 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.
Tra gli elementi innovativi, in linea con quanto si propone oggi la Polizia Municipale, si adotta 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.

Impegno al monitoraggio della Soddisfazione dei clienti

Tutte le attività svolte dalla Polizia Municipale 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, nonchè le associazioni che li rappresentano, sia gli altri clienti istituzionali coinvolti 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 cliente** viene posta come prioritaria nel definire la Qualità del servizio, in modo da assicurare un costante orientamento alla soddisfazione di chi fruisce del servizio e l'impegno della Polizia Municipale al miglioramento continuo.

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 Municipale deve garantire ai suoi cittadini la possibilità di comprendere facilmente:

a) chi è l'interlocutore giusto per il bisogno;
b) quali sono le modalità di prendere contatto, perché ognuno possa individuare la più adatta per se;
c) quali sono le procedure da seguire per ottenere il servizio richiesto e quali documenti bisogna presentare;
d) quali tempi si richiedono per l'ottenimento del servizio.

Carta dei Servizi della Polizia Municipale – Comune di Castel Viscardo

Per rispondere a questo primo impegno nei confronti del cittadino cliente, 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 Municipale.

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 Municipale e con la sua organizzazione. Ad ogni cittadino cliente 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 stesso).

La polizia Municipale si impegna quindi ad accogliere il cittadino cliente, 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 cliente, inoltre, si impegna a rispondere ai reclami ed alle segnalazioni provenienti dai cittadini, relativi al cattivo funzionamento dell'organizzazione o al comportamento inadeguato degli operatori in servizio:

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

Coloro che desiderano sporgere reclamo o fare una segnalazione sono quindi pregati di scrivere le proprie ragioni, corredate di dati personali e indirizzo, da inviare al Servizio Polizia Municipale Comune di Castel Viscardo ai seguenti indirizzi: P.za IV Novembre 10, numero fax. 0763 361621, e-mail comandopm@comune.castelviscardo.tr.it