



**COMUNE DI IMPERIA
COMANDO POLIZIA LOCALE**



CARTA DEI SERVIZI

IL CITTADINO E LA POLIZIA LOCALE

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi della Polizia Municipale è garantire il cittadino, mettendolo in condizione di accedere agevolmente ai pubblici servizi erogati in un'ottica di imparzialità ed eguaglianza, con la piena informazione sugli stessi nonché la trasparenza della gestione amministrativa e operativa delle proprie strutture.

L'attività di Polizia Municipale, oggi più che mai, risulta variamente articolata: non solo attività repressiva nei confronti di chi non rispetta le regole, ma anche e soprattutto presenza, vigilanza, informazione ed educazione.

Infatti l'operatore di Polizia Municipale è un punto di riferimento per il cittadino e una presenza costante e qualificata in grado di intervenire laddove la situazione lo richieda.

Tanti e tali sono i compiti degli operatori della Polizia Municipale che si rende necessario raccogliarli, disciplinarli e presentarli in un apposito documento. La stessa Carta è stata adottata secondo le modalità previste dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. La Polizia Locale presta dunque la propria professione secondo i seguenti criteri:

- **eguaglianza:** l'erogazione del servizio di Polizia Municipale è ispirato al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e al divieto di ogni ingiustificata discriminazione;
- **imparzialità:** la Polizia Municipale si impegna ad erogare un servizio continuo e regolare, improntato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **continuità:** il cittadino ha diritto alla continuità del servizio inteso come turnazione degli agenti sul territorio sette giorni su sette, trecentosessantacinque giorni all'anno;
- **partecipazione:** la partecipazione è sempre garantita, sia per tutelare il diritto del cittadino alla corretta fornitura del servizio, sia per promuovere ogni forma di collaborazione.

Il cittadino ha diritto di conoscere i progetti in cui è impegnata la Polizia Municipale e può contribuire alla loro realizzazione presentando proposte personali. Il Comando di Polizia Municipale è disponibile per raccogliere qualunque forma di collaborazione;

- **qualità del servizio:** il Corpo di Polizia Municipale si impegna a valutare la qualità e l'efficacia del proprio servizio in relazione agli

obiettivi programmati, mediante gli strumenti del monitoraggio sulla qualità dei servizi erogati. La Polizia Municipale persegue quindi, quale obiettivo prioritario, il continuo perfezionamento del servizio reso.

È possibile incontrare gli agenti che svolgono il proprio servizio in ogni momento della giornata, mentre dirigono il traffico, fanno attraversare i bambini davanti a una scuola, mentre controllano le strade o fanno “multe”, sanzioni amministrative, a chi non rispetta le regole.

IMPORTANZA DEL SERVIZIO

La Polizia Locale opera in un ambito territoriale di prossimità ed offre alla comunità che vi abita un servizio finalizzato al benessere, alla sicurezza, alla qualità della vita e al rafforzamento dei legami sociali, nonché al supporto ai cittadini e turisti per accedere ai servizi pubblici. Per questo orienta la propria attività e i propri servizi in base ai mutamenti delle esigenze dei cittadini e trova la soluzione migliore in ciascuna situazione, così come previsto dal proprio ruolo. L'attività della Polizia Locale è svolta in maniera imparziale, senza operare alcuna discriminazione in base alle condizioni personali e sociali come, ad esempio, l'etnia, la lingua, la religione, le opinioni politiche o il genere.

La Polizia Locale è il garante dei diritti dei cittadini, ed ha una particolare attenzione verso i soggetti deboli.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La Polizia Locale ha, nel benessere del cittadino, lo scopo primario delle proprie azioni e per questo:

- presidia il territorio con un approccio di attenzione e di dialogo quotidiano con tutti i cittadini;
- assicura una presenza visibile e riconoscibile tesa a instaurare un rapporto di fiducia con la comunità, di cui è un punto di riferimento costruisce con i cittadini una cultura della legalità promuovendo una comunità attiva, che collabora per garantire la sicurezza e la convivenza civile sul proprio territorio.

La Polizia Locale quotidianamente agisce con professionalità e competenza per assicurare al cittadino il rispetto delle regole quale presupposto per un'ordinata e civile convivenza, tutelando:

- la mobilità e la sicurezza stradale (attività di polizia stradale);
- il consumatore e la libertà di impresa (attività di polizia commerciale);
- la sicurezza urbana ed in particolare la vivibilità e il decoro della città (attività di polizia amministrativa e giudiziaria);
- l'ambiente e il territorio (attività di polizia edilizia e ambientale).

La Polizia Locale svolge inoltre attività di soccorso in caso di calamità, catastrofi ed altri interventi che richiedano azioni di protezione civile.

Nello svolgimento di queste attività la Polizia Locale è parte di un sistema unitario ed integrato che coinvolge, più in generale, Forze di Polizia ed altri soggetti istituzionali.

La loro azione coordinata, nell'ambito delle proprie competenze e responsabilità, concorre a perseguire la legalità e il benessere dei cittadini.

IMPEGNI RECIPROCI

La Polizia Locale si impegna a garantire:

- la presenza sul territorio in maniera continuativa, per l'arco della giornata tutti i giorni dell'anno;
- l'intervento senza ritardo nei casi di urgenza ed emergenza;
- la sicurezza della circolazione veicolare e pedonale;
- la presa in carico delle segnalazioni, la loro verifica, l'adozione degli interventi ritenuti necessari fino al riscontro ai diretti interessati;
- l'accessibilità ai servizi mediante l'indicazione delle modalità di contatto e in particolar modo nei confronti degli anziani e degli utenti più deboli;
- il diritto alla trasparenza nel rispetto delle procedure e dei limiti previsti dalla normativa;
- la verifica dei reclami per eventuali comportamenti non deontologici degli agenti.

Ogni cittadino ha la possibilità di presentare le segnalazioni e i reclami nelle forme indicate e, in generale, di utilizzare solo i canali di accesso previsti consultando prima le informazioni disponibili sul sito del Comune di Imperia, inviando email all'indirizzo comandopm@comune.imperia.it .

SEDE COMANDO

La Polizia Locale di Imperia è sita in Piazza Ricci 1 - 18100 Imperia

Il Comandante della Polizia Locale di Imperia è il Dott. Moriano Alessio.

NUMERO DI TELEFONO CENTRALINO

La Polizia Locale di Imperia risponde all'utenza telefonica del Centralino al numero: **0183-701511**

- selezionando 1 Ufficio Contravvenzioni Contenzioso;
- selezionando 2 Ufficio Viabilità;
- selezionando 3 Infortunistica Stradale;
- selezionando 4 Ufficio Amministrazione;
- selezionando 5 Ufficio Polizia Giudiziaria Edilizia Ambiente;
- selezionando 6 Ufficio Commercio-Annona;
- selezionando 7 Comando Servizi Interni;
- selezionando 8 Centrale Operativa.

Solo per il pronto intervento **0183-296666**

ORARI DI APERTURA

UFFICI	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Contravvenzioni Infortunistica Stradale	8,30-12,30 Su appuntamento 13,00-19,00	8,30-12,30 Su appuntamento 13,00-19,00	8,30-12,30 Su appuntamento 13,00-19,00	8,30-12,30 Su appuntamento 13,00-19,00	8,30-12,30 Su appuntamento 13,00-19,00	8,30-12,30 Su appuntamento 13,00-19,00	Trasferimento sul Pronto Intervento 7,30-19,30
Centrale Operativa, Nucleo Territoriale	7,00-13,00 13,00-19,00 Trasf dalle 19,00 alle 21,00-22,00	7,00-13,00 13,00-19,00 Trasf dalle 19,00 alle 21,00-22,00	7,00-13,00 13,00-19,00 Trasf dalle 19,00 alle 21,00-22,00	7,00-13,00 13,00-19,00 Trasf dalle 19,00 alle 21,00-22,00	7,00-13,00 13,00-19,00 Trasf dalle 19,00 alle 21,00-22,00	7,00-13,00 13,00-19,00 Trasf dalle 19,00 alle 21,00-22,00	Trasferimento sul Pronto Intervento 7,30-19,30
Edilizia, PG, Ambiente	8,30-12,30 Su appuntamento 13,00-19,00	8,30-12,30 Su appuntamento 13,00-19,00	8,30-12,30 Su appuntamento 13,00-19,00	8,30-12,30 Su appuntamento 13,00-19,00	8,30-12,30 Su appuntamento 13,00-19,00	8,30-12,30 Su appuntamento 13,00-19,00	Trasferimento sul Pronto Intervento 7,30-19,30
Viabilità, Amministrazione Comando Servizi Interni	8,30-12,30 Su appuntamento 13,00-19,00	8,30-12,30 Su appuntamento 13,00-19,00	8,30-12,30 Su appuntamento 13,00-19,00	8,30-12,30 Su appuntamento 13,00-19,00	8,30-12,30 Su appuntamento 13,00-19,00	8,30-12,30 Su appuntamento 13,00-19,00	Trasferimento sul Pronto Intervento 7,30-19,30
Nucleo Commercio Annona	8,30-12,30 Su appuntamento 13,00-19,00	8,30-12,30 Su appuntamento 13,00-19,00	8,30-12,30 Su appuntamento 13,00-19,00	8,30-12,30 Su appuntamento 13,00-19,00	8,30-12,30 Su appuntamento 13,00-19,00	8,30-12,30 Su appuntamento 13,00-19,00	Trasferimento sul Pronto Intervento 7,30-19,30

STANDARD E QUALITA'

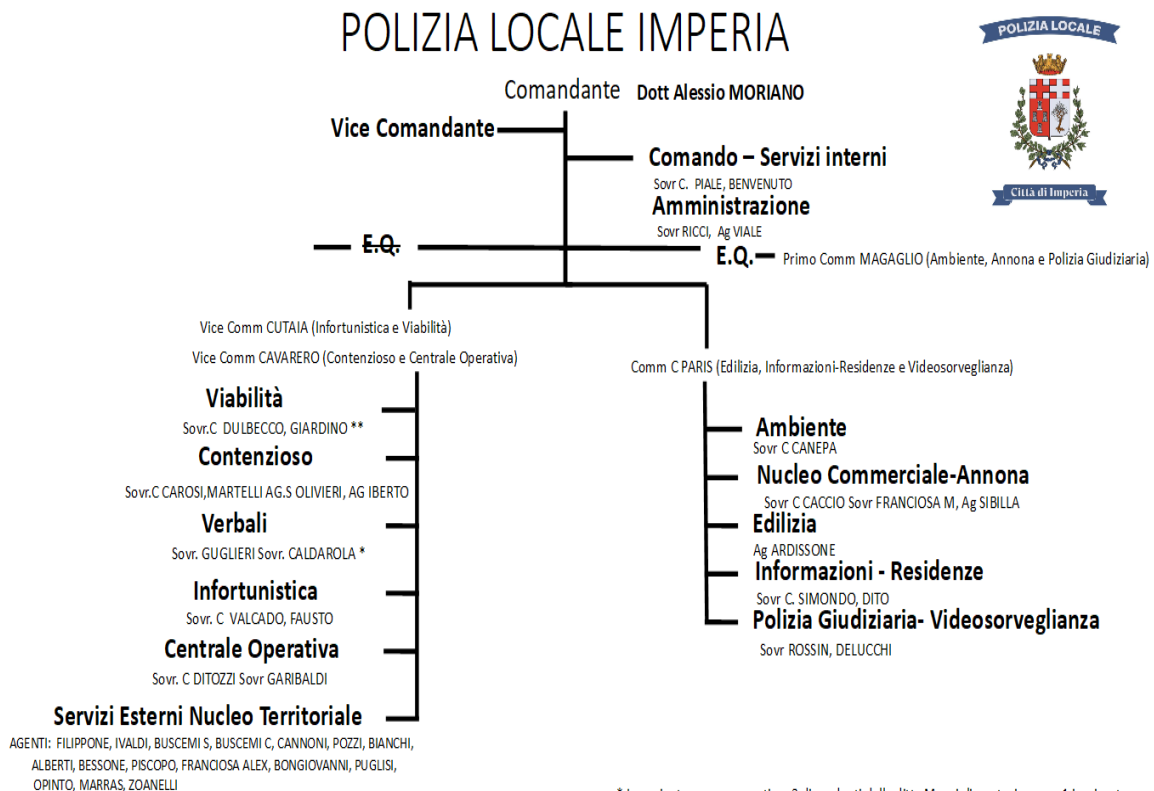
Le schede seguenti riportano, per ciascun servizio, le funzioni specifiche e il canale di contatto.

Per alcuni servizi sono indicati gli standard di qualità e degli indicatori di riferimento.

Gli standard di qualità per ciascun servizio sono individuati sulla base dei seguenti criteri generali:

Orientamento al cittadino, capacità di innovarsi e di adeguare i propri servizi alle esigenze e ai bisogni dei cittadini. Approccio alla risoluzione dei problemi, capacità di farsi carico del problema, attraverso l'assunzione di responsabilità in ragione del proprio ruolo. In questa prospettiva, il concetto di qualità comprende quello di responsabilità e di impegno a rendere conto delle azioni e delle modalità di funzionamento dei servizi sotto elencati i vari uffici del Comando siti in Piazza Ricci civico 1 Imperia.

COMANDO POLIZIA LOCALE



UFFICIO COMANDO- SERVIZI INTERNI

Si occupa principalmente dell'organizzazione del Comando gestisce e coordina i servizi del personale esterno e interno, organizza tutto quello che concerne i vari Uffici:

- predispone i turni;
- organizza il personale sulle manifestazioni cittadine eventi sportivi, servizi particolari che riguardano il Comando;
- gestisce e organizza servizi particolari anche collaborando con le altre FF.OO.;
- gestisce gli accessi agli atti dei vari uffici;
- agevola il collegamento tra il personale ed i vertici del Comando;
- predispone corsi di formazione per il personale;
- calendarizzazione e pianificazione di progetti volti a garantire il raggiungimento di obiettivi preposti;
- controllo sulla presenza in servizio del personale collaborando con gli altri uffici comunali.

UFFICIO AMMINISTRAZIONE

Gestisce le varie esigenze del Comando e predispone:

- l'affidamento delle forniture;
- la redazione dei contrassegni per disabili;
- delibere e determine per impegni e liquidazioni;
- Trattamenti Sanitari Obbligatorii;
- acquisizione DURC, CIG;
- verifica la documentazione e tutto quello che concerne gli acquisti e forniture del Comando di Polizia Locale.

UFFICIO CONTRAVVENZIONI CONTENZIOSO

Il Codice della Strada prevede, quale conseguenza di un comportamento scorretto, l'applicazione di una "multa" o più correttamente di una sanzione amministrativa, a cui consegue il pagamento di una somma di denaro.

In alcuni casi è prevista una "sanzione accessoria":

- rimozione, confisca, sequestro e/o fermo amministrativo del veicolo;

- ritiro, sospensione e/o revoca dei documenti di circolazione o abilitazione;
- predispone le ingiunzioni;
- verifica ed approva le rateizzazioni;
- si costituisce di fronte al Giudice di Pace per quanto concerne le resistenze;
- fornisce tutte le informazioni sulle procedure sopra elencate.

CENTRALE OPERATIVA PRONTO INTERVENTO

- Indirizza e coordina gli interventi sul territorio di tutti i servizi della Polizia Locale;
- gestisce l'utenza telefonica di emergenza;
- attiva i servizi di pronto intervento e di infortunistica stradale, anche in collegamento con le altre Forze di Polizia, con il Soccorso Medico urgente (112) con i Vigili del Fuoco e gli altri enti competenti;
- segnala tempestivamente le anomalie ai settori dell'Amministrazione comunale o ai soggetti pubblici e privati competenti;
- gestisce gli interventi d'urgenza di manutenzione di strade che causano pericolo agli utenti della strada, loro pertinenze e relativi impianti (ad esempio, semafori, illuminazione, segnaletica).

UFFICIO INFORTUNISTICA

- Svolge prioritariamente attività specializzata di rilevamento degli incidenti stradali e relative indagini di Polizia Giudiziaria;
- partecipa all'attività di prevenzione e sicurezza stradale con la sezione Controllo Viabilità e relativi studi statistici dei vari tratti viabilistici della città;
- riceve l'utenza (soggetti coinvolti, testimoni, legali ed incaricati dalle compagnie di assicurazioni) e rilascia, in conformità alle disposizioni di legge, copie degli atti, richieste danni;
- assicura il supporto specialistico agli agenti impegnati nel rilevamento degli incidenti stradali, curando in seguito dei vari atti consequenziali agli uffici preposti.

UFFICIO POLIZIA COMMERCIALE-ANNOVA

Svolge attività di prevenzione e repressione degli illeciti, sia di natura penale che amministrativa, nei seguenti ambiti:

- commercio in sede fissa e itinerante, contraffazione, pubblici esercizi, pubblico spettacolo, circoli privati, attività ricettive, artigianato, centri estetici parrucchieri, artisti di strada;
- effettua controlli nei locali pubblici, in particolare sulle misure di sicurezza dei locali e degli avventori, sul rispetto del Regolamento di Polizia Urbana e degli impegni che i gestori assumono con l'Amministrazione in riferimento alla quiete e al riposo dei residenti;
- assicura il rispetto delle leggi e dei regolamenti che disciplinano il servizio di taxi e di noleggio con conducente e contrasta il fenomeno dell'esercizio abusivo di tali attività;
- controlla la regolarità della pubblicità, delle affissioni e delle insegne di esercizi di vicinato;
- compie accertamenti in materia di evasione fiscale, sia in relazione ai tributi locali che statali.

UFFICIO POLIZIA GIUDIZIARIA-VIDEOSORVEGLIANZA

- Svolge prettamente servizio di ricezione denunce, querele, smarrimenti documenti, tratta pratiche di natura giudiziaria delegate dalla Procura della Repubblica e/o tribunale dei Minorenni;
- collabora con le altre FF.OO. per la repressione e accertamenti di reati di vario genere coinvolgendo il sistema di videosorveglianza cittadina;
- gestisce le pratiche giudiziarie di altri Nuclei del Corpo mantenendo i contatti con le varie aliquote di PG delle Procure della Repubblica, con relative notifiche.
- Partecipa al Centro Operativo Comunale.

UFFICIO EDILIZIA

- Esegue a seguito di esposti sopralluoghi di natura edilizia e attività di iniziativa sull'abusivismo edilizio, accerta violazioni di natura penale sull'abusivismo edilizio e relativi atti di indagine anche delegati dalla Procura della Repubblica;
- collabora per la repressione degli stessi anche con le altre FF.OO. nell'accertamento delle violazioni urbanistiche, edilizie,

paesaggistiche, demaniali, coinvolgendo nell'attività anche altri Uffici Comunali.

UFFICIO AMBIENTE

- Effettua controlli di natura ambientale che rientrano nel testo unico di riferimento oltre ai regolamenti comunali che ne individuano specie direttamente connessi ai servizi di raccolta del gestore;
- periodicamente vengono controllati i Centri di Raccolta al fine della differenziazione imposta dalla legge al gestore anche tramite posizionamento di telecamere mobili;
- viene eseguito il prelievo di veicoli in stato di abbandono che hanno caratteristiche che non ne consentono più la circolazione, segnalati dal cittadino o di iniziativa. Successivamente seguono la procedura di alienazione degli stessi previa rottamazione e comunicazione al P.R.A.;
- collabora con le altre FF.OO. sulla repressione dei reati ambientali, anche di natura penale ponendo in essere tutti gli atti conseguenti per quanto di competenza.

UFFICIO VIABILITA'

- Predisporre ordinanze viabilistiche;
- permessi brevi con relative autorizzazioni ZTL;
- transiti in deroga;
- studi viabilistici sulla circolazione stradale cittadina;
- sistemazione e apposizione della segnaletica verticale e orizzontale sulle strade di competenza del Comune;
- collabora con i vari uffici comunali per la regolare sistemazione del transito sulle strade.

NUCLEO TERRITORIALE

Il Nucleo territoriale si occupa:

- di tutte le attività di polizia stradale;

- del controllo delle zone cittadine comprese le frazioni e la nuova pista ciclabile;
- provvede a regolare la viabilità cittadina nei pressi degli Istituti Scolastici;
- interviene con pattuglie automontate o motomontate sul rilievo di sinistri stradali;
- verifica le zone oggetto di degrado collaborando con gli Uffici Comunali;
- garantisce la sicurezza del palazzo comunale;
- con la presenza contrasta il diffondersi di microcriminalità;
- collabora e scambia informazioni con le altre FF.OO.;
- effettua posti di controllo e la verifica delle relative norme di comportamento;
- viene dislocato nel territorio in base agli interventi giunti alla Centrale Operativa;
- presta attenzione e vigila nelle zone assegnate dal Comando.