



Corpo di Polizia Municipale

indice

Prefazione del Sindaco
Presentazione del Comandante

I. INTRODUZIONE

I.1 L'impegno del Comune di Anzola per la Qualità
I.2 Cos'è la Carta dei Servizi e perché una Carta per la Polizia Municipale
I.3 I principi fondamentali della Carta
I.4 Com'è strutturata la Carta

II. LA POLIZIA MUNICIPALE SI PRESENTA

II.1 Chi è la Polizia Municipale
II.2 I servizi e le attività che svolgiamo
II.3 Gli interventi della Polizia Municipale nelle Frazioni
II.4 Le attività svolte nell'anno 2003
II.5 Come contattarci

III. I NOSTRI IMPEGNI

III.1 Cosa sono gli "standard" e come li abbiamo individuati
III.2 Le garanzie del servizio: standard e valori
III.3 I rimborsi
III.4 Come e dove reclamare per disservizi della Polizia Municipale

IV. INFORMAZIONI UTILI

IV.1 Cosa fare per... (...se hai preso una contravvenzione;
...in caso di incidente stradale; ...se devi occupare un'area pubblica)
IV.2 Per presentare Reclami, Segnalazioni o Suggerimenti
IV.3 Numeri utili

V. APPENDICE: Fac-simile modulistica

V.1 Presentazione ricorso al Giudice di Pace
V.2 Segnalazione, reclamo, suggerimento
V.3 Richiesta di accesso agli atti
V.4 Richiesta di occupazione di suolo pubblico

pag 4
pag 5

pag 6
pag 6
pag 7
pag 7
pag 8

pag 9
pag 9
pag 10
pag 11
pag 11
pag 14

pag 15
pag 15
pag 16
pag 20
pag 20

pag 21
pag 21
pag 24
pag 25

pag 26
pag 26
pag 27
pag 28
pag 29

prefazione del sindaco

La Polizia Municipale è spesso il primo punto di contatto tra il cittadino e l'Amministrazione Comunale sul territorio. Proprio per questo l'Amministrazione Comunale di Anzola dell'Emilia ha organizzato il Corpo di Polizia Municipale in modo da configurarlo come una struttura al servizio del cittadino, investendo principalmente sulle attività di collaborazione, di reciproco ausilio e prossimità.

In linea con questi obiettivi si è voluto realizzare una Carta dei Servizi che diviene la naturale evoluzione di un percorso diretto a consolidare il rapporto di fiducia e rispetto tra la cittadinanza e la Polizia Municipale.

Una Carta dei Servizi che è insieme simbolo di un impegno da tempo assunto e punto di partenza per una Polizia Municipale sempre più vicina ai cittadini.

IL Sindaco di Anzola dell'Emilia

Presentazione del Comandante

La ricerca della qualità è l'obiettivo che il Corpo di Polizia Municipale si è posto nell'affrontare la definizione della propria struttura organizzativa. Negli ultimi tre anni è mutato radicalmente il nostro modo di lavorare, ed altrettanto si è modificato l'approccio nei confronti del cittadino, "cliente" dei nostri servizi: ogni nuovo progetto è stato ideato in funzione della soddisfazione delle aspettative degli utenti, e qualunque nostra iniziativa si è posta lo scopo di raccordare l'operato della Polizia Municipale alle reali esigenze del territorio, così da ottenere il massimo risultato possibile dalle forze a disposizione.

È naturale che questo lungo processo di organizzazione e definizione strutturale del Corpo di Polizia Municipale passi attraverso una fase fondamentale: la creazione di una Carta dei Servizi.

Un simile strumento infatti consentirà a tutti i cittadini di conoscere con esattezza quali siano i compiti della Polizia Municipale e quali le modalità adottate per eseguirli, cosa si possa sempre esigere dal nostro servizio, ma anche come si possa apprezzare la qualità di ciò che viene offerto.

È mia convinzione che un cittadino meglio informato, pur essendo un "cliente" più esigente, sia soprattutto un utilizzatore più attento dei servizi della Polizia Municipale, in grado di esprimere giudizi sul valore di quanto gli viene dato ad Anzola dell'Emilia piuttosto che altrove.

Giampiero Gualandi

Comandante della Polizia Municipale di Anzola dell'Emilia

Direttore dell'Area Organizzativa

I. introduzione



I.1 L'impegno del Comune di Anzola per la Qualità

"La Qualità", prima di essere un insieme di tecniche e strumenti, è un sistema di valori che incide fortemente sui comportamenti e sugli atteggiamenti mentali. Le tecniche e gli strumenti operativi messi a punto con la Qualità rafforzano, modificano, plasmano, il modo di essere delle persone.

Qualità è un modo di essere che migliora le relazioni tra gli attori (front-line - cittadini, capi - collaboratori, ufficio a monte - ufficio a valle, amministratori - dirigenti, Ente - fornitori ecc.) con benefici effetti nell'Ente e nella stessa comunità."

In poche parole, la Qualità è mettere questi attori al centro di qualsiasi processo, finalizzando tutto alla loro soddisfazione.

Già dal lontano 1994 il Comune di Anzola dell'Emilia si è impegnato sul fronte della Qualità, vincendo il premio del Ministero della Funzione Pubblica nell'ambito de "I Centoprogetti" proprio con un progetto sull'ascolto dei cittadini.

L'ascolto, infatti, è il punto di partenza per definire quali sono le attese dei clienti/utenti rispetto ai servizi erogati, e come questi vengono percepiti; dall'analisi di questi diversi risultati si ricava quali sono gli aspetti problematici (tutte le volte che la percezione del servizio è inferiore rispetto alle aspettative) e quali sono invece i punti di forza (quando la percezione è pari o addirittura superiore alle attese).

Dall'analisi degli aspetti problematici inizia quindi il percorso di miglioramento, che dovrebbe portare ad un aumento del livello di soddisfazione del cliente/utente; proprio a questo fine, il percorso viene successivamente monitorato attraverso un'indagine di soddisfazione (cosiddetta "customer satisfaction"), in cui si verificano di nuovo le attese e le percezioni sui servizi.

Quello descritto è un circolo "virtuoso", con cui - mediante passaggi successivi nel tempo - si controlla la propria organizzazione, il proprio modo di lavorare e i servizi prodotti in modo da mantenerli sempre in costante miglioramento, cioè in modo da rispondere - anzi, superare - le aspettative di chi ne usufruisce. Inizialmente applicato solo alle aziende private, il metodo della "Qualità Totale" da qualche tempo viene utilizzato anche dagli enti pubblici, ed in particolare dai Comuni, perché sempre più le Amministrazioni hanno capito che non è sufficiente erogare servizi e costruire opere pubbliche "tout court", ma è necessario confrontarsi continuamente con le attese dei cittadini, in quanto attori principali e soggetti attivi della Pubblica Amministrazione, a cui contribuiscono attraverso varie forme di partecipazione attiva, con il pagamento delle tasse e su cui possono influire con il proprio voto.

È proprio dal percorso di "Qualità" che deriva questo documento - la Carta dei servizi - che rappresenta un vero e proprio patto tra cittadini e Comune, in cui si stabiliscono delle regole certe sull'erogazione dei servizi, e addirittura la possibilità di richiedere un rimborso se alcuni degli standard previsti non vengono rispettati.

I.2 Cos'è la Carta dei Servizi e perché una Carta per la Polizia Municipale

La Carta dei Servizi rappresenta una garanzia che il Comune di Anzola dell'Emilia vuole offrire ai propri cittadini: essa informa in modo completo sulle attività che la Polizia Municipale svolge, illustra le modalità per usufruire dei servizi offerti e descrive gli impegni che il Corpo di P.M. si è proposto di mantenere a favore dei propri utenti.

Per questo progetto, la Polizia Municipale si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, inerente la definizione dei "Principi a cui deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici".

In particolare, il desiderio dell'Amministrazione è di far conoscere le possibilità offerte ai cittadini da questo Servizio ed instaurare con la comunità locale un patto, basato sul rispetto degli impegni presi da parte del Comune. Tanto che, se il Comune non mantiene tale patto, il cittadino potrà essere risarcito.

Abbiamo pensato di elaborare la Carta dei

Servizi proprio per la Polizia Municipale, perché, tenendo conto di tutte le attività che svolge e della sua ragione di esistere, è il Servizio che più di ogni altro all'interno del Comune è presente sul territorio, visibile dai cittadini, ed è fruibile 12 ore al giorno tutti i giorni.

I.3 I principi fondamentali della Carta

La Polizia Municipale si ispira ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, individuando modalità e strumenti propri per realizzare questi principi nell'erogazione dei servizi.

Eguaglianza e Imparzialità

La Polizia Municipale offre i propri servizi a tutta la cittadinanza, senza discriminazioni e distinzioni di sesso, lingua, razza, religione e opinioni politiche. Chiunque debba rivolgersi alla Polizia Municipale è servito con le stesse modalità e senza privilegi di alcun genere.

Partecipazione

Il Servizio informa costantemente i cit-

tadini delle novità del Comune attraverso il notiziario, il sito web, la newsletter comunale, lettere e volantini. Promuove occasioni di confronto con la comunità attraverso incontri tematici, indagini sulla soddisfazione degli utenti e sui miglioramenti da attuare nel Servizio stesso; cerca di mantenere aggiornata la cittadinanza di tutto ciò che cambia nella normativa sulla circolazione stradale.

Inoltre la Polizia Municipale si vale della collaborazione di un gruppo di cittadini volontari, i "Referenti di Prossimità", i quali rappresentano un vero e proprio tramite, un collegamento tra l'istituzione e la cittadinanza.

Chiarezza e trasparenza

La Polizia Municipale garantisce l'accesso ai propri atti amministrativi (tramite l'U.R.P), informa circa i nominativi dei responsabili dei procedimenti, i tempi di svolgimento e le modalità di accesso alle singole procedure, ecc.

Efficacia ed efficienza

La Polizia Municipale mira ad un continuo miglioramento del servizio erogato e individua nella Carta dei Servizi lo strumento per tener fede agli impegni di efficacia ed efficienza presi verso i propri utenti. Il costante aggiornamento del personale e l'introduzione di nuove soluzioni tecnologiche e organizzative è rivolto a garantire alti standard di qualità del servizio.

Continuità e sicurezza del servizio

I servizi vengono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, per dodici ore al giorno tutti i giorni feriali, prevedendo anche servizi serali e notturno, oltre alla copertura di tutte le giornate domenicali, attraverso l'Associazione Intercomunale "Terre d'acqua" di cui fa parte il Comune di Anzola dell'Emilia.

I.4 Com'è strutturata la nostra Carta

Dopo una breve introduzione sul tema della Qualità e sulle ragioni della Carta dei Servizi, la nostra Carta è costituita da una parte descrittiva della Polizia Municipale con alcuni dati di attività e dei servizi offerti. La parte centrale della Carta illustra invece gli standard di qualità che la Polizia Municipale si impegna a mantenere nell'erogazione dei servizi, con l'obbligo di rimborsare i cittadini qualora sia dimostrato che tali standard non vengano rispettati. Seguono due capitoli a carattere informativo, sui servizi più richiesti e le domande più frequenti dei cittadini. Infine vi è un'appendice dove sono stati raccolti (in fac-simile) alcuni tra i moduli più usati dai cittadini, così che trascrivendoli in carta libera ognuno possa rendersi autonomo nell'inoltro di istanze alla Polizia Municipale ed alla pubblica amministrazione in generale.

II. la Polizia Municipale si presenta



II.1 Chi è la Polizia Municipale

Il Corpo di Polizia Municipale di Anzola dell'Emilia al 31 marzo 2004 è composto dal seguente personale:

- 1 Direttore dell'Area Organizzativa (dirigente)
- 1 Comandante
- 1 Vice-Comandante
- 2 Assistenti
- 2 Agenti

Il servizio della Polizia Municipale viene svolto su tutto il territorio comunale, comprese le frazioni di Lavino di Mezzo, Ponte Samoggia e San Giacomo del Martignone, tutti i giorni feriali dalle ore 7 alle ore 19. Settimanalmente vengono inoltre effettuati servizi serali, notturni e festivi in convenzione con le Polizie Municipali dei Comuni appartenenti alla Associazione intercomunale Terre d'Acqua (Calderara di Reno, Crevalcore, Sala Bolognese, San Giovanni in Persiceto, Sant'Agata Bolognese).

Per lo svolgimento delle proprie attività esterne il Corpo di Polizia Municipale di Anzola dell'Emilia è dotato dei seguenti mezzi e strumenti:

- 2 autovetture attrezzate per i servizi di pattugliamento, controllo del traffico ed intervento veloce;
- 1 furgone allestito ad ufficio mobile appositamente attrezzato per il servizio di Polizia di Prossimità;
- 3 biciclette per il pattugliamento nelle aree verdi, nelle aree e piste ciclopedonali e nelle frazioni;
- 1 apparecchiatura Autovelox 104/C2 per i servizi di controllo della velocità;
- 1 etilometro (pre-test) per i servizi di controllo e prevenzione della guida in stato di ebbrezza.



II.2

I servizi e le attività che svolgiamo

Anche se è opinione comune che l'attività della Polizia Municipale sia limitata alla regolazione della viabilità ed al controllo del traffico, nella realtà attuale invece le funzioni attribuite alla Polizia Municipale coprono una serie di compiti istituzionali di ampia estensione e di fondamentale importanza per la collettività.

Le competenze della Polizia Municipale comprendono infatti i seguenti settori:

- **Polizia giudiziaria:** accertamento e repressione dei reati, indagini per la ricerca e l'identificazione dei colpevoli, ogni altra attività delegata dall'Autorità Giudiziaria;
- **Polizia edilizia:** vigilanza sulle costruzioni per assicurarne la conformità alle normative vigenti, controlli nei cantieri, prevenzione e accertamento abusi edilizi, accertamento e repressione dei reati in materia edilizia;
- **Polizia commerciale e annonaria:** verifiche preliminari all'apertura degli esercizi commerciali e controllo della conformità alle autorizzazioni rilasciate, controllo rispetto orari di apertura e chiusura, controllo pubblici esercizi per la somministrazione di alimenti e bevande, controllo autorizzazioni e assegnazione dei posteggi nel mercato settimanale e nelle fiere;
- **Polizia sanitaria:** controllo attività insalubri, igiene nell'abitato e controlli per assicurare l'applicazione dei regolamenti comunali in materia, accertamenti e trattamenti sanitari obbligatori;
- **Polizia stradale:** controllo traffico e sicurezza stradale, rilievo incidenti stradali, gestione degli eventi di viabilità straordinaria, disposizioni in materia di circolazione stradale, educazione stradale nelle scuole;
- **Polizia rurale e ambientale:** controllo animali vaganti, controlli acque ad uso pubblico, controlli dell'inquinamento atmosferico ed acustico dovuto alla circolazione dei veicoli, controlli rispetto aree verde pubblico.

I servizi che concretamente vengono svolti dalla Polizia Municipale di Anzola dell'Emilia vengono organicamente raggruppati in quattro macro categorie:

1. Rapporti con la cittadinanza

- Accertamenti anagrafici
- Accertamenti per Segnalazione
- Polizia Prossimità

2. Presidio del territorio

- Perlustrazione Territorio
- Servizi Appiedati
- Controllo Verde pubblico
- Associazione Intercomunale

3. Polizia Stradale

- Controllo Veicoli in transito
- Controllo Cantieri stradali
- Sinistri stradali
- Viabilità manuale

4. Varie

- Polizia Giudiziaria
- Gestione economico-finanziaria
- Altro

II.3.

Gli interventi della Polizia Municipale nelle Frazioni

Due sono i progetti specificamente indirizzati a calibrare l'intervento della Polizia Municipale sui territori delle Frazioni, allo scopo di renderlo il più possibile adeguato alle reali esigenze della cittadinanza residente: la "Polizia di Prossimità" e il "Coordinamento di Frazione".

Polizia di Prossimità

Si tratta di un ambizioso progetto avviato ormai da due anni e destinato a rivoluzionare i rapporti con la cittadinanza e a mutare radicalmente la filosofia e le metodologie operative del Corpo di Polizia Municipale. Scopo del progetto è infatti la gestione e risoluzione di tutte le problematiche rientranti nella sfera della sicurezza urbana, intesa nell'accezione più ampia del concetto. Sicurezza quindi come maggiore qualità della vita nella nostra città, massima vivibilità per tutti in un clima di pacifica e civile convivenza, eliminazione dei fenomeni di disagio urbano, di disordine e di conflitto sociale, oltre alla istituzionale gestione della micro e macro criminalità. Un simile obiettivo di convivenza civile si può perseguire soltanto con la collaborazione attiva della cittadinanza: il termine "prossimità" significa infatti vicinanza tra le esigenze della popolazione e l'operato della Polizia Municipale.

A tal fine un gruppo di cittadini, individuati come "Referenti di zona", lavorano a stretto contatto con la Polizia Municipale allo scopo di individuare le zone critiche del territorio e le loro caratteristiche.

Coordinamento di Frazione

Questo progetto di recente attivazione è destinato ad integrarsi col precedente.

In concreto sono stati forniti ai cittadini delle due principali Frazioni (Lavino di Mezzo e S.Giacomo del Martignone, in via sperimentale) due numeri di telefono cellulare specificamente destinati a raccogliere ogni istanza rientrante nelle competenze della Polizia Municipale. Il relativo coordinatore svolge poi la funzione di gestire ogni successivo intervento destinato a risolvere

il problema o soddisfare la richiesta.

II.4.

Le attività svolte nell'anno 2003

La Polizia Municipale di Anzola dell'Emilia è specialmente impegnata in quelle attività che comportano una costante presenza sul territorio e un diretto rapporto con i cittadini.

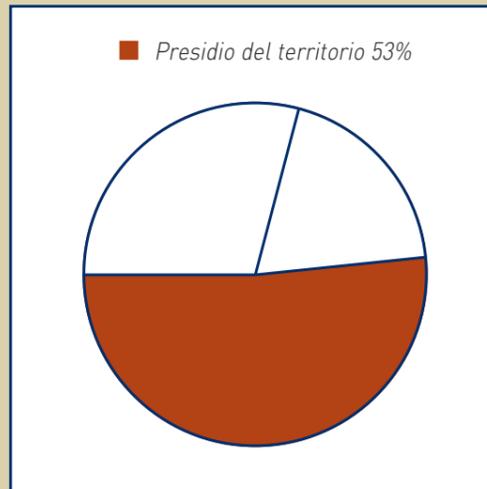
Dai dati relativi all'anno 2003 risulta infatti che oltre la metà dell'attività della Polizia Municipale è stata dedicata al presidio del territorio, che consiste principalmente nei servizi di vigilanza a piedi all'interno dei centri abitati, con particolare attenzione ai controlli nei parchi pubblici e negli altri luoghi di aggregazione della cittadinanza. Alla vigilanza all'interno dei centri abitati, si aggiunge poi il pattugliamento in auto delle zone esterne.

A queste attività di controllo e vigilanza volte ad aumentare la sicurezza generale del territorio, se ne affiancano poi altre più direttamente collegate alle esigenze del singolo cittadino. Tra queste attività, che ammontano a circa un terzo di quella complessiva della Polizia Municipale, rientrano sia i controlli connessi con le pratiche anagrafiche di residenza, sia soprattutto gli accertamenti e gli interventi conseguenti alle segnalazioni dei cittadini, finalizzati alla soluzione più rapida e soddisfacente di problematiche causa di disagio per il singolo o per la collettività. Al medesimo scopo, è stato inoltre istituito da circa due anni il servizio di Polizia di Prossimità, che mediante il posizionamento del furgone adibito ad Ufficio Mobile in punti strategici del territorio in orari e giorni prefissati, è appositamente pensato per rendere il più agevole possibile l'incontro diretto tra le richieste della popolazione e le soluzioni che può fornire la Polizia Municipale.

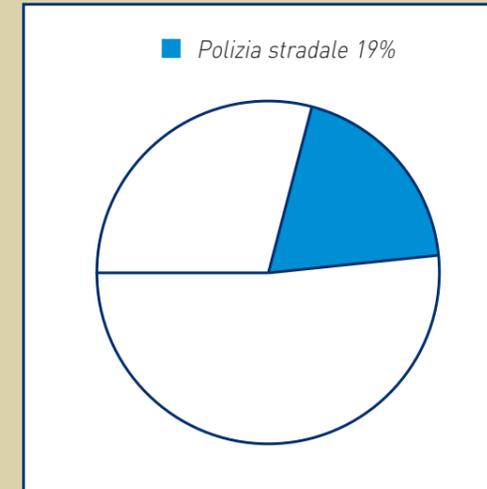


Principali attività svolte dalla Polizia Municipale nel corso dell'anno 2003

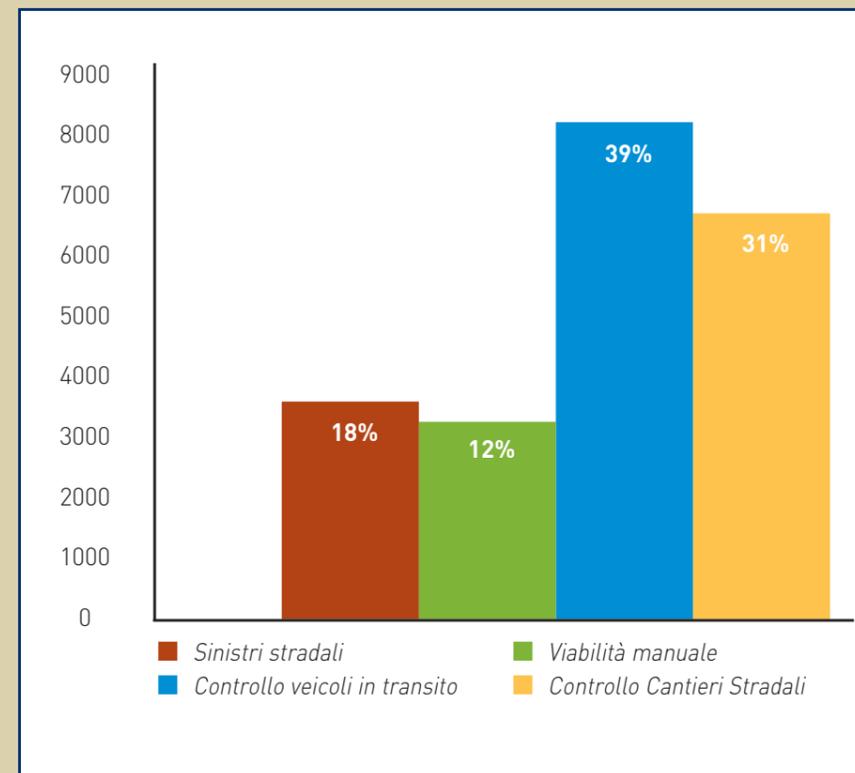
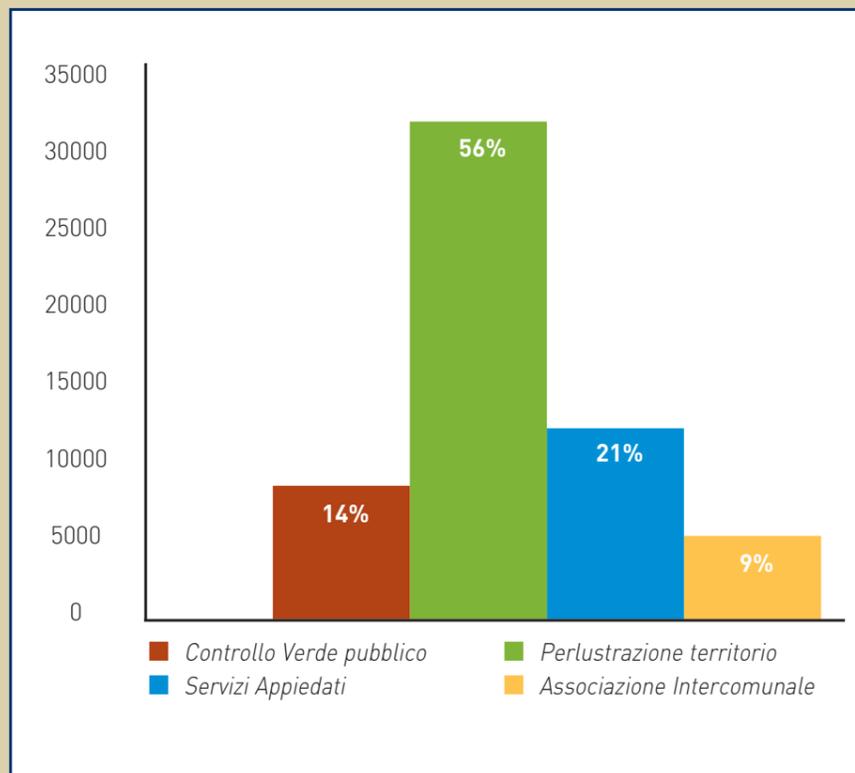
- Rapporti con la cittadinanza 28%
- Polizia Stradale 19%
- Presidio del territorio 53%



Presidio del territorio: attività svolta nel 2003

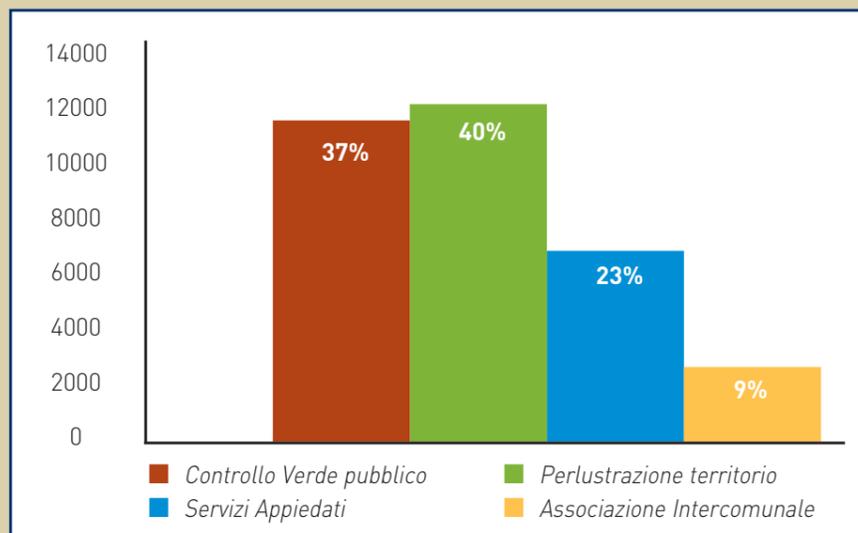


Polizia stradale: attività svolta nel 2003





Rapporti con la cittadinanza: attività svolta nel 2003



II.5 Come contattarci

Gli uffici della Polizia Municipale hanno sede in Via Goldoni n. 3, al primo piano del palazzo denominato "Casa Gialla".

Sono aperti al pubblico nei seguenti giorni ed orari:

LUNEDI', MARTEDI' E SABATO dalle 8,00 alle 12,30;
GIOVEDI' dalle 8,00 alle 18,30.

Gli Operatori della Polizia Municipale sono in servizio tutti i giorni feriali dalle

7,00 alle 19,00 e sono reperibili ai seguenti recapiti telefonici: **051-731203**
Fax: **051-6507595**
e-mail:

polizia@anzola.provincia.bologna.it
Cell. **329-6509601 / 329-6509609**

Cell. riservato al coordinamento di Lavino di Mezzo **339-7175747**
Cell. riservato al coordinamento di San Giacomo M. **320-4343674**

III. i nostri impegni

III.1 Cosa sono gli "standard" e come li abbiamo individuati

Per garantire ai cittadini di Anzola dell'Emilia un servizio di qualità, la Polizia Municipale ha individuato alcuni indicatori attraverso i quali gli utenti possono misurare se il servizio offerto ha un buon funzionamento.

Tali indicatori, che prendono il nome di "standard", sono valori che identificano il livello di qualità che la Polizia Municipale si impegna ad offrire ai propri utenti.

Gli standard indicati nella tabella III.2 si riferiscono tanto ai valori numerici dei servizi già effettuati negli anni precedenti (2003), quanto a quelli relativi ai servizi che si prevedono di effettuare. Il valore degli standard previsti per il 2004 sono stati definiti con l'intenzione di migliorare in modo considerevole la qualità dei servizi svolti, impegno che si ritiene di poter rispettare, considerato il progressivo miglioramento delle prestazioni erogate negli ultimi 2 anni.

Per alcuni di questi standard, i cittadini, verificando personalmente il livello di qualità offerto dal Servizio, possono mettere a confronto quanto promesso dagli standard stessi con quanto effettivamente offerto. E, se la promessa della Polizia Municipale non è stata mantenuta, gli utenti hanno la possibilità di chiedere al Comune un indennizzo.

Questa volontà di trasparenza pone le basi per la creazione di un patto di collaborazione tra la Polizia Municipale ed i cittadini di Anzola dell'Emilia.

III.2 Le garanzie del servizio: standard e valori

Nella tabella seguente riportiamo alcuni dei servizi offerti dalla Polizia Municipale ed i relativi standard garantiti. In particolare la tabella contiene la

descrizione del servizio svolto e delle sue modalità di esecuzione, il valore dello standard previsto per il 2004, il valore dello standard relativo a come è stato svolto il servizio nel 2003 e l'indicazione dell'eventuale previsione di un indennizzo per l'utente in caso di mancato rispetto dello standard previsto.

Rapporti con la cittadinanza

Servizio	descrizione standard	valore previsto	valore 2003	indennizzo
Rilascio permessi provvisori di guida (smarrimenti o furti)	rilascio dal momento della richiesta	entro 24 ore	entro 48 ore	si
Rilascio permessi provvisori di circolazione (smarrimenti o furti)	rilascio dal momento della richiesta	entro 24 ore	entro 48 ore	si
Presidi nelle zone scolastiche (con Operatori di PM)	postazioni settimanali	minimo 12	minimo 12	no
Presidi nelle zone scolastiche (con Vigili Ausiliari)	postazioni settimanali	minimo 15	minimo 15	no
Presidio con Unità Mobile "Polizia di prossimità"	n. interventi settimanali	minimo 6	minimo 6	no
Presenza dell'Operatore nel Coordinamento di frazione	n. giorni settimanali	minimo 3 per frazione	nuovo servizio	no
Rilascio ordinanze di viabilità per occupazione sede stradale (scavi, traslochi ecc.)	tempo massimo dalla richiesta (almeno 7 gg. prima dell'evento)	4 gg. prima dell'evento	3 gg. prima dell'evento	si
Rilascio nulla osta per manifestazioni sportive	tempo massimo dalla richiesta (almeno 7 gg. prima dell'evento)	4 gg. prima dell'evento	3 gg. prima dell'evento	si
Rilascio nulla osta per trasporti eccezionali	tempo massimo dal momento della richiesta (almeno 7 gg. prima)	5 gg. prima dell'evento	5 gg. prima dell'evento	si
Educazione Stradale nell' Asilo Nido	n. ore annue	almeno 9	9	no
Educazione Stradale nelle Scuole Materne	n. ore annue	almeno 9	9	no
Educazione Stradale nelle Scuole Elementari	n. ore annue	almeno 48	48	no
Educazione Stradale nelle Scuole Medie	n. ore annue	almeno 8	8	no
Attività di formazione "Piccoli Vigili Volontari"	n. ore annue	almeno 8	4	no
Incontri con la cittadinanza sul Codice della Strada	n. incontri annui	almeno 3	1	no

Polizia Stradale

Servizio	descrizione standard	valore previsto	valore 2003	indennizzo
Controllo sul rispetto del Codice della Strada	posti di controllo settimanali	minimo 6	4	no
Vigilanza e controllo sulla viabilità per manifestazioni e spettacoli vari	Presenza di Operatori	100% manif./anno	100% su 20 manif./anno	no
Vigilanza e controllo sulla viabilità per manifestazioni religiose	Presenza di Operatori	100% manif./anno	100% su 8 manif./anno	no
Vigilanza e controllo sulla viabilità per manifestazioni sportive	Presenza di Operatori	100% manif./anno	100% su 14 manif./anno	no
Vigilanza e controllo sulla viabilità per cortei funebri	Presenza di Operatori	70% manif./anno	70% su 204 cortei/anno	no
Controlli sul superamento dei limiti di velocità	n. posti di controllo annui	minimo 22	22	no
Rilevamento incidenti stradali	intervento entro 20 min. dalla segnalazione	almeno nel 90 % incid./annui	nel 90% su 41 incidenti	no
Documentazione incidenti stradali	rilascio copie del rapporto	entro 30 gg dalla richiesta	entro 30 gg dalla richiesta	si
Ritrovamento veicoli rubati	custodia e/o riconsegna comunicazione al proprietario	immediata	immediata	no

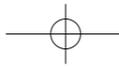


Presidio del territorio

Servizio	descrizione standard	valore previsto	valore 2003	indennizzo
Servizi appiedati di controllo territorio	n. interventi settimanali	minimo 12	10	no
Servizi per il controllo regolarità soste	n interventi settimanali	minimo 12	10	no
Servizi di controllo territorio con altre forze di Polizia	n. interventi mensili	minimo 8 per 48 ore/mese	minimo 6 per 36 ore/mese	no
Controlli edilizi a seguito di segnalazioni	tempo massimo del sopralluogo dal momento della segnalazione	entro 5 gg.	entro 10 gg.	no
Controlli a seguito di segnalazioni	tempo massimo di conclusione della pratica	entro 30 gg.	entro 30 gg.	no
Cani in libertà	intervento sul posto dal momento della segnalazione	entro 1 ora	entro 1 ora	no
Controllo su cantieri stradali	intervento entro 3 gg. dall'inizio dei lavori	100% cantieri/anno	78 cantieri controllati	no
Controllo su insediamenti abusivi di nomadi	intervento immediato con ordinanza di sgombero	100% insed./anno	14 sgomberi	no
Vigilanza in parchi ed aree verdi	n. interventi settimanali	minimo 12	12	no
Vigilanza e controllo nei mercati e nelle Fiere	presenza durante i mercati e le Fiere	100% merc./anno	55	no
Controlli su esercizi commerciali	n. controlli annui	minimo 65	59	no

Attività varie

Servizio	descrizione standard	valore previsto	valore 2003	indennizzo
Accertamenti anagrafici di residenza	Definizione della pratica dalla ricezione della richiesta	entro 20 gg.	entro 20 gg.	si
Servizio con Gonfalone per manifestazioni pubbliche	Presenza di Operatori	100% manif./anno	100% su 12 manif./anno	no
Assunzione cittadini extra-comunitari	Registrazione della comunicazione	entro 12 ore	entro 12 ore	no
Pratiche di Denuncia Cessione Fabbricati	Registrazione della pratica dalla ricezione	entro 24 ore	entro 24 ore	no
Trattamenti Sanitari Obbligatorii	Presenza di Operatori	100% TSO./anno	100% TSO./su	no
Autorizzazioni per revisioni periodiche autocarri	Rilascio autorizzazioni alle ditte di revisione dalla ricezione della richiesta	entro 24 ore	entro 24 ore	no
Notifica al cittadino di sanzioni amministrative	tempo massimo dal momento dell'accertamento	entro 150 gg.	entro 150 gg.	no
Documenti ritrovati	comunicazione al proprietario	entro 12 ore	entro 24 ore	no
Ricezione querele	Inoltro alle Autorità	entro 48 ore	entro 48 ore	no





III.3 I rimborsi

Come indicato nel paragrafo precedente, in alcuni casi, quando lo standard promesso non viene mantenuto, i cittadini hanno la possibilità di chiedere un forma di indennizzo: si tratta di un risarcimento simbolico che prende il nome di "rimborso" e che viene messo a disposizione dal Corpo di Polizia Municipale.

Infatti, nel caso di mancato rispetto di uno standard indennizzabile promesso, gli utenti possono presentare al Corpo di Polizia Municipale una segnalazione di disservizio.

La segnalazione deve essere presentata per iscritto, formulata in modo preciso, contenendo tutte le informazioni necessarie a documentare in modo oggettivo la richiesta ed a verificare il mancato rispetto dello standard.

La domanda di rimborso dovrà essere recapitata al seguente indirizzo:

COMUNE DI ANZOLA
CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE
Direttore dell'Area Organizzativa
Via Goldoni, 3
40011 ANZOLA dell'EMILIA (BO)

Le forme di rimborso previste hanno un valore simbolico di circa 6 euro, e sono rappresentate dal controvalore espresso in biglietti dell'autobus validi per i percorsi extraurbani compresi tra Anzola dell'Emilia - Bologna e viceversa.

III.4 Come e dove reclamare per i disservizi della Polizia Municipale

Analogamente a quanto è previsto in merito al mancato rispetto degli standard qualitativi, al cittadino-utente è riconosciuta la facoltà di presentare reclami su disservizi che avessero eventualmente subito a causa della Polizia Municipale.

Detti reclami potranno essere indirizzati al medesimo recapito di cui al paragrafo precedente.

In ogni momento sarà comunque possibile fissare un appuntamento per parlare personalmente con il Direttore dell'Area Organizzativa.

IV. informazioni utili



IV.1 Cosa fare per...

...se hai preso una contravvenzione

SE VUOI PAGARE O FARE RICORSO

Il pagamento di una contravvenzione è possibile solo presso un qualsiasi ufficio postale. Nel nostro Ufficio sono disponibili bollettini di conto corrente già predisposti col numero di conto che è il seguente 23281405 intestato a Comune di Anzola dell'Emilia - Servizio Economato e Polizia Urbana - Servizio Tesoreria. E' opportuno indicare nella causale di versamento il numero della contravvenzione.

Si ricorda che i 60 giorni di tempo dati per il pagamento o per il ricorso sono tassativi poiché dal 61° giorno la sanzione viene raddoppiata ed il ricorso dichiarato inammissibile.

Le due Autorità competenti per territorio al ricevimento del ricorso sono:

- il Giudice di Pace di Bologna, Via Warthema n. 54, Tel. 051/4451511
- il Prefetto di Bologna, Via IV Novembre n. 24, Tel. 051/6401111.

E' possibile redigere il ricorso utilizzando il modello in appendice.

SE SI TRATTA DI UNA CONTRAVVENZIONE PER DIVIETO DI SOSTA

Nel caso in cui un veicolo sia lasciato in sosta non regolamentare e venga verbalizzato lasciando una copia della contravvenzione e del bollettino sotto il parabrezza:

- l'utente può avvalersi della facoltà di pagare entro 10 giorni la cifra scritta sul verbale oppure
- può attendere che il verbale gli venga notificato a casa a mezzo posta con un aggravio di spesa di € 6,94 dopodiché avrà 60 giorni di tempo per pagare o per fare ricorso.

SE SI TRATTA DI UN VERBALE PER ECCESSO DI VELOCITA'

Nel caso riceveste un verbale per eccesso di velocità misurato con apparecchiatura presso il nostro Ufficio è disponibile la fonte di prova fotografica che viene esibita al proprietario del veicolo o a persona da lui delegata in forma scritta.

SE IL VERBALE COMPORTA DECURTAZIONE DI PUNTI DALLA PATENTE

Nel caso in cui per un'infrazione al Codice della Strada sia prevista oltre alla sanzione pecuniaria anche la decurtazione punti

dalla patente, il proprietario del veicolo è tenuto a comunicare in forma scritta i dati del responsabile dell'infrazione entro 30 giorni dal ricevimento della contravvenzione. In caso di mancata comunicazione:

- se il proprietario è una persona fisica la decurtazione verrà applicata alla patente di quest'ultimo
- se il proprietario è una persona giuridica verrà applicata un'ulteriore sanzione di € 343,35.

E' disponibile presso il nostro Ufficio il modello per la dichiarazione dei dati del conducente. Tale dichiarazione va spedita per posta o portata personalmente presso il nostro Ufficio.

...in caso di incidente stradale

QUALI SONO I TUOI OBBLIGHI

In caso di incidente stradale che vi vede come coinvolti o solo come semplici utenti della strada l'obbligo che avete è quello di fermarvi ed aiutare le persone coinvolte chiamando:

- il numero 118 in caso di presenza di feriti descrivendo il più dettagliatamente possibile il loro stato ed il luogo del sinistro
- successivamente la Polizia Municipale, i Carabinieri o la Polizia Stradale per il rilievo dell'incidente stradale
- nel caso in cui i feriti fossero intrappolati tra le lamiere allertate anche il 115 Vigili del Fuoco.

Nell'attesa non agite sui feriti ma lasciateli dove sono. Se il sinistro stradale ha provocato solo danni lievi ai veicoli il Codice della Strada all'art. 189 impone l'obbligo di liberare la strada immediatamente; successivamente dovrete cercare un accordo con la controparte e compilare l'apposito modulo di constatazione amichevole di incidente stradale.

COME RICHIEDERE LA COPIA DEL RAPPORTO

Il coinvolto in un sinistro che voglia copia del rapporto di incidente stradale redatto dalla Polizia Municipale può farne richiesta all'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) o via fax, utilizzando eventual-

mente il modulo disponibile sul sito web all'indirizzo www.comune.anzoladell'emilia.bo.it, nella sezione modulistica on line. L'interessato riceverà la risposta entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta. I costi sono previsti dalla delibera n. 145 del 30/12/2002 e sono:

- Copia rapporto completo (entro 4 mesi dal sinistro) € 50
- Copia senza fotografie (a qualunque data) € 40
- Copia per assicuratori (nei primi 4 mesi dal sinistro) € 40

...se devi occupare un'area pubblica per effettuare un lavoro

Per effettuare un qualsiasi tipo di lavoro (trasloco, cantiere stradale, potatura piante) che occupi anche solo parzialmente un'area pubblica (strada, marciapiede) occorre fare richiesta di occupazione suolo pubblico all'URP utilizzando eventualmente il modulo disponibile sul sito web all'indirizzo www.comune.anzoladell'emilia.bo.it, nella sezione modulistica on line. La Polizia Municipale si attiverà per l'eventuale ordinanza per la viabilità.

...se devi presentare una denuncia cessione fabbricato

Il modello di denuncia cessione fabbricato deve presentarlo il proprietario o chi ha la disponibilità di un immobile (appartamento, garage, negozio, capannone,...) entro 48 ore dalla consegna delle chiavi.

Il modello è disponibile nel sito internet del Comune www.comune.anzoladell'emilia.bo.it nella sezione modulistica on line e va compilato in ogni sua parte e consegnato al Comune tramite posta, fax o all'URP. La presentazione del modello oltre le 48 ore o in modo incompleto comporta una sanzione pecuniaria di € 206,00.

...se trovi o smarrischi un cane

L'iscrizione dei cani è obbligatoria per legge e va effettuata presso l'URP. In caso di smarrimento o ritrovamento occorre fare segnalazione all'URP o, negli orari di chiusura, alla Polizia Municipale. Esiste un servizio di accalappiacani che viene attivato dall'URP o dall'Ufficio di Polizia Municipale.

...se trovi un oggetto/documento

Chi ritrova un oggetto (bicicletta, telefono) deve consegnarlo al **Servizio Economato 051/6502150 - Responsabile Sig.ra Emanuela Selva.**

Chi ritrova dei documenti deve consegnarli alla Polizia Municipale che si farà carico della riconsegna al legittimo proprietario.

...se devi segnalare un guasto alle forniture di energia elettrica acqua, telefono o gas

I guasti alle forniture sopra indicate come perdite di acqua, telefono, gas, etc. devono essere segnalati ai numeri verdi delle aziende erogatrici dei relativi servizi indicati tra i numeri utili, mentre i guasti alla pubblica illuminazione devono essere segnalati all'URP.

...se ti hanno rubato o hai smarrito

CARTA DI IDENTITA'

Puoi rivolgerti all'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) con Denuncia di furto o smarrimento all'Autorità (Polizia di Stato, Carabinieri, Polizia Municipale) N. 3 foto formato tessera identiche e recenti.

PASSAPORTO

Devi rivolgerti all'URP oppure alla Questura di Bologna Piazza Galilei, 7 (tel. 051/6401111) munito di Denuncia di furto o smarrimento all'Autorità preposta. N.2 foto formato tessera identiche e recenti. Ricevuta del versamento di € 5,35 sul c.c.p. n. 330407 intestato alla Questura di Bologna Ufficio Passaporti Marca di concessione governativa per passaporti da € 30,99.

BANCOMAT/CARTA DI CREDITO

Telefona immediatamente al numero verde che è leggibile e periodicamente aggiornato in tutti gli sportelli di servizio bancomat che si trovano all'esterno di ogni filiale bancaria del gruppo di appartenenza così da bloccarne l'utilizzo; Trascrivi su di un foglio il numero che ti viene dettato; Recati a fare denuncia di furto o smarrimento; Vai immediatamente o il mattino seguente (in caso di furto o smarrimento notturno)

alla tua banca munito del numero che ti è stato dettato e della denuncia di furto o smarrimento.

Per le carte di credito questi sono i numeri delle diverse società:

American Express 0672900347
Cartasi 800151616
Diners 800864064
Mastercard Eurocard 8003077309
VISA italiane 800819014

BLOCCHETTO DEGLI ASSEGNI

Recati immediatamente a fare denuncia di furto o smarrimento
Vai alla tua banca con la denuncia

PATENTE DI GUIDA

Effettua la denuncia di furto o smarrimento all'Autorità entro 48 ore munito di due foto formato tessera
Ti verrà rilasciato un permesso provvisorio di guida valido 90 giorni
Dovrai presentare sia la denuncia sia il **permesso provvisorio di guida alla Motorizzazione Civile di Bologna** Via dell'Industria, 13 (tel. 051/6046111) per ottenere il duplicato

AUTO O MOTO

Denuncia di furto: presenta copia della denuncia di furto all'assicurazione per l'eventuale sospensione della polizza auto o per l'apertura della pratica di rimborso nel caso di polizza contro il furto. Effettua la perdita di possesso al Pubblico Registro Automobilistico di Bologna Via Marzabotto, 2 Bologna (tel. 051/312504) ai fini della sospensione del pagamento del bollo quando è trascorso un tempo sufficiente dal furto.

CARTA DI CIRCOLAZIONE

Effettua **entro 48 ore la denuncia di furto o smarrimento.** Ti verrà rilasciato un permesso provvisorio con validità 90 giorni. Presenta la denuncia e il permesso provvisorio alla Motorizzazione Civile di Bologna per ottenere il duplicato

CERTIFICATO DI PROPRIETA' DELL'AUTO

Rivolgiti al Pubblico Registro Automobilistico di Bologna con la denuncia di furto o smarrimento e ti verrà rilasciato un duplicato.



TARGA DELL'AUTO

Effettua **entro 48 ore la denuncia di furto o smarrimento**. Rivolgiti alla Motorizzazione Civile di Bologna con la denuncia dopo 15 giorni per la richiesta di reimmatricolazione. Il veicolo verrà reimmatricolato e riceverai due nuove targhe.

CICLOMOTORE

Denuncia di furto entro 48 ore
Presenta copia della denuncia di furto all'assicurazione per l'eventuale sospensione della polizza o per l'apertura della pratica di rimborso nel caso di polizza contro il furto

CERTIFICATO DI IDONEITA' TECNICA DEL CICLOMOTORE

Rivolgiti alla Motorizzazione Civile di Bologna con la denuncia di furto o smarrimento fatta entro 48 ore e chiedi il duplicato (ricorda che sottoporranno il ciclomotore ad un collaudo)

CONTRASSEGNO DI IDENTIFICAZIONE DEL CICLOMOTORE

Denuncia di furto o smarrimento entro 48 ore. Rivolgiti alla Motorizzazione Civile di Bologna con la denuncia entro 3 giorni, chiedi la cancellazione del precedente contrassegno e contestualmente il rilascio di quello nuovo

BICICLETTA

Se intendi fare una regolare denuncia ti devi rivolgere all'Autorità (Carabinieri o Polizia Municipale). Se diversamente vuoi semplicemente segnalare l'accaduto o chiedere informazioni in merito ad un eventuale ritrovamento, puoi rivolgerti al Servizio Economato - 051/6502150 - Responsabile Sig.ra Emanuela Selva.

TELEFONO CELLULARE

Devi immediatamente telefonare al servizio clienti per bloccare il numero;
Servizio clienti TIM, numero 119
Servizio clienti OMNITEL, numero 190
Servizio clienti WIND, numero 155

IV.2

Per presentare Reclami, Segnalazioni o Suggerimenti

Ogni cittadino ha la possibilità di presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami, completi di ogni dato e riferimento utile per qualsivoglia tipologia di problema o questione che lo interessi: dalla viabilità ai rumori molesti, dagli animali vaganti agli abusi edilizi, purché non si tratti di controversie tra privati le quali sfuggono alla competenza della Polizia Municipale.

Queste segnalazioni possono essere presentate:

- all'URP presso la Sede Municipale
Via Grimandi n. 1
Tel. 051/6502111 - Fax 051/731598
comune@anzola.provincia.bologna.it
- alla Polizia Municipale
Via Goldoni n. 3 retro Cà Gialla
Tel. 051/731203 - Fax 051/6507595
polizia@anzola.provincia.bologna.it
- presso l'Ufficio Mobile presente sul territorio comunale
Cell. 329/6509601 - 329/6509609
- presso uno qualsiasi dei cittadini che svolgono funzioni di "Referente di Prossimità"
- presso il coordinamento di frazione Centro Civico di Lavino di Mezzo
Tel. 339/7175747
- presso il coordinamento di frazione Centro Civico di S. Giacomo del Martignone
Tel. 320/4343674

Il cittadino troverà in queste sedi l'apposito modulo da compilare con ogni informazione utile al recepimento della segnalazione ed alla soluzione del relativo problema, oltre all'assistenza alla compilazione.

La risposta alla segnalazione sarà inviata dall'URP direttamente al cittadino interessato.

IV.3

Numeri utili

URP E UFFICI DEL COMUNE	051/6502111 FAX 051/731598
POLIZIA MUNICIPALE 051/731203	FAX 051/6507595
TELEFONI CELLULARI	329/6509601 - 329/6509609
COORDINAMENTO DI LAVINO	339/7175747
COORDINAMENTO DI S.GIACOMO M	320/4343674
CARABINIERI ANZOLA	051/733104
CARABINIERI PRONTO	INTERVENTO 112
POLIZIA DI STATO PRONTO INTERVENTO	113
VIGILI DEL FUOCO	115
EMERGENZA SANITARIA	118
BIBLIOTECA	051/6502222
MAGAZZINO COMUNALE	051/731148
DEPURATORE	051/732133
CIMITERO	051/735234
CENTRO DIURNO	051/735354
CENTRO SOCIALE RICREATIVO	051/731385
CENTRO GIOVANI	051/732951
CENTRO SPORTIVO	051/734183
CENTRO CULTURALE	051/732734
POLIAMBULATORIO	051/6501107
GUARDIA MEDICA BAZZANO	051/838881
UFFICIO AFFISSIONI/GESTIONE COSAP (TASSA OCC. SUOLO PUBBLICO) SIG. GUERNELLI	329/4162553
PRONTO INTERVENTO HERA-ACQUA	800250101
PRONTO INTERVENTO ENEL-ENERGIA ELETTRICA	800900800
PRONTO INTERVENTO AIMAG-GAS	0535/28256
UFFICIO AIMAG ANZOLA	051/735566
SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI (COOP TRASPORTI E SCAVI)	051/733148

V.3 Richiesta di accesso agli atti

MODULO PER LA RICHIESTA FORMALE DI ACCESSO AGLI ATTI

Al Comune di Anzola dell'Emilia

Il/la sottoscritto/a _____ nato/a a _____ il _____
 Residente a _____ in Via/Piazza _____
 Telefono _____ E-mail _____
 Documento di identità: _____ rilasciato il _____ da _____

RICHIEDE

- Di prendere visione;
 - Di ricevere n. copia/e¹;
 - Per consultazione (in carta semplice); copia conforme all'originale (in bollo salvo esenzioni);
- della seguente documentazione in giacenza presso codesta Amministrazione Comunale:

Così motivando la propria richiesta:

Dichiara, inoltre, di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 10 legge 675/96 che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento di cui alla presente istanza.

Anzola dell'Emilia, li _____

Firma del richiedente _____

Spazio riservato all'Amministrazione

Il Servizio _____, ai sensi dell'art. 25 - comma 4° - della Legge 241/90,
 autorizza l'URP a rispondere all'istanza d'accesso sopra avanzata entro il termine di 30 gg. dalla data della stessa e pertanto allega la documentazione richiesta
 oppure

p. l'Amm.ne Com.le _____

¹ Gli elaborati grafici di dimensioni superiori ad un formato A3 verranno riprodotti presso la copisteria SB2 di Anzola dell'Emilia in Via Emilia 41/f - Tel: 051.734151. Le relative copie dovranno essere ritirate e pagate dal richiedente presso la suddetta copisteria, previa accordi con la stessa. Le copie di elaborati con dimensioni inferiori al formato A3 possono essere richiesti al Comune ed i costi di fotocoproduzione sono di € 0,10 ogni facciata A4. Per l'estratto di copia conforme, la legislazione attuale prevede l'applicazione di n. 1 bollo da € 10,32 ogni 4 pagine di testo.

Data _____

Il Resp. del Procedimento _____

Al Comune di Anzola dell'Anzola

Il/la sottoscritto/a _____

DICHIARA

- Di aver preso visione della documentazione richiesta;
- Di aver ricevuto n. _____ copia/e della documentazione richiesta versando quanto previsto per il rimborso costi di fotocoproduzione.

Anzola dell'Emilia, li _____

(firma) _____

V.4 Richiesta occupazione suolo pubblico

AI COMUNE DI ANZOLA DELL'EMILIA
 (da presentare all'U.R.P.)

Servizio Attività Produttive

e p.c. **Polizia Municipale**

Bollo da
 € 10,33

Il sottoscritto _____ residente a _____
 prov. _____ in Via/Piazza _____ telefono _____
 per conto della Ditta _____
 con sede a _____ prov. _____ in Via/Piazza _____
 telefono _____ codice fiscale/Partita Iva _____

chiede

il rilascio della concessione all'occupazione di suolo pubblico ad Anzola dell'Emilia in Via/Piazza _____
 nello spazio così meglio identificato _____
 per una superficie di mt. ____ X mt. ____ (tot. mq. _____) per le seguenti motivazioni: _____
 Detta occupazione avrà carattere :

- PERMANENTE, dal _____
- TEMPORANEO, e precisamente dal _____ al _____.

inoltre

- NON SONO NECESSARIE SPECIFICHE DISPOSIZIONI PER LA VIABILITA'
- SI RICHIEDE IL DIVIETO DI SOSTA
- SI CHIEDE DI REGOLAMENTARE LA VIABILITA' IN QUANTO _____

(Si precisa che la domanda che prevede l'emanazione di specifiche Disposizioni deve pervenire almeno 7 gg. prima dell'inizio dell' occupazione stradale)

Il sottoscritto si impegna inoltre :

1. a sostenere le spese di eventuali sopralluoghi,
2. al pagamento dei canoni annuali futuri (solo nel caso di concessioni permanenti);
3. al ripristino immediato, al termine dell'occupazione, di eventuali danni arrecati;
4. al rispetto delle prescrizioni indicate nelle Disposizioni eventualmente emanate per esigenze di viabilità che dovranno essere attuate a cura del richiedente.

Data _____

IL RICHIEDENTE _____

SPAZIO RISERVATO AL COMUNE

COMANDO DI POLIZIA MUNICIPALE

Parere di competenza

In riferimento all'istanza si esprime il seguente parere:

- NULLA OSTA stante l'assenza di modifiche alla viabilità ordinaria
- NULLA OSTA nel rispetto di specifica Disposizione che si allega alla presente da trasmettere al richiedente unitamente alla concessione
- PARERE NEGATIVO per le seguenti motivazioni: _____

Anzola dell'Emilia _____

p. il Corpo di POLIZIA MUNICIPALE _____



