



# COMUNE DI ARADEO

## Carta dei Servizi

Settore Polizia Locale e Protezione Civile

Anno 2024

## **INDICE GENERALE**

1. INTRODUZIONE - COS'È LA CARTA DEI SERVIZI - CARATTERISTICHE DELLA CARTA
2. NORMATIVA CHE DISCIPLINA LA CARTA DEI SERVIZI
3. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI
4. LA POLIZIA LOCALE – PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO - ATTIVITÀ DEL SETTORE
5. RICHIESTE-RECLAMI E SEGNALAZIONI
6. STRUMENTI DI TUTELA
7. TABELLA STANDARD DI QUALITÀ
8. MODULISTICA
9. CONTATTI
10. MONITORAGGIO

## 1. INTRODUZIONE

### ***Cos'è la CARTA DEI SERVIZI***

La Carta di qualità dei servizi è uno strumento mediante il quale il Comune di Aradeo fornisce ai propri utenti informazioni di vario tipo sui servizi erogati, allo scopo di facilitare la fruizione degli stessi.

Essa permette la conoscenza organizzativa dell'Ente, delle modalità di accesso e di contatto e dei livelli di qualità prefissati.

Lo scopo di questo documento è, pertanto, quello di favorire il rapporto diretto con l'utenza, per informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e il loro utilizzo. In tal senso, la Carta di qualità dei servizi regolamenta i rapporti fra la Pubblica Amministrazione e i suoi utenti, in un'ottica di trasparenza e di rispetto dei reciproci diritti e doveri.

La Carta di qualità dei servizi oltre ad essere una "guida" è quindi anche un "patto", attraverso il quale si pongono le basi per un nuovo rapporto tra l'Ente pubblico e i cittadini. Essa, infatti, stimola il confronto tra le parti in vista del miglioramento dei servizi, in linea con le esigenze e le aspettative dei cittadini.

Con la redazione della Carta di qualità dei servizi il Comune di Aradeo intende rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e impegnarsi a rispettare quanto di seguito esposto.

### ***Caratteristiche di questa CARTA***

#### ***Principi fondamentali***

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Aradeo si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

Nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 e delle successive disposizioni legislative e normative di carattere integrativo, l'erogazione dei servizi da parte del Settore Polizia Locale e Protezione Civile del Comune di Aradeo avviene secondo i fondamentali principi di seguito riassunti:

#### ***Eguaglianza e Imparzialità***

Il Settore eroga il proprio servizio ispirandosi al principio di egualianza dei cittadini; le regole che disciplinano i rapporti con gli utenti e l'accesso ai servizi devono essere uguali per tutti.

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti le condizioni personali e sociali quali sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e sindacali.

Il Settore si impegna, altresì, ad adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili.

#### ***Continuità***

Il Settore si impegna ad offrire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità organizzative interne. I casi di funzionamento irregolare sono disciplinati in modo da adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

### *Partecipazione*

Il Settore assicura la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per sviluppare una fattiva collaborazione orientata al miglioramento costante del servizio stesso.

A questo scopo garantisce l'accesso alle informazioni e si impegna a dare ascolto al cittadino/utente accogliendo le sue segnalazioni.

### *Efficacia ed Efficienza*

Il Settore agisce in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti, intraprendendo interventi di miglioramento organizzativo e formazione delle risorse umane orientati al raggiungimento di tali obiettivi.

Inoltre, poiché la qualità del servizio erogato dal Settore è in funzione della capacità di risposta ai bisogni del cittadino, altri principi determinanti sono:

- la trasparenza, intesa come possibilità di accesso diretto del cittadino alla documentazione;
- la tempestività, ottenuta mediante la definizione di standard temporali che ogni ambito operativo del Settore intende rispettare compatibilmente con le esigenze tecniche nel fornire risposte ai quesiti posti;
- la capacità di comunicare, intesa come disponibilità al confronto costante con la collettività, mediante il contatto diretto degli operatori, reso possibile anche attraverso la fruibilità di strumenti immediati di interazione quale il rinnovato sito web.

Infine, la qualità del servizio offerto non può prescindere dalla professionalità dei dipendenti e degli operatori del Settore tenuti ad erogarlo. I diversi fattori che concorrono a creare un rapporto di fiducia e collaborazione col fruitore finale si basano su:

- capacità di mettersi in sintonia diretta con il cittadino/utente al fine di coglierne appieno bisogni e ricercare le possibili soluzioni ai problemi posti;
- presa in carico del problema del cittadino proponendosi come figura di riferimento dell'amministrazione comunale, al fine di dare una risposta concreta e completa allo stesso, rispondendo a bisogni ed aspettative che questi ripone nella struttura;
- modalità di rapporto basata sul rispetto reciproco, nei momenti di confronto con il cittadino, in modo di rappresentare un ruolo rassicurante e propositivo, nonché l'interfaccia tra il singolo e la pubblica amministrazione;
- competenza specifica, grazie alla conoscenza delle norme nazionali e locali, basate su un aggiornamento costante con formatori interni ed esterni, al fine di interpretare correttamente le frequenti modifiche che il quadro normativo subisce;
- conoscenza approfondita del territorio di competenza e della rete di servizi disponibili per essere in grado di orientare il cittadino alle risposte più appropriate ai propri bisogni;
- disponibilità al servizio, intesa come capacità di essere sempre pronti ad intervenire, se chiamati o di fronte a necessità della collettività, ed agire secondo una logica non individualistica, ma finalizzata al bene comune.

### *Chiarezza e cortesia*

Il Comune di Aradeo assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo

anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

#### *Informazione*

Il Comune di Aradeo considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

### **2. NORMATIVA CHE DISCIPLINA LA CARTA DEI SERVIZI**

Le Carte dei Servizi hanno una disciplina specifica di seguito riepilogata:

- ✓ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (“Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici” a tutela delle esigenze dei cittadini);
- ✓ Decreto legislativo n. 286 del 30.07.1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”;
- ✓ La Legge n. 150/2000 ha, invece, disciplinato le attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- ✓ La Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24.03.2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- ✓ L’argomento è stato ripreso dal Decreto Legislativo n. 150/2009, che prevede la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini.
- ✓ Il Decreto è stato riformato dal Decreto Legislativo n. 74/2017, che ha modificato il sistema di misurazione della performance e valorizzato i sistemi di rilevamento della soddisfazione degli utenti.
- ✓ L’art. 32 comma 1 del Decreto Legislativo n. 33/2013 ha previsto la pubblicazione della carta dei servizi o del documento concernente gli standard di qualità.

### **3. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei servizi ha validità pluriennale e verrà periodicamente riesaminata ed aggiornata al fine di assicurare la sua costante corrispondenza con la realtà dell’organizzazione a cui essa fa riferimento.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

Nell’espletamento dei servizi di competenza si osservano, inoltre, le norme che disciplinano l’accesso, la sicurezza, la prevenzione della corruzione e la trasparenza.

Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.

### **4. LA POLIZIA LOCALE**

#### ***Presentazione del servizio - Attività del Settore (CHI SIAMO E COSA FACCIAMO)***

Secondo quanto previsto dalla normativa vigente (Legge 15 marzo 1986 n. 65) 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.

Le funzioni e i compiti di Polizia Locale comprendono l'insieme delle attività dirette a tutelare l'ordinata e civile convivenza, a favorire la coesione sociale, a garantire le condizioni di sicurezza e vivibilità nei centri urbani e in tutto il territorio, attraverso il controllo, la mediazione dei conflitti, la prevenzione e repressione dei comportamenti che violano le leggi o i regolamenti o che disturbano la quiete dei cittadini.

Nello specifico, gli operatori di polizia Locale esercitano, nell'ambito territoriale di competenza e nei limiti delle proprie attribuzioni, ai sensi dell'art. 5 della L. n. 65/1986 e dell'art. 5 della L.R. n. 37/11, le seguenti funzioni:

- polizia amministrativa locale;
- polizia stradale
- polizia commerciale e tutela del consumatore;
- polizia edilizia;
- polizia ambientale;
- polizia giudiziaria (nei casi e nei modi stabiliti dalla vigente legislazione statale);
- funzioni ausiliarie di pubblica sicurezza;
- vigilanza sull'osservanza di leggi, regolamenti, ordinanze e provvedimenti amministrativi;
- vigilanza sull'integrità e conservazione dei beni demaniali e del patrimonio pubblico;
- gestione dei servizi d'ordine, di vigilanza, d'onore e di scorta, necessari all'espletamento delle attività istituzionali nel territorio di competenza;
- cooperazione nel soccorso in caso di pubbliche calamità e privati infortuni;
- assunzione di informazioni, accertamento, monitoraggio e rilevazione dei dati connessi alle funzioni d'istituto;
- polizia tributaria, con particolare riferimento alle attività ispettive di vigilanza relative ai tributi locali;
- collaborazione alle operazioni di protezione civile di competenza del comune;
- trattamenti e accertamenti sanitari obbligatori, limitatamente all'assistenza al personale sanitario competente soltanto in caso di resistenza o violenza ed al servizio di scorta del personale sanitario incaricato della esecuzione di trattamento sanitario obbligatorio (T.S.O.) e accertamento sanitario obbligatorio (A.S.O.).

Tali attività vengono espletate secondo i seguenti principi fondamentali:

- giustizia
- imparzialità
- disponibilità e spirito di servizio.

L'Operatore della Polizia Locale è un importante punto di riferimento per la collettività, svolge i suoi compiti in maniera autorevole, dimostrandosi preparato professionalmente ed aperto al contatto relazionale, capace di sviluppare le attività attraverso la migliore interpretazione delle situazioni e delle problematiche incontrate, applicando un approccio educativo ed orientato a dare risposta ai bisogni della cittadinanza.

### **Struttura organizzativa**

Il Corpo di Polizia locale del Comune di Aradeo (già così istituito sin dal 1997 con provvedimento del Commissario Prefettizio) per l'assolvimento dei compiti istituzionali, si articola in UFFICI e NUCLEI OPERATIVI, come disciplinato dal *"Nuovo Regolamento del Corpo di Polizia Locale"* approvato con Deliberazione di C.C. N. 3 del 25/2/2021;

## **UFFICIO VERBALI E VIOLAZIONI AMMINISTRATIVE – CONTROLLO ELETTRONICO INFRAZIONI – CONTENZIOSO – VIDEOSORVEGLIANZA.**

### **UFFICIO VERBALI**

Gestisce tutte le fasi delle procedure sanzionatorie dei verbali del codice della strada e delle altre violazioni amministrative;

Rapporti con altri Enti per la notifica degli atti sanzionatori; adempimenti previsti da sanzioni accessorie del codice della strada; validazione e gestione di violazioni rilevate con l'utilizzo di sistemi automatici (VRED violazioni da semaforo rosso); gestione informatizzazione dell'Ufficio verbali e del collegamento con le banche dati;

Gestione delle procedure di rateizzazione delle sanzioni;

Gestione dei fermi amministrativi, dei sequestri, dei veicoli in custodia giudiziale e procedure per la loro alienazione;

Statistiche sinistri; Gestione archivio S.I.V.E.S.

Istruzione e predisposizione dei Ruoli;

### **UFFICIO CONTENZIOSO E RICORSI**

L'ufficio predispone gli atti di difesa dell'ente comunale nelle controversie giuridiche proposte innanzi al giudice di pace aventi per oggetto l'impugnazione dei verbali di accertamento rilevati dalla Polizia Locale, per violazioni del codice della strada, nonché, opposizioni a cartelle esattoriali e ad Ordinanze Prefettizie.

Gestisce le richieste di annullamento in autotutela, le ordinanze – ingiunzioni di pagamento e le ordinanze di archiviazione atti riguardanti tutte le violazioni amministrative.

Presso l'ufficio possono essere acquisite informazioni sulle modalità e sui termini di pagamento dei verbali di contravvenzione, e della presentazione delle istanze di annullamento in autotutela nonché sui tempi per l'inoltro dei ricorsi.

L'ufficio si occupa, altresì, dei verbali per violazioni alle norme del codice della strada, accertati a mezzo di strumentazione elettronica (VRED) per i quali può essere richiesta copia o prendere visione dei rilievi fotografici o attraverso compilazione di apposito modulo ovvero attraverso consultazione on line.

### **UFFICIO RUOLI**

L'ufficio si occupa delle procedure dell'immissione a ruolo dei verbali non pagati elevati per violazioni al codice della strada, dei regolamenti comunali. Presso l'ufficio, inoltre, possono essere richiesti i duplicati e/o informazioni sulle cartelle esattoriali, già notificate per le quali può procedere al discarico, d'istanza o d'ufficio, ove ne ricorrono i requisiti, (decesso del trasgressore, sentenze).

### **UFFICIO PROGRAMMAZIONE E GESTIONE FINANZIARIA**

L'ufficio cura tutta l'attività di tipo amministrativo-contabile e nello specifico si occupa:

- Contabilizzazione incassi e redazione atti periodici accertamento somme per violazioni al C.d.S. e amministrative;
- della predisposizione degli atti di programmazione del bilancio di previsione e di redazione del consuntivo; del controllo di gestione.

## VIDEOSORVEGLIANZA

Sono presenti sul territorio comunale N. 46 telecamere di videosorveglianza, volte alla tutela dell'incolumità pubblica e della sicurezza urbana, alla tutela del patrimonio comunale e alla prevenzione di specifici reati in ambiti particolarmente sensibili, al supporto delle Forze di Polizia per le indagini conseguenti fatti criminosi, al controllo degli accessi al centro urbano, alla rilevazione delle violazioni al C.d.S e alla tutela delle varie matrici ambientali.

L'ufficio cura la gestione della sala operativa, i report e le segnalazioni al Comando, gestisce le richieste di accesso e acquisizione filmati.

## MOBILITÀ E VIABILITÀ

L'Ufficio garantisce la predisposizione e gestione di tutti i provvedimenti per l'ottimizzazione della viabilità cittadina, intesa come carrabile, pedonale e ciclabile, per quanto attiene all'ordinaria amministrazione e con riferimento all'attività di pianificazione e progettazione nell'ambito della segnaletica stradale.

Elabora piani di traffico e viabilità alternativa in occasione di manifestazione ed eventi a rilevante impatto locale.

Inoltre si occupa di rilasciare pareri agli altri settori comunali o ad enti terzi per quanto di propria competenza.

## **UFFICIO COMANDO: PIANTONAMENTO E SEGRETERIA COMANDO – GESTIONE AMMINISTRATIVA – POLIZIA GIUDIZIARIA**

L'ufficio gestisce il protocollo, effettua lo smistamento delle pratiche assegnate al settore, cura l'archivio generale del Comando e si occupa del procedimento di verifica e monitoraggio dei processi informatici dei programmi di gestione della Centrale Operativa.

Si occupa della predisposizione dei servizi giornalieri, del controllo e della gestione del personale, del piantonamento e dei servizi front-office del Comando;

Accesso agli atti;

Istruttoria e rilascio Contrassegni disabili (CUDE) permessi di sosta, concessioni Passi carrabili, permessi rosa;

L'ufficio si occupa del rilascio dei permessi per il transito e la sosta, dei contrassegni (CUDE) per le persone con disabilità conforme alla normativa europea e dei permessi rosa per la sosta dei veicoli al servizio delle donne in stato di gravidanza o di genitori con bambini di età non superiore ai 2 anni. Quest'ultimo servizio sarà attivato non appena sarà emanata la normativa regolamentare in merito.

Predisposizione delle Ordinanze e delle Determinazioni e quant'altro di competenza della Segreteria Comando;

Predisposizione Turno mensile e Servizi giornalieri;

Istruzione e gestione degli atti contabili relativi al salario accessorio dei componenti il Corpo;

Gestione oggetti smarriti;

Gestione parco mezzi;

Gestione del vestiario e buffetteria.

L'ufficio, inoltre, è responsabile: del procedimento per l'aggiudicazione di appalti pubblici, del CONSIP/MEPA (acquisti in rete per le pubbliche amministrazioni);

SERVIZIO INFORMAZIONI: Accertamenti anagrafici; indagini, informazioni, accertamento, monitoraggio, rilevazione dei dati connessi alle funzioni di istituto;

NOTIFICHE: accertamenti e notifiche previa richiesta dei vari settori comunali (anagrafici, commerciali, artigianali, servizi sociali, tributi) e di altri Enti esterni (Provincia, Regione, Prefettura, Magistratura, Tribunale dei Minori).

Gli operatori di concerto con i servizi demografici, effettuano verifiche anagrafiche inerenti a immigrazioni, residenze, cancellazioni, ecc., al fine di ridurre il più possibile i casi di "presenze inattive" sul territorio.

Controllo sull'eventuale fenomeno della dispersione scolastica.

POLIZIA GIUDIZIARIA: ricezione di denunce e querele; informative all'Autorità Giudiziaria per reati vari di competenza della Polizia Locale ed espletamento deleghe dell'Autorità Giudiziaria.

Cura le comunicazioni relative alle notizie di reato, gli accertamenti di Polizia giudiziaria, la ricezione delle denunce, nonché tutta l'attività delegata dall'autorità giudiziaria. Collabora con le altre forze dell'ordine nell'espletamento di indagini di polizia giudiziaria. Notifica atti di polizia giudiziaria relative alle pratiche curate dal Servizio.

#### **I NUCLEI OPERATIVI SONO A COMPETENZA GENERALE E SONO ARTICOLATI COME SEGUE:**

##### PRIMO NUCLEO:

POLIZIA STRADALE – INFORTUNISTICA STRADALE – CONTROLLO TERRITORIO E VIABILITA' -POLIZIA GIUDIZIARIA –

Attività di vigilanza e sicurezza stradale;

Rilevamenti sinistri stradali - La sezione elabora i rapporti sui sinistri stradali rilevati in ambito urbano ed extraurbano di competenza territoriale, effettua sopralluoghi per sinistri accidentali ed interventi di varia natura a salvaguardia della pubblica incolumità,

L'ufficio rilascia documentazione relativa ai sinistri stradali (come planimetrie e rilievi fotografici) a seguito di istanza di accesso agli atti (*vedi in sezione MODULISTICA*)

Controllo dei veicoli abbandonati;

Controlli occupazione suolo pubblico di qualsiasi tipo e scopo;

Gestione dei mezzi in dotazione.

##### SECONDO NUCLEO:

POLIZIA COMMERCIALE ED AMMINISTRATIVA – PUBBLICA SICUREZZA - POLIZIA GIUDIZIARIA

Controlli pubblici esercizi ed attività commerciali sia in sede fissa che su area pubblica, delle attività artigianali;

Controlli previsti dal TULPS e da regolamenti comunali per la disciplina del commercio;

Controlli per l'inquinamento acustico determinato da pubblici esercizi;

Controlli da effettuarsi congiuntamente alla ASL per aspetti igienico – sanitari di attività economiche; controlli impianti pubblicitari; controlli inerenti l'esazione di canoni e tributi locali; controlli annonari e rilascio pareri su richiesta di Uffici Comunali o di altri Enti;

Controlli aree mercatali e fiere;

Controlli e accertamenti in materia di Prevenzione incendi, Pubblici spettacoli, Spettacolo viaggiante. Accensione fuochi d'artificio.

Istruzione degli atti relativi all'occupazione di suolo pubblico a scopo commerciale;

Controlli pubblicità commerciale abusiva;

La sezione svolge attività di lotta all'evasione dei tributi locali (in particolar modo di TARI, TOSAP e Imposta comunale sulle affissioni), nonché il controllo sulla pubblicità ed affissioni abusive.

Svolge, altresì, il controllo delle attività commerciali relativamente:

- agli esercizi pubblici, commerciali e di somministrazione di alimenti e bevande (esposizione prezzi, rispetto orari e giorni di apertura/chiusura, vendite straordinarie, denuncia inizio attività sanitaria, igiene degli alimenti, divieto di vendita di alcol e tabacco ai minori);
- alle attività artigianali;
- al commercio su area pubblica in forma itinerante (licenza e tipologia di merce) – servizio anticontraffazione;
- all'attività di noleggio con conducente;
- all'attività di B&B e affittacamere;
- agli impianti di distribuzione del carburante;
- all'occupazione delle aree e degli spazi pubblici da parte di qualsiasi tipo di struttura, attività commerciale o produttiva e manifestazione.

**- TERZO NUCLEO:**

**POLIZIA EDILIZIA ED AMBIENTALE – RANDAGISMO - PROTEZIONE CIVILE**

**Controlli in materia urbanistica – edilizia;**

Il nucleo si occupa, altresì, della comunicazione di notizie di reato per costruzioni abusive, ed inottemperanza alle ordinanze sindacali di sgombero immobili pericolanti, di verbali di sequestro cautelativo di immobili costruiti abusivamente, di verbali di dissequestro di immobili, in esecuzione a quanto disposto dalla autorità giudiziaria, di lotta all'abusivismo edilizio, di accertamenti vari in materia e di notificazione degli atti di specie.

**Controlli in materia ambientale a tutela di ogni forma di inquinamento:** Il nucleo si occupa di (abbandono incontrollato rifiuti, discariche abusive, veicoli abbandonati, terreni inculti ecc.), igiene e decoro patrimonio comunale;

Controlli occupazione suolo pubblico in materia edilizia - Istruttoria pratiche, rilascio pareri;

Verifiche e accertamenti richiesti dall'A.G., dall'UTC, dalla ASL e da altri Enti in materia edilizia ed ambientale;

**- Accertamenti relativi agli alloggi popolari** - Il Nucleo effettua gli accertamenti relativi agli alloggi popolari di proprietà di Arca Sud Salento e, relativamente alle occupazioni senza titolo, delle operazioni di sgombero e rilascio spontaneo.

-Tutela del suolo pubblico ed accertamenti connessi;

-Esecuzione di ordinanze e provvedimenti in materia di igiene, sanità, polizia mortuaria, veterinaria e randagismo.

- Randagismo - Interventi di polizia veterinaria a tutela del benessere di cani e gatti randagi presenti sul territorio ove di competenza della Polizia Locale;

Istruttoria degli atti e provvedimenti per il mantenimento dei cani presenti nei canili sanitari, per le cure veterinarie di cani e gatti feriti e/o malati (tramite veterinari convenzionati), per la sterilizzazione dei gatti appartenenti alle colonie feline presenti sul territorio.

Ambiente e Territorio La sezione si occupa della tutela ambientale del territorio perseguitando i reati ambientali e attivando gli adempimenti per la bonifica dei suoli ed il ripristino dello stato dei luoghi, vigila sulla corretta tenuta dei terreni ai fini della prevenzione degli incendi di interfaccia, inoltre controlla circa il corretto conferimento dei rifiuti, il rispetto della normativa sull'inquinamento acustico, elettrico e da fumi.

Al Servizio sono affidati anche i procedimenti in materia di veicoli in stato di abbandono.

Servizi Sociali Il Nucleo svolge altresì accertamenti congiunti con il personale dei servizi sociali a tutela delle fasce deboli della popolazione (accompagnamento di minori, interventi a tutela di situazioni di disagio familiare, sociale, psicologico ecc.). Controlli in strutture socio-assistenziali, case di riposo ecc.

Tentativi /Interventi di composizione delle liti e privati dissidi soprattutto nei rapporti di vicinato.

#### Protezione Civile

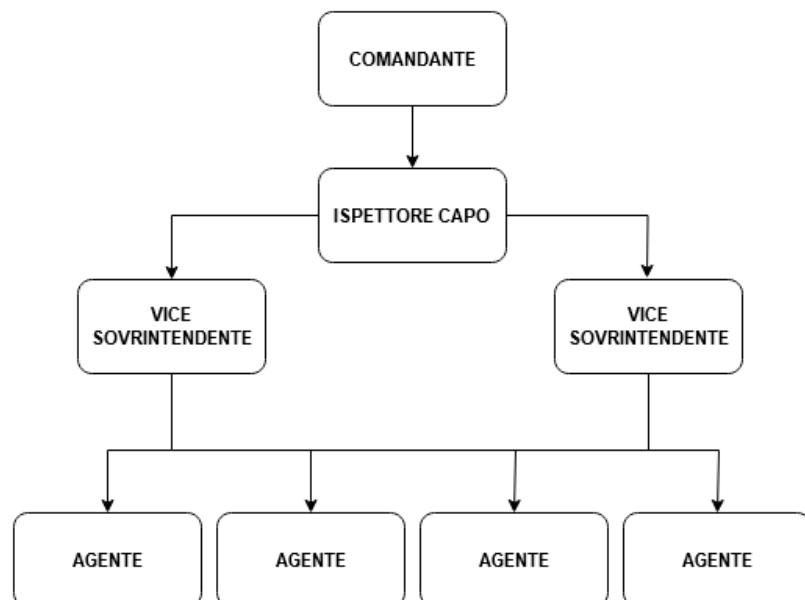
L'ufficio cura la programmazione e l'organizzazione dell'attività di Protezione Civile, ponendo in essere azioni ed iniziative per la tutela del territorio e del cittadino.

Nello specifico si occupa della: gestione delle emergenze, campagne antincendio, verifica e aggiornamento Centro Operativo Comunale, gestione gruppo comunale di protezione civile e coordinamento delle associazioni di volontariato, supporto alla cittadinanza in occasione degli eventi a rilevante impatto locale e applicazione del Nuovo Piano Comunale di Protezione Civile.

ATTIVAZIONE DEL COC (*centro operativo comunale di protezione civile*) per fenomeni metereologici avversi di grave entità, manifestazioni a rilevante impatto locale ed eventi emergenziali di diversa natura.

#### ORGANIGRAMMA

L'ORGANICO è composto dal Comandante che riveste il grado di Commissario, un Ispettore Capo, due Vice Sovrintendenti e quattro agenti.



## **5. RICHIESTE - RECLAMI E SEGNALAZIONI**

Coloro che desiderano fare richieste, sporgere reclamo o fare una segnalazione devono mettere per iscritto le proprie riflessioni, corredate dai dati personali e dal proprio indirizzo, da inviare all'attenzione del Settore Polizia Locale e Protezione Civile del Comune di Aradeo, in uno dei seguenti modi:

-consegnate manualmente

- lettera indirizzata al Settore Polizia Locale e Protezione Civile del Comune di Aradeo, Piazza del Municipio snc - 73040 Aradeo (LE);

**Email: [vigili@comune.aradeo.le.it](mailto:vigili@comune.aradeo.le.it)**

(se viene utilizzata la posta elettronica ordinaria deve sempre essere allegata fotocopia scansionata di un documento di identità del richiedente, in corso di validità; inoltre, non essendo prevista alcuna garanzia per l'utente in merito all'effettivo ricevimento della comunicazione, è preferibile verificarne con l'Ufficio il buon fine ovvero utilizzare altre modalità che offrono garanzie in tal senso).

**Posta Elettronica Certificata (PEC): [polizialocale.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it](mailto:polizialocale.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it)**

Resta ferma la facoltà d'inoltrare reclami verbali, anche telefonando allo **345 9998535**;

Le segnalazioni ed i reclami devono essere formulati in modo chiaro, preciso e dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, per facilitarne l'accertamento.

Non saranno tenuti in considerazione reclami anonimi, generici o esclusivamente offensivi. È quindi indispensabile indicare nome, cognome e indirizzo: i dati verranno forniti solo agli uffici interni del Comune per il proseguimento della pratica, fatto salvo il diritto di accesso disciplinato dalla L. 241/1990 e successive modifiche, che garantisce agli interessati la visione degli atti, la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e interessi legittimi.

Su richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine ordinariamente non superiore a 30 giorni.

### **TEMPI DI EMANAZIONE DEI PROVVEDIMENTI**

L'Ufficio provvede all'istruttoria e all'emanazione dei provvedimenti entro i termini previsti dalla legge:

- articoli 14, 17, 27 e 28 della legge 24 novembre 1981, n. 689;
- articoli 201, 202-bis e 206 del Codice della Strada;
- Legge 7 agosto 1990, n. 241

### **OBBLIGHI**

Gli obblighi e le prescrizioni sono riportati sui provvedimenti che vengono emanati.

### **COSTI**

Di norma non sono previsti costi per il servizio svolto; in ogni caso, eventuali costi applicati sono determinati da leggi e da regolamenti.

FATTA ECCEZIONE PER IL RILASCIO DI COPIE DEGLI ATTI RELATIVI AI SINISTRI STRADALI e ai verbali di accertamento per danni e/o infortuni, i cui costi sono stati fissati con Delib. G.C. N. 72 DEL 16/5/2024, costi precisati nei moduli di richiesta accesso presenti di seguito nella MODULISTICA.

Anche l'applicazione di spese e maggiorazioni avviene in base alle previsioni di legge.

## 6. STRUMENTI DI TUTELA

In questa sezione sono presenti le informazioni sulla normativa in materia di trasparenza dell'azione amministrativa e, in particolare, sui procedimenti amministrativi gestiti da questo Ufficio, relativamente all'accesso ai documenti amministrativi, alla privacy, ai ricorsi e ai reclami.

### • *Termini di prescrizione e decadenza dei diritti*

Prescrizione e decadenza sono due istituti fondamentali del nostro diritto; in linea generale, si può dire che per la prescrizione i termini sono lunghi, mentre per la decadenza sono brevi.

Nel linguaggio giuridico, per prescrizione si intende la perdita di un diritto che scatta a seguito del suo mancato esercizio entro un termine prefissato dalla legge; ciò succede tutte le volte in cui all'esercizio del diritto è collegato un obbligo di un altro soggetto per evitare di lasciare quest'ultimo in una condizione di eterna incertezza.

La decadenza, invece, è collegata al decorso del tempo, e si sostanzia nella perdita della possibilità di esercitare un diritto in conseguenza del mancato compimento di una determinata attività o di un atto nel termine perentorio previsto dalla legge (articoli 2964 e seguenti del Codice Civile).

Il fondamento della decadenza, a differenza della prescrizione, risiede nel fatto oggettivo del mancato esercizio del diritto nel tempo stabilito.

### • *Diritto alla privacy*

Il diritto alla privacy è il diritto alla protezione dei dati personali, è il diritto a ricevere un legittimo trattamento di tutti quei dati che restituiscono informazioni sulla persona. I dati personali possono rivelare aspetti anche particolarmente delicati di ogni persona.

La legge pertanto assicura che i dati personali siano trattati in modo idoneo per tutelare la riservatezza del soggetto, al fine di prevenire comportamenti illegittimi a danno del titolare.

### • *Accesso ai documenti amministrativi*

La richiesta di accesso ai documenti amministrativi è un diritto riconosciuto a tutti i cittadini, società, associazioni e anche ai portatori di interessi pubblici o diffusi che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata, in relazione al documento per il quale si fa richiesta. L'istanza di accesso dovrà essere motivata e compilata secondo il modulo disponibile sul sito istituzionale ed inviata al Comando Polizia Locale che conserva tutti i documenti.

### • *Ricorsi*

L'utente, sia personalmente che tramite delegati, può presentare ricorso amministrativo o giurisdizionale secondo i termini e le modalità di legge.

### • *Autotutela*

Le modalità di riesame dei provvedimenti amministrativi consentono alla Pubblica Amministrazione, come strumento di autotutela, di intervenire tempestivamente su decisioni amministrative errate e/o illegittime con l'obiettivo di perseguire la soddisfazione dell'utente e ridurre anche l'incidenza del contenzioso amministrativo/giudiziario.

Il riesame può avvenire:

- su istanza dell'interessato;
- in sede di precontenzioso amministrativo per rivedere in senso favorevole all'interessato le decisioni già adottate;
- su iniziativa d'ufficio

## 7. TABELLA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

Ufficio	Servizio all'utenza	Fattore	Indicatore	Standard
Segreteria comando	Accesso agli atti	Velocità di risposta alle istanze	Riscontro a richieste avanzate via pec e/o mail	30 giorni
Centrale Operativa e front-office	Informazione all'utenza	Risposte puntuali e precise	Facilità di accesso alle informazioni Facilità di accesso alla modulistica generali e specifiche	Pubblicazione sulla sezione dedicata alla Polizia Locale sul sito Comune di Aradeo
Infortunistica	Rilievi sinistri stradali o accidentali	Tempestività dell'intervento (max 10 minuti)	Redazione rapporto sinistro stradale	Max 30 giorni e/o 45 giorni per planimetrie sinistro
Sanzioni	Visione e acquisizione fotogrammi degli accertamenti da remoto (VRED)	Velocità di risposta alle istanze	Rilascio rilievi fotografici	3 giorni
Ruoli	Discarico cartelle esattoriali	Velocità di risposta alle istanze	Evasione pratica	30 giorni
Polizia Amministrativa - ambientale	Evasione esposti	Velocità di risposta alle istanze	Riscontro	30 giorni
Polizia Edilizia	Evasione esposti	Velocità di risposta alle istanze	Riscontro	30 giorni
Ufficio permessi	Rilascio permessi in deroga, contrassegni disabili, permessi rosa	Velocità di risposta alle istanze	Velocità di risposta alle istanze	7 giorni
Ufficio Occupazione Temporaneo Suolo Pubblico	Emissione ordinanza	Velocità di risposta alle istanze	Velocità di risposta alle istanze	10 giorni
Ufficio Segnaletica	Rilascio autorizzazioni passi carrabili, stalli di sosta personalizzati, e nulla osta impianti pubblicitari	Velocità di risposta alle istanze	Velocità di risposta alle istanze	15 giorni

## 8. MODULISTICA

In questa pagina sono stati riportati i moduli che vengono più frequentemente richiesti dagli utenti che si presentano presso i nostri uffici.

Siamo lieti di fornire questo servizio che prevede la compilazione on-line degli stessi e la possibilità per l'utenza di poterli compilare comodamente da casa, stamparli e presentarli direttamente presso i nostri sportelli, spedirceli via pec/mail all'indirizzo : [polizialocale.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it](mailto:polizialocale.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it)

Mail: [vigili@comune.aradeo.le.it](mailto:vigili@comune.aradeo.le.it) o via posta ordinaria.

Siamo disponibili per ogni richiesta di ulteriori informazioni e suggerimenti in merito al contenuto della presente pagina.

1. RICHIESTA ACCESSO ATTI, PROVVEDIMENTI E DOCUMENTI AMMINISTRATIVI
2. RICHIESTA COPIA DOCUMENTAZIONE VERBALI CODICE DELLA STRADA
3. MODULO COMUNICAZIONE DATI DEL CONDUCENTE
4. RICHIESTA RATEIZZAZIONE SOMME VERBALI CDS
5. RICHIESTA RIMBORSO SOMME VERSATE IN ECCESSO
6. ISTANZA ARCHIVIAZIONE VERBALE IN AUTOTUTELA
7. RICHIESTA ACCESSO ATTI SINISTRO STRADALE
8. RICHIESTA COPIA RELAZIONI DI SERVIZIO PER DANNI E INFORTUNI
9. MODULO PER RECLAMI E SEGNALAZIONI
10. RICHIESTA RINNOVO-RILASCIO-DUPLICATO CONTRASEGNO INVALIDI
11. RICHIESTA STALLO INVALIDI PERSONALIZZATO
12. RICHIESTA PERMESSO IN DEROGA SOSTA A TEMPO
13. MODULO SEGNALAZIONE INCONVENIENTI IGIENICO SANITARI
14. DENUNCIA SMARRIMENTO PATTUMIERA
15. DENUNCIA SMARRIMENTO CANE O GATTO
16. RICHIESTA ISTITUZIONE COLONIA FELINA
17. MODULO CESSIONE FABBRICATO
18. MODULO DICHIARAZIONE DI OSPITALITÀ

## **9. CONTATTI**

### **DOVE SIAMO**

L’Ufficio è collocato all’interno della sede del palazzo comunale in:

Piazza del Municipio snc

73040 Aradeo (LE)

Tel. 0836.554014

Posta elettronica: [vigili@comune.aradeo.le.it](mailto:vigili@comune.aradeo.le.it)

Posta Elettronica Certificata: [polizialocale.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it](mailto:polizialocale.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it)

### **RESPONSABILE (Area “5” Polizia Locale e Protezione Civile)**

Comandante la P.L.

Commissario CASALUCI dr.ssa Daniela

**E Mail:** comandopm@comune.aradeo.le.it

### **RECAPITI – ORARI – MODALITA’ DI ACCESSO**

L’ufficio è accessibile al pubblico, compatibilmente con le esigenze di servizio:

**dal lunedì al venerdì, dalle 8,00 alle 12,00;**

È possibile contattare tutti i giorni della settimana la Polizia Locale dalle ore 8,00 alle ore 19,00 mediante:

Numero: **345 9998535**

Email: [vigili@comune.aradeo.le.it](mailto:vigili@comune.aradeo.le.it)

Posta Elettronica Certificata (PEC): [polizialocale.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it](mailto:polizialocale.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it)

**Orari di servizio sul territorio:** tutti i giorni dalle ore 8,00 alle ore 20,00

**Apertura al Pubblico ufficio verbali:**

lunedì e mercoledì dalle ore 9,00 alle 12,00

giovedì pomeriggio dalle ore 15,30 alle 18,30

**CENTRALE OPERATIVA** La centrale operativa riceve richieste di accertamento, segnalazioni varie (incidenti stradali, richieste sopralluoghi ecc.) e reclami (***servizio continuativo di 12 ore***), ed invia le pattuglie per gli interventi che richiedano immediata risoluzione.

Inoltre rilascia indicazioni sulla toponomastica e fornisce informazioni all’utenza sui principali servizi comunali e su traffico, mobilità e protezione civile.

**Contatti: tel. ufficio: 0836/554014 Cell. Servizio: 345 9998535**

Quasi tutto il personale del Comando opera in strada ed è dunque a disposizione della cittadinanza per raccogliere le segnalazioni e rispondere alle istanze di presenza e di vicinanza e creare così una rete di contatto fra cittadini e Istituzioni.

## **10. MONITORAGGIO**

In occasione del monitoraggio degli standard di qualità corrispondenti ai servizi erogati, al fine di garantire il massimo livello di raccordo tra le scelte dell'Ente e i bisogni dell'utenza, l'Ufficio si impegna a considerare e valutare le eventuali indicazioni pervenute dai fruitori dei servizi erogati ai fini dell'aggiornamento della Carta dei Servizi.

Il monitoraggio degli indicatori della Carta dei Servizi e le misurazioni per valutare l'andamento dei servizi erogati sono effettuati periodicamente ogni qualvolta sia necessario per adeguarla ad intervenute modifiche legislative oppure a seguito di cambiamenti organizzativi dell'Ente o a seguito di indicazioni dell'utenza.