



CITTÀ
DI ANDRIA



Carta dei servizi

Corpo di Polizia Locale e Protezione Civile Comune di Andria

Revisione del 7 marzo 2024

Sommario

PREMESSA	3
RIFERIMENTI NORMATIVI	4
PRESENTAZIONE DEL CORPO DI POLIZIA LOCALE DEL COMUNE DI ANDRIA	5
ACCESSO AL SERVIZIO	9
ELENCO DELLE SEDI E DEI SERVIZI	10
I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI DEL 27 GENNAIO 1994	14
RIFERIMENTI NORMATIVI	16
LA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO	17
• <i>LA TRASPARENZA</i>	<i>17</i>
• <i>LA TEMPESTIVITÀ</i>	<i>18</i>
• <i>L’AFFIDABILITÀ</i>	<i>19</i>
LA CAPACITÀ DI COMUNICARE CON IL CITTADINO	20
GLI STANDARD DI QUALITÀ PER IL CITTADINO	21
• <i>SEGNALAZIONI</i>	<i>24</i>
• <i>AREA SICUREZZA STRADALE E PRONTO INTERVENTO</i>	<i>22</i>
• <i>TEMPI DI INTERVENTO</i>	<i>23</i>
• <i>AREA SPORTELLO AL CITTADINO</i>	<i>23</i>
IL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI	25
GLI STRUMENTI DI TUTELA A DISPOSIZIONE DEL CITTADINO	25
RECLAMO ALLA POLIZIA LOCALE	26
MODULO RECLAMO PER SOGGETTI ESTERNI	28
SEGNALAZIONE ALLA POLIZIA LOCALE	30
LA REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	31

Premessa

La realtà, sempre più completa ed articolata, delle pubbliche amministrazioni, se da un lato, consente di offrire servizi diversificati alla cittadinanza, dall'altro si presenta spesso come un mondo di difficile accesso da parte del cittadino.

In questo contesto, il principio ispiratore della carta dei servizi, è sicuramente quello di garantire il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

La carta dei servizi rappresenta, dunque, lo strumento fondamentale attraverso il quale il Corpo di Polizia Locale del Comune di Andria intende far conoscere alla collettività il proprio modo di operare nel rispetto della legislazione vigente in materia di tutela sociale e qualità del servizio svolto.

Al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la carta dei servizi e la realtà dell'organizzazione, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

RIFERIMENTI NORMATIVI

A norma dell'art. 13 del Decreto Legislativo 14 marzo 2013 n. 33 sono di seguito riportati i riferimenti normativi alle norme di legge statale, regionale e comunale che regolano l'istituzione, l'organizzazione e l'attività del Corpo:

RIFERIMENTI NORMATIVI SU ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ:

Legge 7 marzo 1986, n. 65, intitolata *“Legge-quadro sull'ordinamento della Polizia Locale”*;

D.M. 4 marzo 1987, n. 145, così come modificato dal D.M. 341/1989, *“Norme concernenti l'armamento degli appartenenti alla Polizia Locale ai quali è conferita la qualità di pubblica sicurezza”*;

Legge 5 maggio 2009, n. 42 e in particolare l'articolo 21, comma 3, che riconosce tra le *“funzioni fondamentali”* anche le funzioni di Polizia Locale;

D.Lgs. 30 marzo 2001 n. 165 c.d. Testo Unico sul Pubblico Impiego;

R.D. 18 giugno 1931, n. 773 c.d. Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza;

D.M. 5 agosto 2008 afferente all'incolumità pubblica e sicurezza urbana;

D.L. n. 14/2017, conv. Legge 48/2017 e ss.mm.i. relativa a disposizioni urgenti in materia di sicurezza delle città;

Statuto dell'Ente e in particolare gli articoli 55 e 56;

Legge Regionale 14 dicembre 2011, n. 37, rubricata *“Ordinamento della polizia locale”*;

Legge Regionale 5 marzo 2012, n. 2., intitolata *“Modifiche e integrazioni alla legge regionale 14 dicembre 2011, n. 37 (Ordinamento della polizia locale)”*;

Regolamento Regionale 11 aprile 2017, n. 11, intitolato *“Caratteristiche delle uniformi, dei distintivi di grado, dei mezzi e degli strumenti in dotazione alla polizia locale”* ai sensi dell'articolo 12 della legge regionale n. 37/2011;

Regolamento n.° 18 del 30 settembre 2019, intitolato *“Modifica del Regolamento Regionale n. 11 - Caratteristiche delle uniformi, dei distintivi di grado, dei mezzi e degli strumenti in dotazione alla polizia locale ai sensi dell'articolo 12 della legge regionale n. 37/2011”*,

Regolamento Regionale del 18 aprile 2014 n. 8, intitolato *“Codice deontologico e di comportamento per il personale della Polizia Locale”*;

Parere Ministero dell'interno 1° novembre 2011 prot.11482, intitolato *“Attribuzione di addetto al personale di PM cat. C”*, che ascrive tra le mansioni della categoria giuridica C anche quella relativa al coordinamento di altri addetti;

Codice di comportamento dei dipendenti pubblici;

Codice disciplinare;

Regolamento del Corpo di Polizia Locale, approvato con Delibera di Consiglio Comunale, n.° 5 del 28

febbraio 2023;

Regolamento disciplina armamento;

Presentazione del Corpo di Polizia Andria del Comune Andria

Il Corpo di Polizia Locale di Andria svolge dal 25 ottobre 1879 le funzioni di polizia locale nella città. Secondo quanto previsto dalla normativa vigente (*Legge 15 marzo 1986 n. 65 e da L.R. 19 febbraio 2020 n.11 Norme in materia di sicurezza urbana integrata e polizia locale*).

La Polizia Locale espleta una molteplicità di compiti e funzioni che nel tempo si sono notevolmente ampliate e diversificate al fine di rispondere alle mutevoli esigenze della città e dei cittadini, al fine di garantire la convivenza civile e la tutela dei diritti di ognuno.

Infatti, la Polizia Locale opera per prevenire e reprimere le violazioni alle norme contenute in leggi, regolamenti e provvedimenti dello Stato, della Regione e del Comune attraverso le funzioni di polizia stradale, giudiziaria e di pubblica sicurezza; opera altresì in ambito di informazione, notificazione, accertamento e rilevazione connessi alle proprie funzioni istituzionali. Inoltre vigila sulla integrità e conservazione del patrimonio pubblico e presta opera di soccorso alla popolazione e collabora ai servizi e alle operazioni di protezione civile.

La Direzione Corpo di Polizia Locale è composta da circa 72 appartenenti al Corpo, a cui si aggiungono 4 addetti amministrativi.

A presidio del territorio opera il nucleo territoriale c.d. N.I.V.I. (Nucleo Intervento Viabilità e Infortunistica) articolato così come segue:

○ **SQUADRA 1 – PRONTO INTERVENTO**

▪ **Competenze amministrative ed operative assegnate in modo prevalente:**

- *Gestire e presta servizio di pronto intervento sulle calamità / infortuni / istanze della cittadinanza.*
- *Gestire e presta servizi di infortunistica stradale.*
- *Concorrere, attraverso la georeferenziazione dei sinistri stradali, al miglioramento della viabilità comunale.*
- *Eseguire le ordinanze in materia sanitaria (Aso e Tso)*
- *Assicurare nell'intero centro urbano i servizi di Polizia Stradale mirati al controllo della circolazione viaria nel rispetto delle norme del Codice della Strada.*
- *Concorrere nel monitoraggio ed analisi dei dati informativi che provengono dal territorio.*
- *Garantire il servizio di sorveglianza alunni agli attraversamenti pedonali.*

○ **SQUADRA 2 – TERRITORIALE**

▪ **Competenze amministrative ed operative assegnate in modo prevalente:**

- *Assicurare nell'intero centro urbano i servizi di Polizia Stradale mirati al controllo della circolazione viaria nel rispetto delle norme del Codice della Strada, Leggi Speciali, Regolamenti Comunali e Ordinanze.*

- *Verificare dell'osservanza delle Ordinanze e Regolamenti Comunali.*
- *Attuare il controllo e vigilanza dell'arredo urbano, del decoro e del patrimonio comunale.*
- *Concorrere nel monitoraggio ed analisi dei dati informativi che provengono dal territorio.*
- *Assicurare il concorso nei rilievi degli incidenti stradali e gestione delle relative pratiche.*
- *Prestare servizio di pronto intervento sulle calamità.*
- *Attuare controlli attinenti le occupazioni suolo pubblico, manomissioni stradali, ponteggi, pubblicità, ecc.*
- *Collaborare con il Settore Viabilità e Traffico nello studio delle criticità viabilistiche.*
- *Garantire il servizio di sorveglianza alunni agli attraversamenti pedonali.*
- *Istruire il cerimoniale, eventi e missioni che comportano la rappresentanza del Corpo.*

○ **SQUADRA 3 – TERRITORIALE**

▪ **Competenze amministrative ed operative assegnate in modo prevalente:**

- *Assicurare nell'intero centro urbano i servizi di Polizia Stradale mirati al controllo della circolazione viaria nel rispetto delle norme del Codice della Strada, Leggi Speciali, Regolamenti Comunali e Ordinanze.*
- *Verificare dell'osservanza delle Ordinanze e Regolamenti Comunali.*
- *Attuare il controllo e vigilanza dell'arredo urbano, del decoro e del patrimonio comunale.*
- *Concorrere nel monitoraggio ed analisi dei dati informativi che provengono dal territorio.*
- *Assicurare il concorso nei rilievi degli incidenti stradali e gestione delle relative pratiche.*
- *Prestare servizio di pronto intervento sulle calamità.*
- *Attuare controlli attinenti le occupazioni suolo pubblico, manomissioni stradali, ponteggi, pubblicità, ecc.*
- *Collaborare con il Settore Viabilità e Traffico nello studio delle criticità viabilistiche.*
- *Garantire il servizio di sorveglianza alunni agli attraversamenti pedonali.*

○ **SQUADRA 4 – TERRITORIALE Responsabile: Competenze amministrative ed operative assegnate in modo prevalente:**

- *Assicurare nell'intero nell'area del Mercato Ortofrutticolo, nelle pertinenze e nelle viabilità finitime i servizi di Polizia Stradale mirati al controllo della circolazione viaria nel rispetto delle norme del Codice della Strada, Leggi Speciali, Regolamenti Comunali e Ordinanze.*
- *Verificare dell'osservanza delle Ordinanze e Regolamenti Comunali.*
- *Attuare il controllo e vigilanza dell'arredo urbano, del decoro e del patrimonio comunale.*

- *Prestare servizio di pronto intervento sulle calamità.*
- *Attuare controlli attinenti le occupazioni suolo pubblico, manomissioni stradali, ponteggi, pubblicità, ecc.*
- *Garantire il servizio di sorveglianza alunni agli attraversamenti pedonali.*
- *Presidia i varchi di accesso al Mercato Ortofrutticolo per la verifica dei requisiti di accessibilità all'area.*

Tutto il personale di queste Aree opera in strada ed è dunque a disposizione della cittadinanza per raccogliere le segnalazioni e rispondere alle necessità di presenza e di vicinanza e creare così una rete di contatto fra cittadini e Polizia Locale quale primo referente con l'Amministrazione Comunale.

Il Nucleo Territoriale, invero, garantisce anche la sicurezza stradale e collabora strettamente con il personale che lavora all'interno dell'Ufficio Infortunistica e che gestisce lo sviluppo dei sinistri stradali. A quest'ufficio, inoltre, converge tutta l'attività svolta dai reparti in materia di infortunistica stradale, il trattamento dei dati statistici e l'accesso agli atti.

Sempre a tutela della sicurezza Stradale opera l'ufficio Educazione Stradale che svolge l'importante attività di educazione alla legalità e stradale nelle scuole e in occasione di quelle iniziative promosse per divulgare ai bambini e ai ragazzi delle scuole il principio del rispetto delle regole.

Il Nucleo Specialistico, denominato N.I.S.U. (Nucleo Intervento Sicurezza Urbana), effettua controlli specifici legati a situazioni di degrado tali da compromettere la sicurezza urbana anche emerse a seguito dell'analisi delle segnalazioni pervenute dai cittadini.

La **SQUADRA POLIZIA GIUDIZIARIA** si occupa:

- *Operare su delega dell'A.G. e supporta gli altri Servizi per le materie di competenza.*
- *Curare la refertazione delle sostanze stupefacenti poste in sequestro amministrativo e l'invio all'Asl per le analisi qualitative/ quantitative; acquisite le risultanze riferisce all'Ufficio territoriale del Governo per gli adempimenti conseguenti.*
- *Gestire il repertorio Corpi di reato.*
- *Curare l'esame, la valutazione e procede alle perizie tecnico specialistiche di documenti ai fini degli eventuali riscontri di avvenuta contraffazione o falsificazione.*
- *Acquisire querele/ denunce dai cittadini.*
- *Violenza di genere.*

In ambito specialistico si trova anche **SQUADRA NOTIFICHE E INFORMAZIONI** a cui sono attribuite competenze amministrative in materia di:

- *Concorrere nelle attività della P.G.*
- *Gestire l'attività esterna, la registrazione ed archiviazione delle notifiche demandate dall'Autorità Giudiziaria e altri Enti;*
- *Eseguire notifiche, elezione di domicilio su richiesta A.G. e di altri Enti.*

- *Adempiere a tutti gli accertamenti anagrafici in generale e quelli richiesti da altri Enti.*
- *Eseguire accertamenti richiesti da direzioni comunali, Arca e altri Enti o uffici.*

Si occupa, in via prioritaria, della sicurezza urbana la **SQUADRA ANTIDEGRADO**. Nella declinazione dei compiti esecutivi della “*Squadro Antidegrado*” si compiegano le seguenti attribuzioni amministrative ed operative relative a:

- *Eseguire interventi mirati al controllo della Sicurezza Urbana*
- *Contrastare fenomeni di marginalità quali accattonaggio, prostituzione, occupazione abusiva di aree edifici e parcheggiatori abusivi;*
- *Eseguire sopralluoghi presso gli immobili fatiscenti e verifica il corretto utilizzo delle aree pubbliche, parchi e giardini;*
- *Curare e porta in esecuzione l'istruttoria di ordinanze sindacali per l'incolumità pubblica e la sicurezza urbana*
- *Controllare delle attività commerciali ed artigianali, mercati, fiere e manifestazioni nell'ambito del territorio comunale.*
- *Svolgere attività di controllo nei pubblici esercizi, circoli privati.*
- *Verificare e controlla le attività commerciali in sede fissa o ambulante, in luoghi pubblici, a domicilio, per corrispondenza.*
- *Verificare e controlla le attività commerciali ed artigianali, i mercati rionali, le fiere e le manifestazioni nell'ambito del territorio comunale*
- *Verificare e controlla i pubblici esercizi ed i circoli privati*
- *Curare i procedimenti inerenti le confische di merci sequestrate*
- *Esprimere pareri preventivi in materia di sorvegli abilità dei pubblici esercizi*
- *Esprimere parere partecipando alla conferenza dei servizi e commissione vigilanza e spettacolo*
- *Attuare il controllo e vigilanza dell'arredo urbano, del decoro e del patrimonio comunale.*
- *Curare l'accesso alle immagini e le procedure relative all'accesso dei dati della videosorveglianza e l'accesso alle immagini della Videosorveglianza e i sistemi di Videosorveglianza.*

L'**UNITA' CINOFILA**, invece, ha competenze amministrative ed operative relative a:

- *•Svolgere un'attività mirata di prevenzione e contrasto allo spaccio di sostanze stupefacenti nei pressi degli Istituti scolastici.*
- *•Operare su delega dell'A.G. e supporta gli altri Servizi per le materie di competenza.*
- *•Eseguire interventi mirati al controllo della Sicurezza Urbana*
- *•Concorrere nei servizi di controllo del territorio dei nuclei operativi.*

Simmetricamente la **SQUADRA EDILIZIA** ha compiti relativi a :

- *Eseguire controlli ispettivi in materia di Polizia Edilizia.*
- *Eseguire azione di prevenzione e repressione degli abusi edilizi su tutto il territorio.*
- *Curare gli accertamenti inerenti la normativa urbanistica (penale/amministrativa).*
- *Svolgere funzioni di controllo del territorio, verificando, sia in corso d'opera che a realizzazione ultimata, unitamente al personale qualificato dell'ufficio tecnico comunale, che gli interventi edilizi siano conformi ai provvedimenti autorizzativi.*

Infine, la **SQUADRA AMBIENTE** ha attribuzioni amministrative ed operative relative a:

- *Vigilare e reprime gli illeciti ambientali.*
- *Vigilare sull'osservanza delle normative comunali, regionali, nazionali ed europee in materia di tutela dell'ambiente.*
- *Eseguire controlli in materia di inquinamenti acustici.*
- *Eseguire controlli sull'abbandono di rifiuti.*
- *Collaborare con le locali ARPA e ASL per gli accertamenti e controlli in materia di salute ed igiene pubblica e inerenti alla presenza irregolare di lavoratori subordinati.*
- *Curare l'accesso alle immagini e le procedure relative all'accesso dei dati della videosorveglianza e l'accesso alle immagini della Videosorveglianza e i sistemi di Videosorveglianza.*

Snodo di tutta l'attività è rappresentato dalla Centrale Operativa che svolge un ruolo determinante nei rapporti con la cittadinanza, essendo spesso il primo contatto diretto dei cittadini con la Polizia Locale. Supporta costantemente l'attività del personale che opera sul territorio durante lo svolgimento degli interventi in risposta alle istanze della città. La Centrale ha la disponibilità dei sistemi di videosorveglianza e la custodia delle dotazioni strumentali in uso al Corpo come i misuratori di velocità e altri strumenti per il rilievo delle infrazioni al Codice della Strada.

In ambito più interno al Corpo troviamo l'Ufficio Segreteria che cura le attività interne al Comando e gli aspetti legati al funzionamento complessivo dell'organizzazione del Corpo.

Tramite l'**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO** del Comando, la cui istituzione è in itinere – viene garantita la gestione del Corpo di Guardia al Palazzo della Polizia Locale per la sorveglianza e gestione degli accessi agli edifici, ed inoltre, vengono mantenuti i rapporti con l'esterno anche per l'accesso agli atti.

L'UFFICIO PROGRAMMAZIONE dispone l'impiego del personale nei servizi a carattere trasversale e di impatto generale attraverso il coordinamento dei servizi.

L'UFFICIO SEGRETERIA, allo stesso modo,

- *Cura gli atti amministrativi di competenza dell'organo di governo e del dirigente (Deliberazioni di Consiglio e Giunta, ordinanze sindacali, ordinanze e determinazioni dirigenziali) non connesse ad altri procedimenti.*
- *Verifica la corretta esecuzione delle attività previste nel contratto d'appalto, promuovendo incontri periodici con i responsabili per una migliore gestione delle procedure.*

- *Istruisce e custodisce il registro delle determinazioni del Corpo di Polizia Locale.*
- *Assicura tutte le attività di segreteria generale del Comandante e del Corpo.*
- *Assicura gli adempimenti connessi alla gestione del Peg per tutte le Servizi del Corpo.*
- *Provvede all'istruttoria delle procedure di acquisizione di beni e di servizi per tutte le Servizi del Corpo.*
- *Cura e organizza la formazione del personale del Corpo; a tal fine collabora con l'ufficio della scuola di Formazione della Regione.*
- *Cura i rapporti con gli organi di stampa.*
- *Cura gli esposti dei cittadini.*
- *Istruisce il procedimento per il corretto mantenimento dei servizi telematici e del Ponte Radio.*
- *Cura il procedimento attinente il rilascio delle tessere di servizio e l'assegnazione del numero di matricola.*
- *Cura lo sviluppo e gestione dei sistemi di videosorveglianza.*
- *Gestisce l'attrezzatura, i mezzi e i materiali specialistici dell'attività di Polizia Locale.*
- *Attua le procedure attinenti per il rinnovo della patente di servizio. Organizzare e gestisce in collaborazione con la Prefettura corsi di formazione per l'ottenimento della patente speciale di servizio.*
- *Cura l'accesso agli atti con esclusione di quelli inerenti i rapporti dell'Infortunistica stradale e di quelli relativi ai dati e alle immagini della videosorveglianza.*
- *Garantisce il servizio di sorveglianza alunni agli attraversamenti pedonali, ove necessario.*

Ed, infine, **PUFFICIO PROTOCOLLO E SUPPORTO LOGISTICI**, ha competenze amministrative ed operative assegnate in modo prevalentemente:

- *Gestire il flusso di posta del Comando.*
- *Gestire il protocollo e l'archivio del Corpo.*
- *Gestire il procedimento inerente le istanze di accesso a tutti gli atti, ad esclusione dei fascicoli relativi ai sinistri stradali ed alle violazioni amministrative.*
- *Gestire la registrazione e la successiva risposta alle segnalazioni/esposti dei cittadini.*
- *Provvedere a richiedere l'intervento degli uffici competenti per quanto concerne la manutenzione della sede del comando di polizia locale.*

A partire dai primi mesi del 2024 sono stati assunti nuovi agenti grazie ai quali, è stato possibile incrementare il numero di unità che operano nel NIVI (squadra 2 e 3) con servizi appiedati nelle vie, nelle piazze, nei giardini e in tutti i maggiori luoghi di aggregazione allo scopo di assicurare una presenza capillare e visibile sul territorio tesa a instaurare un rapporto di fiducia con la comunità.

L'obiettivo generale di una città più vivibile e sicura è perseguito, tra l'altro, in ordine alle competenze proprie della polizia locale, attraverso l'attivazione di un sistema di qualità dei servizi, che tenga conto delle esigenze dei cittadini e delle istanze dell'Amministrazione. La riorganizzazione e razionalizzazione delle procedure interne ed esterne, il riordino della documentazione e la completa informatizzazione della struttura anche mediante l'utilizzo di nuovi strumenti e programmi informatici ha portato all'attuazione e

alla messa a regime di un Sistema di Qualità.

L'organizzazione di una Polizia Locale efficiente, risponde alla logica protesa al contatto sistematico e duraturo con il cittadino, a cui vengono offerti i servizi e con questo condivisi. La Carta dei Servizi del Corpo rappresenta infine la conclusione sintetica di un lungo lavoro di razionalizzazione delle attività, sedi, mezzi e risorse, e, a sua volta costituisce l'avvio di un nuovo modo di intendere i rapporti con la cittadinanza in un'ottica di miglioramento continuo dei servizi offerti.

ACCESSO AL SERVIZIO



Numeri di telefono principali:

Centralino Tel. 0883 – 290516 / 0883 – 290517 /

Emergenze Tel. 3341089663 (dalle ore 24.00 alle 08.00 dal lunedì al sabato e dalle ore 22.00 alle 08.00 la domenica)

Inoltre è possibile contattare la Polizia Locale tramite posta elettronica ai seguenti indirizzi:

vigilanza@cert.comune.andria.bt.it

Elenco delle sedi e dei servizi *

Uffici	Orario apertura al pubblico	Orario informazioni telefoniche	Materie di competenza
<p>UFFICIO RELAZIONE CON IL PUBBLICO</p> <p>Via Tiziano 3 Tel. 0883 290516</p>	<p>Lunedì al sabato dalle 08:30 – 12.30 e dalle 15.00 alle 19:00</p>	<p>Lunedì al sabato dalle 08:30 – 12.30 e dalle 15.00 alle 19:00</p>	<p><i>Espletare durante tutta l'attività del servizio, per i tramite dei funzionari o addetti al coordinamento o controllo incaricati con delega, sia la gestione diretta delle pattuglie dei nuclei territoriali (viabilità e pronto intervento) e sia di quelle messe a disposizione dai nuclei speciale per il pronto impiego.</i></p> <p><i>Gestire la Sala Operativa ai fini del supporto operativo e di collegamento alle unità esterne.</i></p> <p><i>Monitorare i sistemi di videosorveglianza, finalizzata ad evidenziare eventuali problematiche in materia di Sicurezza Urbana e viabilità.</i></p> <p><i>Le attività della Centrale Operativa sono amministrate attraverso il sistema di radiocomunicazioni, che consente dal punto di vista operativo una gestione delle pattuglie sul territorio, con contemporanea gestione dell'intervento.</i></p> <p><i>Segnalare alla Segreteria Comando eventuali malfunzionamenti di sistemi di telecomunicazione e videosorveglianza.</i></p> <p><i>Custodire le chiavi di accesso agli Uffici e veicoli nonché l'attrezzatura operativa e di supporto in dotazione al Comando, sino alla realizzazione dell'Ufficio Piantoni e Controllo Comando.</i></p> <p><i>Garantire il servizio di sorveglianza alunni agli attraversamenti pedonali, ove necessario</i></p>
<p>UFFICIO PROTOCOLLO E SUPPORTO LOGISTICI</p> <p>Via Tiziano 3 Tel: 0883 290462 vigilanza@cert.comune.andria.bt.it</p>	<p>Lunedì al venerdì dalle 09:00 – 12.00 e il martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18:30</p>	<p>Lunedì al venerdì dalle 09:00 – 12.00 e il martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18:30</p>	<p><i>Gestione flusso di posta del Comando.</i></p> <p><i>Gestione del protocollo e l'archivio del Corpo.</i></p> <p><i>Gestione del procedimento inerente le istanze di accesso a tutti gli atti, ad esclusione dei fascicoli relativi ai sinistri stradali ed alle violazioni amministrative.</i></p> <p><i>Gestione la registrazione e la successiva risposta alle segnalazioni/ esposti dei cittadini.</i></p> <p><i>Provvede a richiedere l'intervento degli uffici competenti per quanto concerne la manutenzione della sede del comando di polizia locale</i></p>
<p>UFFICIO CONTRAVVENZIONI</p> <p>Via Tiziano 3 Tel: 0883 290476/ 0883 290572 / 0883 290566 / 0883 290577 / 0883 290479 vigilanza@cert.comune.andria.bt.it</p>	<p>Lunedì al venerdì dalle 09:00 – 12.00 e il martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18:30</p>	<p>Lunedì al venerdì dalle 09:00 – 12.00 e il martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18:30</p>	<p><i>Implementare attività di studio di tematiche inerenti la circolazione stradale predisponendo attività formative per gli appartenenti al Corpo.</i></p> <p><i>Predisporre note operative, anche derivanti dalle risultanze del contenzioso, per meglio indirizzare l'attività sanzionatoria.</i></p> <p><i>Supportare gli altri servizi nella redazione dei verbali amministrativi.</i></p> <p><i>Attuare le autotutele e gli atti ingiuntivi a regolamenti comunali e leggi speciali.</i></p> <p><i>Istruire gli atti per la formazione del ruolo di sanzioni amministrative del Codice della strada, regolamenti comunali e Leggi speciali di competenza del Settore Polizia Locale e Protezione Civile.</i></p> <p><i>Istruire il procedimento di rateizzazione del pagamento delle sanzioni amministrative.</i></p> <p><i>Curare i rimborsi di somme non dovute.</i></p> <p><i>Predisporre dati statistici richiesti dall'Amministrazione o dal Dirigente competente.</i></p> <p><i>Curare le audizioni nell'ambito del procedimento di contenzioso della Legge 24/11/1981, n. 689.</i></p> <p><i>Curare i procedimenti inerenti le ordinanze di confisca delle</i></p>

			<p><i>merci sequestrate.</i></p> <p><i>Garantire il servizio di sorveglianza alunni agli attraversamenti pedonali, ove necessario</i></p>
<p>UFFICIO CONTENZIOSO</p> <p>Via Tiziano 3 Tel: 0883 290476</p> <p>vigilanza@cert.comune.andria. bt.it</p>	<p>Lunedì al venerdì dalle 09:00 – 12.00 e il martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18:30</p>	<p>Lunedì al venerdì dalle 09:00 – 12.00 e il martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18:30</p>	<p><i>Curare la rappresentanza del Comune e concorre alla corretta formulazione dei contenuti della documentazione a supporto del contenzioso.</i></p> <p><i>Curare le audizioni nell'ambito del procedimento di contenzioso della Legge 24/11/1981, n. 689.</i></p>
<p>UFFICIO ZTL E PERMESSI</p> <p>Via Tiziano 3 Tel: 0883 290476</p> <p>vigilanza@cert.comune.andria. bt.it</p>	<p>Lunedì al venerdì dalle 08:30 – 12.30 e il martedì dalle 16.00 alle 18:30</p>	<p>Lunedì al venerdì dalle 08:30 – 12.30 e il martedì dalle 16.00 alle 18:30</p>	<p><i>Gestire la depositaria dei veicoli e i procedimenti inerenti i veicoli abbandonati nonché la preposizione dei ruoli per il recupero delle spese.</i></p> <p><i>Gestire la formazione e l'operativa degli strumenti tecnologici per l'accertamento di violazioni al Codice della strada.</i></p> <p><i>Verificare la corretta esecuzione delle attività previste nel contratto d'appalto, promuovendo incontri periodici con i responsabili per una migliore gestione delle procedure.</i></p> <p><i>Gestire i procedimenti amministrativi per i rilasci di autorizzazioni di competenza del Settore Polizia Locale e Protezione Civile.</i></p> <p><i>Curare le indagini conoscitive inerenti il customer Satisfaction.</i></p>

Reparti Operativi	Orario apertura al pubblico	Orario informazioni telefoniche	Materie di competenza
<p>SERVIZIO CENTRALE OPERATIVA</p> <p>Via Tiziano 3</p> <p>Tel: 0883 290516 Tel: 0883 290517</p> <p>vigilanza@cert.comune.andria.bt.it</p>	<p>Lunedì al sabato dalle 08:00 – 24.00</p> <p>Domenica dalle 08.00 alle 22.00</p>	<p>Lunedì al sabato dalle 08:00 – 24.00</p> <p>Domenica dalle 08.00 alle 22.00</p>	<p><i>Espletare durante tutta l'attività del servizio, per i tramite dei funzionari o addetti al coordinamento o controllo incaricati con delega, sia la gestione diretta delle pattuglie dei nuclei territoriali (viabilità e pronto intervento) e sia di quelle messe a disposizione dai nuclei speciale per il pronto impiego.</i></p> <p><i>Gestire la Sala Operativa ai fini del supporto operativo e di collegamento alle unità esterne.</i></p> <p><i>Monitorare i sistemi di videosorveglianza, finalizzata ad evidenziare eventuali problematiche in materia di Sicurezza Urbana e viabilità.</i></p> <p><i>Le attività della Centrale Operativa sono amministrate attraverso il sistema di radiocomunicazioni, che consente dal punto di vista operativo una gestione delle pattuglie sul territorio, con contemporanea gestione dell'intervento.</i></p> <p><i>Segnalare alla Segreteria Comando eventuali malfunzionamenti di sistemi di telecomunicazione e videosorveglianza.</i></p> <p><i>Custodire le chiavi di accesso agli Uffici e veicoli nonché l'attrezzatura operativa e di supporto in dotazione al Comando, sino alla realizzazione dell'Ufficio Piantoni e Controllo Comando, Garantire il servizio di sorveglianza alunni agli attraversamenti pedonali, ove necessario.</i></p>
<p>NUCLEI TERRITORIALI</p> <p>N.I.V.I. UFFICIO INFORTUNISTICA STRADALE</p> <p>Via Tiziano 3</p> <p>Tel: 0883 290574 Tel: 0883 290499 Tel: 0883 290744</p> <p>vigilanza@cert.comune.andria.bt.it</p>	<p>Lunedì al venerdì dalle 08:30 – 12.30 e il martedì dalle 16.00 alle 18:30</p>	<p>Lunedì al venerdì dalle 08:30 – 12.30 e il martedì dalle 16.00 alle 18:30</p>	<p><i>Raccogliere i dati relativi ai sinistri stradali rilevati dagli agenti del Corpo di Polizia Locale in servizio estero, inserendoli in un protocollo generale, piattaforma "Verbatel" e seguendone tutti i possibili sviluppi sia penali che amministrativi fino alla definizione del rapporto, supportato, quando necessario, da rilievi planimetrici e fotografici.</i></p> <p><i>Inserire le coordinate geografiche dei sinistri stradali ai fini della realizzazione di cartografie georeferenziate aggiornate in tempo reale.</i></p> <p><i>Collabora con il Settore Viabilità e Traffico nello studio delle criticità viabilistiche.</i></p> <p><i>Curare i rapporti con l'Autorità Giudiziaria, con la Prefettura e con la Motorizzazione Civile e svolge attività di Polizia Giudiziaria relativa alla gestione della rilevazione dei sinistri stradali.</i></p> <p><i>Curare la predisposizione delle pratiche di P.G., compreso l'inserimento allo SDI, di diretta competenza.</i></p> <p><i>Acquisire dichiarazioni testimoniali.</i></p> <p><i>Gestire le pratiche amministrative relative ai sinistri stradali incluso l'accesso agli atti di pertinenza.</i></p> <p><i>Curare il procedimento attinente alla gestione delle ordinanze prefettizie in merito al ritiro/revoca patenti</i></p> <p><i>Gestire veicoli posti sotto fermo amministrativo o sequestro mediante la piattaforma "Sives".</i></p>

			<p><i>Istruire i pareri inerenti a manifestazioni sportive, religiose, politiche, istituzionali, religiose, politiche ed isti-tuzionali.</i></p> <p><i>Esprimere pareri e partecipa alla Commissione Comunale di Vigilanza e Pubblico Spettacolo (competenza esclusiva del funzionario).</i></p> <p><i>Garantire il servizio di sorveglianza alunni agli attraversamenti pedonali, ove necessario.</i></p>
<p>NUCLEI TERRITORIALI</p> <p>SQUADRA 1 – PRONTO INTERVENTO</p> <p>Via Tiziano 3 Tel: 0883 290516 Tel: 0883 290517 vigilanza@cert.comune.andria.bt.it</p>			<p><i>Gestire e presta servizio di pronto intervento sulle calamità / infortuni / istanze della cittadinanza.</i></p> <p><i>Gestire e presta servizi di infortunistica stradale. Concorrere, attraverso la georeferenziazione dei sinistri stradali, al miglioramento della viabilità comunale.</i></p> <p><i>Eseguire le ordinanze in materia sanitaria (Aso e Tso)</i></p> <p><i>Assicurare nell'intero centro urbano i servizi di Polizia Stradale mirati al controllo della circolazione viaria nel rispetto delle norme del Codice della Strada.</i></p> <p><i>Concorrere nel monitoraggio ed analisi dei dati informativi che provengono dal territorio.</i></p> <p><i>Garantire il servizio di sorveglianza alunni agli attraversamenti pedonali.</i></p>
<p>NUCLEI TERRITORIALI</p> <p>SQUADRA 2 – TERRITORIALE</p> <p>Via Tiziano 3</p> <p>Tel: 0883 290516 Tel: 0883 290517 vigilanza@cert.comune.andria.bt.it</p>			<p><i>Assicurare nell'intero centro urbano i servizi di Polizia Stradale mirati al controllo della circolazione viaria nel rispetto delle norme del Codice della Strada, Leggi Speciali, Regolamenti Comunali e Ordinanze.</i></p> <p><i>Verificare dell'osservanza delle Ordinanze e Regolamenti Comunali.</i></p> <p><i>Attuare il controllo e vigilanza dell'arredo urbano, del decoro e del patrimonio comunale.</i></p> <p><i>Concorrere nel monitoraggio ed analisi dei dati informativi che provengono dal territorio.</i></p> <p><i>Assicurare il concorso nei rilievi degli incidenti stradali e gestione delle relative pratiche.</i></p> <p><i>Prestare servizio di pronto intervento sulle calamità.</i></p> <p><i>Attuare controlli attinenti le occupazioni suolo pubblico, manomissioni stradali, ponteggi, pubblicità, ecc.</i></p> <p><i>Collaborare con il Settore Viabilità e Traffico nello studio delle criticità viabilistiche.</i></p> <p><i>Garantire il servizio di sorveglianza alunni agli attraversamenti pedonali.</i></p> <p><i>Istruire il cerimoniale, eventi e missioni che comportano la rappresentanza del Corpo.</i></p>
<p>NUCLEI TERRITORIALI</p> <p>SQUADRA 3 – TERRITORIALE</p> <p>Via Tiziano 3</p> <p>Tel: 0883 290516 Tel: 0883 290517 vigilanza@cert.comune.andria.bt.it</p>			<p><i>Assicurare nell'intero centro urbano i servizi di Polizia Stradale mirati al controllo della circolazione viaria nel rispetto delle norme del Codice della Strada, Leggi Speciali, Regolamenti Comunali e Ordinanze.</i></p> <p><i>Verificare dell'osservanza delle Ordinanze e Regolamenti Comunali.</i></p> <p><i>Attuare il controllo e vigilanza dell'arredo urbano, del decoro e del patrimonio comunale.</i></p> <p><i>Concorrere nel monitoraggio ed analisi dei dati informativi che provengono dal territorio.</i></p> <p><i>Assicurare il concorso nei rilievi degli incidenti</i></p>

			<p>stradali e gestione delle relative pratiche. Prestare servizio di pronto intervento sulle calamità. Attuare controlli attinenti le occupazioni suolo pubblico, manomissioni stradali, ponteggi, pubblicità, ecc. Collaborare con il Settore Viabilità e Traffico nello studio delle criticità viabilistiche. Garantire il servizio di sorveglianza alunni agli attraversamenti pedonali. Istruire il cerimoniale, eventi e missioni che comportano la rappresentanza del Corpo</p>
<p>NUCLEI TERRITORIALI</p> <p>SQUADRA 4 – TERRITORIALE</p> <p>Via Tiziano 3</p> <p>Tel: 0883 290516 Tel: 0883 290517 vigilanza@cert.comune.andria.bt.it</p>			<p>Assicurare nell'intero nell'area del Mercato Ortofrutticolo, nelle pertinenze e nelle viabilità finite i servizi di Polizia Stradale mirati al controllo della circolazione viaria nel rispetto delle norme del Codice della Strada, Leggi Speciali, Regolamenti Comunali e Ordinanze. Verificare dell'osservanza delle Ordinanze e Regolamenti Comunali. Attuare il controllo e vigilanza dell'arredo urbano, del decoro e del patrimonio comunale. Prestare servizio di pronto intervento sulle calamità. Attuare controlli attinenti le occupazioni suolo pubblico, manomissioni stradali, ponteggi, pubblicità, ecc. Garantire il servizio di sorveglianza alunni agli attraversamenti pedonali. Presidia i varchi di accesso al Mercato Ortofrutticolo per la verifica dei requisiti di accessibilità all'area</p>
<p>NUCLEI SPECIALI</p> <p>N.I.S.U. Nucleo Intervento Sicurezza Urbana</p> <p>SQUADRA P.G.</p> <p>Via Tiziano 3</p> <p>Tel: 0883 290516 Tel: 0883 290517 vigilanza@cert.comune.andria.bt.it</p>			<p>Operare su delega dell'A.G. e supporta gli altri Servizi per le materie di competenza. Curare la refertazione delle sostanze stupefacenti poste in sequestro amministrativo e l'invio all'Asl per le analisi qualitative/quantitative; acquisite le risultanze riferisce all'Ufficio territoriale del Governo per gli adempimenti conseguenti. Gestire il repertorio Corpi di reato. Curare l'esame, la valutazione e procede alle perizie tecnico specialistiche di documenti ai fini degli eventuali riscontri di avvenuta contraffazione o falsificazione. Acquisire querele/ denunce dai cittadini. Violenza di genere.</p>
<p>NUCLEI SPECIALI</p> <p>N.I.S.U. Nucleo Intervento Sicurezza Urbana</p> <p>SQUADRA NOTIFICHE E INFORMAZIONI</p> <p>Via Tiziano 3 Tel: 0883 290567 vigilanza@cert.comune.andria.bt.it</p>			<p>Concorre nell'attività di P.G.;</p> <p>Gestire l'attività esterna, la registrazione ed archiviazione delle notifiche demandate dall'Autorità Giudiziaria e altri Enti;</p> <p>Eseguire notifiche, elezione di domicilio su richiesta A.G. e di altri Enti.</p> <p>Adempiere a tutti gli accertamenti anagrafici in generale e quelli richiesti da altri Enti.</p> <p>Eseguire accertamenti richiesti da direzioni comunali, Arca e altri Enti o uffici.</p>

<p style="text-align: center;">NUCLEI SPECIALI</p> <p style="text-align: center;">N.I.S.U. Nucleo Intervento Sicurezza Urbana</p> <p style="text-align: center;">SQUADRA ANTIDEGRADO</p> <p style="text-align: center;">Via Tiziano 3</p> <p style="text-align: center;">Tel: 0883 290516 Tel: 0883 290517 vigilanza@cert.comune.andria.bt.it</p>			<p><i>Eseguire interventi mirati al controllo della Sicurezza Urbana</i></p> <p><i>Contrastare fenomeni di marginalità quali accattonaggio, prostituzione, occupazione abusiva di aree edifici e parcheggiatori abusivi;</i></p> <p><i>Eseguire sopralluoghi presso gli immobili fatiscenti e verifica il corretto utilizzo delle aree pubbliche, parchi e giardini;</i></p> <p><i>Curare e porta in esecuzione l'istruttoria di ordinanze sindacali per l'incolumità pubblica e la sicurezza urba-na</i></p> <p><i>Controllare delle attività commerciali ed artigianali, mercati, fiere e manifestazioni nell'ambito del territorio comunale.</i></p> <p><i>Svolgere attività di controllo nei pubblici esercizi, circoli privati.</i></p> <p><i>Verificare e controlla le attività commerciali in sede fissa o ambulante, in luoghi pubblici, a domicilio, per cor-rispondenza.</i></p> <p><i>Verificare e controlla le attività commerciali ed artigianali, i mercati rionali, le fiere e le manifestazioni nell'ambito del territorio comunale</i></p> <p><i>Verificare e controlla i pubblici esercizi ed i circoli privati</i></p> <p><i>Controlli su tributi e canoni sul territorio comunale</i></p> <p><i>Controlli sulla pubblicità</i></p> <p><i>Curare i procedimenti inerenti le confische di merci sequestrate</i></p> <p><i>Esprimere pareri preventivi in materia di sorvegli abilità dei pubblici esercizi</i></p> <p><i>Esprimere parere partecipando alla conferenza dei servizi e commissione vigilanza e spettacolo (riservato al so-lo funzionario)</i></p> <p><i>Attuare il controllo e vigilanza dell'arredo urbano, del decoro e del patrimonio comunale.</i></p> <p><i>Curare l'accesso alle immagini e le procedure relative all'accesso dei dati della videosorveglianza e l'accesso alle immagini della Videosorveglianza e i sistemi di Videosorveglianza</i></p>
<p style="text-align: center;">NUCLEI SPECIALI</p> <p style="text-align: center;">N.I.S.U. Nucleo Intervento Sicurezza Urbana</p> <p style="text-align: center;">UNITA' CINOFILA</p> <p style="text-align: center;">Via Tiziano 3</p> <p style="text-align: center;">Tel: 0883 290516 Tel: 0883 290517 vigilanza@cert.comune.andria.bt.it</p>			<p><i>Svolgere un'attività mirata di prevenzione e contrasto allo spaccio di sostanze stupefacenti nei pressi degli Isti-tuti scolastici.</i></p> <p><i>Operare su delega dell'A.G. e supporta gli altri Servizi per le materie di competenza.</i></p> <p><i>Eseguire interventi mirati al controllo della Sicurezza Urbana</i></p> <p><i>Concorrere nei servizi di controllo del territorio dei nuclei operativi.</i></p>

<p>NUCLEI SPECIALI N.I.S.U. Nucleo Intervento Sicurezza Urbana SQUADRA EDILIZIA</p> <p>Via Tiziano 3</p> <p>Tel: 0883 290516 Tel: 0883 290517 vigilanza@cert.comune.andria.bt.it</p>			<p><i>Eseguire controlli ispettivi in materia di Polizia Edilizia.</i></p> <p><i>Eseguire azione di prevenzione e repressione degli abusi edilizi su tutto il territorio.</i></p> <p><i>Curare gli accertamenti inerenti la normativa urbanistica (penale/ amministrativa).</i></p> <p><i>Svolgere funzioni di controllo del territorio, verificando, sia in corso d'opera che a realizzazione ultimata, unitamente al personale qualificato dell'ufficio tecnico comunale, che gli interventi edilizi siano conformi ai provvedimenti autorizzativi.</i></p>
<p>NUCLEI SPECIALI N.I.S.U. Nucleo Intervento Sicurezza Urbana AMBIENTE</p> <p>Via Tiziano 3</p> <p>Tel: 0883 290516 Tel: 0883 290517 vigilanza@cert.comune.andria.bt.it</p>			<p><i>Vigilare e reprimere gli illeciti ambientali.</i></p> <p><i>Vigilare sull'osservanza delle normative comunali, regionali, nazionali ed europee in materia di tutela dell'ambiente.</i></p> <p><i>Eseguire controlli in materia di inquinamenti acustici.</i></p> <p><i>Eseguire controlli sull'abbandono di rifiuti.</i></p> <p><i>Collaborare con le locali ARPA e ASL per gli accertamenti e controlli in materia di salute ed igiene pubblica e inerenti alla presenza irregolare di lavoratori subordinati.</i></p> <p><i>Curare l'accesso alle immagini e le procedure relative all'accesso dei dati della videosorveglianza e l'accesso alle immagini della Videosorveglianza e i sistemi di Videosorveglianza.</i></p>
<p>NUCLEI SPECIALI N.I.S.U. Nucleo Intervento Sicurezza Urbana UFFICIO EDUCAZIONE STRADALE</p> <p>Via Tiziano 3</p> <p>Tel: 0883 290516 Tel: 0883 290517 vigilanza@cert.comune.andria.bt.it</p>			<p><i>Curare l'attività di educazione stradale e educazione alle legalità, con la collaborazione degli altri Nuclei.</i></p>

* Eventuali variazioni sugli orari di apertura, saranno tempestivamente comunicate e pubblicate sul sito della Polizia Locale

I principi fondamentali della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994

La Direttiva, conosciuta come “Direttiva Ciampi-Cassese”, enuncia i principi fondamentali ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei pubblici servizi.

1. Eguaglianza

Tutti i cittadini hanno lo stesso diritto all'erogazione del servizio pubblico ed è vietata qualunque discriminazione fondata sul sesso, razza, religione ed opinioni politiche. Deve essere assicurata inoltre l'erogazione del servizio pubblico ai soggetti portatori di handicap oltre che a soggetti dislocati nelle diverse aree geografiche di utenza.

2. Imparzialità

Il servizio deve essere erogato con criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità; pertanto le norme che regolano l'esercizio dell'attività del Corpo di Polizia Locale sono applicate in ossequio ai criteri sopra enunciati.

3. Continuità

Il servizio pubblico deve essere erogato con continuità, regolarità e senza interruzioni. Nel caso di funzionamento irregolare o di interruzione parziale, comunque disciplinati dalle leggi dello Stato, devono essere adottate tutte le misure volte ad arrecare alla collettività il minor disagio possibile.

4. Diritto di scelta

Qualora consentito dalla legislazione vigente, il cittadino può scegliere fra diversi soggetti idonei ad erogare lo stesso servizio sul territorio.

Il Corpo di Polizia Locale ha lo scopo fondamentale di garantire la convivenza civile all'interno del Comune e la sicurezza dei cittadini, assicura l'erogazione del servizio con le stesse modalità presso tutte le sedi dislocate sul territorio.

5. Partecipazione

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

Il diritto di accesso è disciplinato dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e dalle successive modifiche e integrazioni.

Il cittadino può formulare reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio, nonché produrre memorie o documenti.

Il Corpo di Polizia Locale assicura immediata risposta ai cittadini in merito a quesiti, proposte e reclami.

6. Efficienza ed efficacia

L'efficacia e l'efficienza del servizio erogato sono costantemente monitorati attraverso l'adozione di indicatori relativi alle attività svolte dalle diverse aree del Corpo di Polizia Locale, nonché attraverso il monitoraggio periodico del livello di soddisfazione della



Riferimenti normativi

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

- la legge 7 agosto 1990 n. 241 e successive modifiche “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”);
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 “Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”;
- la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 “Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico” come integrato dalla Direttiva P.C.M. 27 settembre 2000 “Direttiva sul programma delle iniziative di informazione e comunicazione istituzionale delle amministrazioni dello Stato”.
- Decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 e successive modifiche “Codice in materia di protezione dei dati personali”;
- Regolamento UE 679/2016 (GDPR, General Data protection Regulation) e Decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196, “Codice in materia di protezione dei dati personali”, nel testo vigente a seguito di adeguamento/armonizzazione con il precedente;
- Decreto legislativo 30 luglio 1999 n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle P.A. a norma dell’art.11 della L.15/03/1997 n.59;
- la Legge 4 marzo 2009 n. 15 in materia di ricorso per l’efficienza delle amministrazioni e dei concessionari dei servizi pubblici e il D. Lgs. 20 dicembre 2009 n. 198 di attuazione dell’art. 4 di suddetta legge.
- D.Lgs. 27-10-2009 n. 150 Attuazione della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.

La qualità del servizio erogato

Tra i fattori, che incidono sulla capacità di risposta ai bisogni del cittadino, sono stati individuati come fondamentali, i seguenti:

- trasparenza del servizio reso, intesa, sia come conoscenza delle modalità operative adottate, sia come accessibilità alla documentazione, sia come possibilità di interazione;
- tempestività delle risposte, sia in termini di valutazione che in termini di risposta alle richieste del cittadino. A questo proposito, sono stati definiti gli standard temporali che ogni area del Corpo di Polizia Locale intende rispettare, compatibilmente con le esigenze tecniche di fornire risposte a quesiti complessi;
- affidabilità dell'istituzione, intesa come fiducia che il cittadino può riporre nell'operato della Polizia Locale e nella professionalità di tutti gli operatori della struttura;
- capacità di comunicare con il cittadino, ovvero la messa a disposizione di strumenti efficaci ed immediati di interazione con la collettività, sia attraverso la facile accessibilità al sito web, sia attraverso la cortesia degli operatori degli sportelli aperti al pubblico, sia attraverso progetti specifici che coinvolgono il cittadino.

La trasparenza

La trasparenza che costituisce uno degli obiettivi permanenti del Corpo di Polizia Locale, definisce e rende note le modalità operative adottate, i tempi, nonché i criteri che portano all'erogazione del servizio nel suo complesso, rivedendolo periodicamente in un'ottica di miglioramento continuo.

Seguendo le indicazioni del modello proposto dalla norma internazionale ISO 9001, la trasparenza ha evidenze di applicazione sia dal punto di vista organizzativo interno, consentendo di standardizzare e chiarire le procedure adottate, sia verso l'esterno rendendo accessibili gli atti e i documenti amministrativi. In particolare, tutte le richieste di accesso alla documentazione amministrativa presentate ai sensi delle diverse discipline applicabili sono valutate dal Commissario titolare della Unità Operativa, il quale, nel rispetto delle specifiche e distinte normative vigenti, assicura la soddisfazione del diritto a prendere visione dei documenti e dati richiesti e di ottenerne copia.

Nei casi normativamente previsti, il procedimento di accesso documentale (ex L. 241/1990 e correlati) può avviarsi solo una volta constatato l'interesse qualificato per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti del richiedente. Per l'accesso civico generalizzato, vale quanto previsto dalla specifica disciplina di cui al Decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33 e successive modifiche.

Conformemente alle normative vigenti, sono comunque previsti casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti e dati della Polizia Locale.

Per accedere ai documenti la richiesta dovrà essere presentata a mezzo posta, e-mail o PEC oppure personalmente all'ufficio protocollo e logistica del Comando di Polizia Locale sito in via Tiziano 3 76123 Andria, indirizzo vigilanza@cert.comune.andria.bt.it

In caso di accesso documentale, la visione degli atti o il rilascio di copie sono assicurati con immediatezza compatibilmente con le esigenze dell'ufficio e comunque entro un termine massimo di 25 giorni decorrenti dalla ricezione della richiesta in assenza di controinteressati e di 30 giorni per gli altri casi. Per l'accesso civico generalizzato, ove ricorrano esigenze di tutela di contrapposti interessi pubblici o privati, il termine massimo effettivo può avere durata superiore nella misura determinata dalle sospensioni del procedimento previste dalla norma per ogni adempimento che si renda necessario nel caso concreto.

Tutte le richieste dovranno contenere un recapito telefonico al fine di comunicare la disponibilità dell'atto richiesto.

La visione dei documenti è gratuita. Il rilascio delle copie dei documenti è subordinato al pagamento di degli oneri di segreteria.

Per accedere agli atti relativi ad incidenti stradali e procedimenti sanzionatori si rimanda agli appositi paragrafi.

La tempestività

Il Corpo di Polizia Locale ha definito i tempi di risposta al cittadino in relazione ai servizi richiesti. A questo proposito è costantemente in atto un processo di informatizzazione dell'organizzazione, che consente di ottimizzare i tempi di gestione delle pratiche e di assicurare la corretta archiviazione e conservazione dei dati.

In relazione alla certezza di gestione di documenti che necessitano risposte da parte di più aree interne al Corpo di Polizia Locale, è stata definita una procedura che prevede il controllo della documentazione ed il rispetto dei termini, dal momento del primo ricevimento fino a conclusione dell'iter previsto.

L'affidabilità

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

Negli ultimi anni si è sviluppata una nuova sensibilità verso la qualità della vita e vivibilità della città; sono state poste in essere pertanto politiche che tutelino dal degrado e dall'inciviltà, anche in presenza di comportamenti non sempre criminosi.

In quest'ottica si è inserito la **Polizia di Prossimità (Squadre 2 e 3)**, portatrice di una conoscenza vasta e non specialistica, con una particolare sensibilità al rapporto relazionale e fiduciario.

L'istanza del cittadino non è più considerata come "mero adempimento amministrativo", ma come un bisogno di cui occorre farsi carico; l'operatore di Polizia Locale, indossando la divisa quale elemento di riconoscimento, diviene strumento di collegamento con l'Istituzione.

All'esposizione di un problema da parte del cittadino, l'operatore di Polizia Locale risponde prendendo immediato contatto, se necessario e/o opportuno, contattandolo telefonicamente o recandosi presso la sua abitazione per approfondire, verificare e cercare di porre in atto tutte le possibili soluzioni per risolvere lo specifico problema rappresentato.

Attraverso questa modalità di gestione delle segnalazioni si raggiungono finalità diverse, ma tutte ugualmente importanti:

- contatto diretto con le persone;
- presa d'atto reale del problema;
- soluzione rapida (ove possibile) o presa in carico dello stesso;
- semplificare la burocrazia nei rapporti con il cittadino.

La capacità di comunicare con il cittadino

Il rapporto con l'utente, previsto e regolato dalla legge 7 giugno 2000 n. 150, costituisce un punto cardine per instaurare un rapporto di fiducia nell'Istituzione, stabile e continuativo nel tempo.

Gli strumenti che la Polizia Locale ha adottato sono molteplici e contemplano sia attività di informazione che attività di comunicazione.

Per quanto riguarda la ricezione dell'utenza, è obiettivo dell'organizzazione rendere accoglienti (prive di barriere architettoniche) tutte le sedi, compatibilmente con eventuali vincoli strutturali imposti.

Costituisce obiettivo permanente dell'organizzazione quello di professionalizzare adeguatamente il personale adibito ai rapporti con il pubblico, sia presso i front-office che in relazione alla quotidianità di tutti i servizi svolti.

L'indirizzo pec vigilanza@cert.comune.andria.bt.it è finalizzato al contatto diretto con la Polizia Locale per le questioni generali e per tutte quelle a cui non è stata trovata risposta dopo aver consultato la presente carta dei servizi.

E' stato istituito il numero breve, **334108663**, da utilizzare esclusivamente per le emergenze in materia di protezione civile.

Perseguono finalità comunicative gli appositi comunicati stampa rivolti ai giornali locali e lettere informative.

Gli standard di qualità per il cittadino

Il cittadino si rivolge alle diverse aree della Polizia Locale per effettuare una segnalazione, per ricevere informazioni o atti che lo riguardano. Tutte le richieste dovranno contenere o un recapito telefonico o un indirizzo di posta elettronica dove ricevere le comunicazioni conseguenti.

Si precisa che non verrà dato seguito a quesiti reiterati, pretestuosi o privi di fondamento. Inoltre, alle richieste indirizzate ad organi superiori o ad altri uffici della medesima pubblica amministrazione (es: Sindaco, Assessore, URP, ecc.) non saranno riscontrate direttamente al cittadino ma all'organo o ufficio interpellato.

Diversamente le richieste indirizzate ad un organo esterno alla Pubblica Amministrazione e alla Polizia Locale saranno riscontrate tanto al cittadino che all'organo esterno.

Nelle pagine seguenti si riportano i tempi massimi di risposta che la Polizia Locale intende garantire.

Nei casi di sciopero o assemblea sindacale, il Corpo Polizia Locale è tenuto a garantire dei servizi essenziali in conformità con la normativa vigente in materia e gli accordi sindacali.

I servizi indispensabili, che devono essere mantenuti per tutta la durata dell'astensione, sono i seguenti:

- servizi di guardia al Comando (non costituisce servizio indispensabile qualsiasi attività di front-office);
- servizio in centrale operativa: la Centrale Operativa dovrà attenersi a disporre del personale esclusivamente per i servizi indispensabili previsti dalla normativa vigente consistenti in: disposizioni dell'Autorità Giudiziaria, rilievo incidenti stradali, servizi sgombraneve;
- servizio a disposizione dell'Autorità Giudiziaria con l'impiego di personale in divisa.

N.I.V.I.

INCIDENTI STRADALI

I verbali di rilievo d'incidente stradale sono ostensibili alle condizioni e nei tempi riportati nella seguente tabella:

ESITO DELL'INCIDENTE	CONDIZIONI OSTENSIBILITA'	TEMPI DI CONSEGNA
Solo danni alle cose	Se gli accertamenti sono completi e l'atto è disponibile	Accesso immediato
	Se l'atto NON è disponibile	Entro 30 gg
Con lesioni alle persone	Dal 121° giorno dalla data dell'evento se le parti NON hanno presentato querela e il reato NON è procedibile d'ufficio	Accesso immediato
	Dal 121° giorno dalla data dell'evento se in presenza di querela o qualora siano stati ravvisati reati perseguibili d'ufficio e in presenza di annotazioni di Polizia Giudiziaria	ACCESSO SOTTOPOSTO A NULLAOSTA DELLA PROCURA DELLA REPUBBLICA

Le richieste di accesso e rilascio copie possono essere effettuate:

- Tramite e-mail a: vigilanza@cert.comune.andria.bt.it ;
- Consegna diretta dell'apposito modulo compilato presso l'Ufficio protocollo e logistica di Polizia Locale – via Tiziano n. 3 Andria (per modalità ed orari vedi pag.11)

La visione degli atti è gratuita, mentre l'estrazione in copia comporta il pagamento degli oneri previsti. Per quanto concerne le richieste di accesso pervenute tramite posta elettronica, gli atti saranno consegnati solo previo pagamento degli importi dovuti.

Nell caso in cui siano state richieste fotografie o immagini su supporti ottici saranno rilasciati su supporto video c.d.

Consigliamo di telefonare all'Ufficio Infortunistica per conferma dell'effettiva disponibilità del sinistro da ritirare.

TEMPI DI INTERVENTO DELLE PATTUGLIE

- Per incidenti stradali classificati con codice rosso dal Servizio di Emergenza Sanitaria o con esito mortale (codice 4) entro 15 minuti dalla richiesta, salvo casi fortuiti e forza maggiore;
- per incidenti stradali con ferito fino a codice giallo con blocco della circolazione o grave impatto sulla viabilità con impatto sulla circolazione (codice 3) entro 20 minuti dalla richiesta, salvo casi fortuiti e forza maggiore;
- per spazi di sosta riservati a persone invalide occupati abusivamente entro 30 minuti dalla richiesta, salvo casi fortuiti e forza maggiore;

SEZIONE UFFICI E GESTIONE ILLECITI E CONTENZIOSO

VERBALI E NOTIFICHE, RUOLI E INGIUNZIONI FISCALI

L'attività del Front Office relativa alla visione ed al rilascio di documenti agli aventi diritto (intestatari) o delegati in relazione a verbali di accertamento di violazioni amministrative e a verbali che hanno dato origine all'emissione di cartelle esattoriali e ingiunzioni fiscali, si esplica con le modalità sotto meglio specificate e con possibilità di accesso telematico ovvero di persona.

Si precisa che in tutti i casi in cui gli atti richiesti non siano immediatamente disponibili, saranno a disposizione dell'avente diritto a partire dal 30° giorno dalla ricezione della richiesta e qualora sia impossibile rispettare il termine suddetto, sarà cura dell'ufficio avvisare gli interessati tramite comunicazione telefonica o e-mail.

- **Presenza visione dei verbali originali e delle prove dell'avvenuta notifica dei verbali (ricevute di ritorno ecc.):**

L'avente diritto o il suo delegato *recatisi di persona allo sportello* di norma accedono immediatamente al servizio mediante presa visione degli atti; se l'atto non è disponibile, è formalizzata richiesta scritta.

- **Rilascio copie semplici o copie conformi di verbali e delle prove dell'avvenuta notifica dei verbali (ricevute di ritorno ecc.):**

si accede al servizio tramite richiesta scritta dell'avente diritto o di un suo delegato; se l'atto non è immediatamente disponibile, sarà a disposizione dell'avente diritto a partire dal 30° giorno dalla ricezione della richiesta.

ATTENZIONE: il rilascio di copie di atti e documenti da parte della Polizia Locale è subordinato al preventivo pagamento del rimborso spese oltre alle eventuali spese di spedizione postale.

Segnalazioni alla Polizia Locale

I cittadini possono presentare segnalazioni relative allo spazio pubblico e gestito con manutenzioni ordinarie, oppure relative a problemi inerenti al degrado per i quali possa intervenire la Polizia Locale (a titolo esemplificativo piccole manutenzioni all'arredo urbano o al verde pubblico, abbandono di relitti o di rifiuti) e fare proposte per migliorare l'impatto ambientale e la percezione della sicurezza.

Tali segnalazioni sono prontamente trasmesse agli uffici comunali competenti.

Gli strumenti di tutela a disposizione del cittadino

Il reclamo costituisce lo strumento più diretto e di facile utilizzazione, che il cittadino può inoltrare nei confronti del Corpo di Polizia Locale.

Il reclamo sia esso formale o informale, assolve ad una funzione di prevenzione del contenzioso ed è fondamentale per adottare tutte le azioni correttive necessarie qualora si rilevi la fondatezza del reclamo proposto.

Il reclamo informale è di tipo verbale.

Il reclamo formale è proposto per iscritto, anche utilizzando apposito modulo prestampato, presentando una lettera direttamente presso le sedi aperte al pubblico o inviandola per posta, fax o mail, oppure tramite l'ufficio Protocollo e Logistica

Il reclamo viene analizzato dal Commissario titolare dell'U.O. o del Nucleo, il quale si accerta della fondatezza dello stesso e propone la risposta scritta (o la motivazione di non accoglimento), al Comandante per ulteriore verifica, il quale provvede a trasmetterlo al cittadino in un tempo massimo di 30 giorni dalla presentazione del reclamo stesso.

Nel caso in cui il reclamo non riguardi il Corpo di Polizia Locale, ma risulti relativo alla attività di un altro Settore, di Ente esterno erogante un servizio pubblico, o di una partecipata dell'Amministrazione Comunale, questo verrà inoltrato entro 3 giorni al destinatario.

Sono disponibili i moduli prestampati finalizzati ad agevolare l'esposizione del reclamo o della segnalazione; di seguito si riportano i modelli.

PARTE RISERVATA ALL'UFFICIO
(da inoltrare entro 3 giorni al soggetto esterno)

Ricevuto presso

..... il

.....

Firma

Prot.:.....del:

.....

a:.....

.....

Data

.....

Firma

.....

Attività conseguente all'esposto

Inoltrato per la risposta al cittadino a:

- Settore Comunale
- AndriaMultiservice
- Ente pubblico
- Asl servizio veterinario
- Nosocomio
- Csm
- Procura di
- Prefettura di
- Protezione civile di
- Altro a mezzo di

Δ Lettera

Δ Mail

Δ Telefono

Δ Altro:.....

Si chiede di rispondere entro un congruo termine dal ricevimento della stessa.

Segnalazione alla Polizia Locale

**OGGETTO DELLA
SEGNALAZIONE:**.....

DATA:.....

...

ORIGINE DELLA SEGNALAZIONE:

contatto presso uffici contatto telefonico

altro:

DESCRIZIONE SINTETICA:

RECLAMANTE:

NOME:

COGNOME:..... **INDIRIZZO:**

.....

TELEFONO:

Informativa ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR 2016/679 (General Data Protection Regulation) e della normativa nazionale correlata:

- i dati personali facoltativamente conferiti e conseguentemente raccolti saranno utilizzati soltanto al fine di assicurare la risposta al reclamo/segnalazione e non saranno oggetto di diffusione. Potranno essere comunicati a terzi nei soli casi previsti dalla legge ed all'esito del previsto procedimento di accesso;
- il conferimento dei dati personali non ha natura obbligatoria, ma dal rifiuto può derivare l'impossibilità di prendere in esame il reclamo;
- il loro trattamento potrà avvenire anche con modalità informatiche con conseguente inserimento nelle banche dati del Comune di Andria;
- i dati conferiti possono essere modificati dall'avente diritto in qualunque momento ed in qualunque momento può esserne richiesta la cancellazione dalle banche dati.

I moduli di reclamo e segnalazione, sono disponibili presso tutti gli uffici aperti al pubblico ed sito della Polizia Locale

La revisione della Carta dei Servizi

Al fine di migliorare costantemente gli standard di efficacia ed efficienza assicurati al cittadino, la Carta dei Servizi viene periodicamente rivista, di regola una volta all'anno, per assicurare la continua adeguatezza ai bisogni della collettività ed alle regole interne dell'organizzazione.