



CARTA DEI SERVIZI DEL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE DEL COMUNE DI BAGNO A RIPOLI

Rev. 02/2013

PREMESSA

La Carta dei Servizi, rappresenta lo strumento fondamentale, attraverso il quale, il Corpo di Polizia Municipale del Comune di Bagno a Ripoli, intende far conoscere alla collettività il proprio modo di operare con particolare attenzione alla 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.

PRESENTAZIONE

Il Corpo di Polizia Municipale di Bagno a Ripoli svolge le funzioni di polizia locale previste dalla legge, secondo la normativa statale (Legge 15.3.1986 n°65) e regionale (Legge regionale 3.4.2006 n° 12). La Polizia Municipale espleta una lunghissima serie di compiti e funzioni che riguardano: la prevenzione e repressione delle violazioni alle norme contenute in leggi, regolamenti, provvedimenti statali, regionali e locali; l'informazione, la notificazione e l'accertamento di atti; il soccorso alla popolazione; la vigilanza sul patrimonio pubblico; la polizia stradale, giudiziaria e di pubblica sicurezza come previsto dalla legge statale. Il settore autonomo Polizia Municipale è composto dall'organico annualmente assegnato con il Peg. Dopo una sostanziale riorganizzazione con un accorpamento di funzioni è suddiviso in quattro unità operative (unità operativa organizzazione, programmazione e rapporti istituzionali, unità operativa sicurezza e tutela patrimonio stradale, mobilità e concessioni unità operativa prevenzione generale e sicurezza sociale, unità operativa ambientale, edilizia, annonaria e commerciale) a capo di ognuna delle quali è posto un coordinatore di categoria D (ex VII Q.F.) diretti dal Vicecomandante e dal Comandante. Le unità operative organizzazione e sicurezza stradale operano in staff con il comandante e in line fra di loro, assicurando la gestione strategica dell'intero sistema, mentre sicurezza sociale, ambientale e annonaria in staff con il vicecomandante.

L'unità operativa organizzazione, programmazione e rapporti istituzionali si occupa della gestione strategica e burocratica e di tutte le attività a sostegno di quella prettamente operativa del corpo e al suo interno sono comprese, l'ufficio servizi e la centrale operativa, in line con l'unità operativa sicurezza stradale, l'ufficio verbali, l'ufficio al pubblico, la polizia di prossimità e la sede distaccata della frazione Grassina. Si avvale della collaborazione di un responsabile addetto al controllo.

Pag. 1

LINEA
COMUNE
055.055

50012 Bagno a Ripoli (Fi) – via Fratelli Orsi n.20 – tel. + 39 055/63.11.11 – fax + 39 055/63.30.00
www.comune.bagno-a-ripoli.fi.it e-mail polizia.municipale@comune.bagno-a-ripoli.fi.it



L'unità operativa sicurezza e tutela patrimonio stradale, mobilità e Concessioni (denominata anche grande viabilità) si occupa di tutta la grande viabilità, compresi provvedimenti ordinatori e autorizzatori; Si avvale della collaborazione di due responsabili addetti al controllo che si occupano in particolare di gestione della grande viabilità. Opera in line con l'unità operativa organizzazione, programmazione e rapporti istituzionali per pronto intervento, servizi e centrale operativa. Gestisce l'ufficio sinistri e il reparto motociclisti.

L'unità operativa prevenzione generale e sicurezza sociale si occupa di educazione alla legalità e stradale nelle scuole di ogni ordine e grado, di polizia di prossimità e di accertamenti relativi alle politiche sociali dell'amministrazione comunale.

L'unità operativa ambientale, edilizia, annonaria e commerciale si occupa di repressione di abusi edilizi e di violazioni ambientali il personale specializzato opera anche in abiti borghesi. Svolge attività di sorveglianza sulle attività economiche sul commercio ambulante e in sede fissa e di tutte le incombenze relative all'applicazione dei regolamenti comunali. Il personale specializzato opera prevalentemente in borghese o con divisa specifica. Si avvale della collaborazione di un responsabile addetto al controllo.

Il Corpo di Polizia Municipale si compone di un Comando Centrale presso il capoluogo e di una sezione distaccata presso la frazione di Grassina.

Il servizio ordinario è erogato dal lunedì al sabato dalle ore 7,30 alle ore 19,15 e il personale è diviso secondo le varie esigenze in due turni. L'attività si articola di norma in centralino telefonico e centrale operativa per una pronta risposta alle richieste dell'utente, servizi appiedati da parte di uno o più agenti per turno nel capoluogo e nella frazione di Grassina per il controllo del territorio e la vigilanza presso i plessi scolastici, una o due pattuglie per turno in servizio di pronto intervento ed emergenza, uno o più operatori per turno secondo le esigenze in servizio presso le unità operative speciali.

Due volte a settimana il lunedì o il martedì a rotazione e il venerdì, viene erogato il servizio in orario serale/notturno dalle ore 19,20 alle ore 1,10, con una pattuglia in servizio di pronto intervento composta da un coordinatore e due operatori.

La domenica e tutti i giorni festivi, viene erogato servizio di pronto intervento da una pattuglia composta da due operatori, con orario 10-12 e 15-19.

Principi fondamentali ispiratori dell'attività del Corpo di Polizia Municipale di Bagno a Ripoli sono il servizio al cittadino, l'attenzione al mantenimento della civile convivenza, del decoro urbano e della sicurezza del territorio, la cura delle relazioni, la trasparenza e la legalità nei rapporti con l'utente/cliente, la tempestività, la presenza capillare sul territorio.

Principi fondamentali dell'organizzazione del corpo di polizia Municipale di Bagno a Ripoli sono l'efficienza, l'efficacia, la cura delle forme di comunicazione e lo spirito di servizio.

L'obiettivo generale di un miglioramento dell'attenzione alle esigenze dei cittadini è perseguito, per le competenze inerenti alla polizia locale, anche attraverso l'attivazione di un sistema di qualità per i servizi erogati, sia verso il cliente esterno che verso quello interno. Alcuni progetti riguardanti l'educazione alla legalità, alla sicurezza stradale e il servizio di infortunistica sfoceranno nella messa a regime di un vero e proprio Sistema di Qualità, con relativa certificazione finale.



La Carta dei Servizi del Corpo rappresenta quindi la conclusione di un importante lavoro che ha rimesso in discussione tutta l'attività e le risorse di ogni tipo, e che a sua volta costituisce l'avvio di un nuovo modo di intendere il rapporto con il mondo esterno da parte della Polizia Municipale, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti.

ACCESSO

Sede principale:

- Comando Polizia Municipale, via Fratelli Orsi n. 20, Bagno a Ripoli
- Centralino 055.631111 dal lunedì al sabato dalle 7,30 alle 19.15 - il lunedì o martedì e il venerdì anche dalle ore 19.20 alle ore 01.10
- Domenica e festivi (solo emergenze) dalle ore 10 alle ore 12 e dalle ore 15 alle ore 19 - 055.631111
- Fax 055.633000
- Email polizia.municipale@comune.bagno-a-ripoli.fi.it
- Apertura ufficio al pubblico: martedì, giovedì e sabato dalle ore 10.00 alle ore 12.00

Distaccamento di Grassina:

- Via Pian di Grassina n.96-98, Grassina
- Telefono 055.640214 (lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 10.00 alle ore 11.00)
- Apertura ufficio al pubblico lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 10.00 alle ore 11.00

INDICATORI DI QUALITA'

1) TEMPI D'INTERVENTO

- Sinistri stradali classificati con codice rosso dal servizio di emergenza sanitaria nazionale o con esito mortale: **10 minuti** dalla ricezione della comunicazione.
- Situazioni di immediato pericolo per le persone singole e la pubblica incolumità **15 minuti** dalla richiesta.
- Spazi di sosta riservati a persone invalide occupati abusivamente **30 minuti** dalla richiesta.



2) TEMPI DI RISPOSTA

Il cittadino accede alle diverse aree della Polizia Municipale per ricevere informazioni o atti che lo riguardano; pertanto tutte le richieste dovranno contenere o un recapito telefonico o un indirizzo di posta elettronica dove ricevere comunicazioni. Non verrà dato seguito a quesiti reiterati e pretestuosi.

Si riportano di seguito i tempi di risposta che il Corpo di Polizia Municipale assicura:

- Sinistri stradali:
 1. Con solo danni alle cose entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta;
 2. Con feriti, entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta e comunque non prima che siano trascorsi 120 giorni dalla data dell'evento;
 3. Con esito mortale, con presentazione di querela da parte di uno dei coinvolti o con altri reati commessi da uno dei coinvolti, entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta e solo dietro presentazione di nulla osta dell'Autorità Giudiziaria competente.

- Occupazioni di suolo pubblico:
 1. Primo rilascio 15 giorni dalla richiesta;
 2. Rinnovi entro 5 giorni dalla richiesta.

- Rilascio tagliandi per la circolazione delle persone con ridotte capacità motorie:
 1. Primo rilascio 30 giorni dalla richiesta;
 2. Rinnovi 30 giorni dalla richiesta.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Il servizio ha istituito diverse forme di analisi della qualità attraverso l'espressione di opinioni e di valutazioni sull'operato del Corpo:

- Rilevazioni di soddisfazione dell'utenza: ogni anno si svolgerà almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza.
- Analisi di tutte le segnalazioni, i reclami e le opinioni giunte direttamente al Corpo.



Il reclamo costituisce lo strumento più diretto che il cittadino può inoltrare nei confronti del Corpo di Polizia Municipale.

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 se ne rilevi la fondatezza. Il reclamo informale è di tipo verbale; il reclamo formale, invece, deve essere proposto per iscritto dall'interessato o all'URP del Comune di Bagno a Ripoli o direttamente al Comando di Polizia Municipale, attraverso le seguenti modalità:

- - lettera presentata direttamente e protocollata dall'ufficio apposito;
- - lettera inviata per posta ordinaria;
- - lettera inviata per fax;
- - modulo di reclamo predisposto dall'ufficio;
- - email tramite posta elettronica.

I reclami vengono analizzati dal Coordinatore dell'unità operativa di riferimento, il quale si accerta della fondatezza degli stessi e propone la risposta scritta (o la motivazione di non accoglimento) al Comandante per ulteriore verifica, il quale provvede a trasmettere la risposta 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 Municipale, ma risulti relativo all'attività di un'altra area o Ente esterno, erogante un servizio pubblico, o di una partecipata dell'Amministrazione Comunale, questo verrà inoltrato direttamente dal Comando al destinatario.

RIFERIMENTI NORMATIVI

- Legge 7 agosto 1990 n° 241 ("Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi");
- 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");
- 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");



- D. Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali;
- D.P.C.M. del 30 dicembre 1998 ("Disposizioni relative alla redazione della Carta dei Servizi);
- Decreto Legge 12 maggio 1995 n163 ("Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni").

REVISIONI

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.

Il Comandante Ia P.M.

Filippo Fusi



Bagno a Ripoli, lì 14/02/2013