

# CARTA dei SERVIZI della POLIZIA MUNICIPALE dell'UNIONE TERRE d'ARGINE



# [ INDICE ]

- Introduzione .....	1
<b>1 - PREMESSA</b>	<b>3</b>
- I principi fondamentali della Carta dei Servizi .....	3
- I riferimenti normativi .....	6
- I nostri obiettivi .....	8
<b>2 - CARATTERISTICHE del CORPO di POLIZIA MUNICIPALE</b>	<b>9</b>
- Chi siamo .....	9
- Come riconoscerci .....	14
- Cosa facciamo .....	17
- Professionalità ed etica dell'operatore di Polizia Municipale .....	22
<b>3 - IMPEGNI di QUALITÀ e STANDARD</b>	<b>23</b>
- I servizi che offriamo .....	24
<b>4 - STRUMENTI a DISPOSIZIONE dei CITTADINI</b>	<b>34</b>
- Modello1: Segnalazione .....	35
- Modello2: Reclamo .....	36
<b>5 - ORARI e RECAPITI</b>	<b>37</b>



## INTRODUZIONE

Dalla dichiarazione congiunta, "La Polizia Locale oggi" approvata dagli organismi dirigenti nazionali del Forum italiano per la sicurezza urbana F.P. CGIL, F.P. CISL., UIL F.P.L., S.U.L.P.M., ANVU, A.N.C.U.P.M., M.A.R.CO.PO.LO, Circolo dei 13, riuniti a Roma il 5 Ottobre 2007 si legge che:

*"La Polizia Locale, Municipale o Provinciale, è il principale regolatore della vita di tutti i giorni nello spazio pubblico delle città e nel territorio.*

*Regola il traffico e contrasta i comportamenti di guida rischiosi, tutela i consumatori e garantisce il rispetto delle regole del commercio, tutela l'ambiente, controlla lo sviluppo edilizio e contrasta l'abusivismo, presidia, prevalentemente a piedi, lo spazio pubblico per garantire sicurezza nelle città e nel territorio.*

*È questa funzione di regolatore della vita sociale, consolidatasi negli anni '80 e '90, che la distingue dalle attività di controllo e repressione della criminalità e di tutela dell'ordine pubblico garantite principalmente dalle Polizie dello Stato.*

*Da oltre un decennio le città italiane sono al centro di una trasformazione urbana e sociale sempre più rapida e convulsa. Una trasformazione che investe lo spazio pubblico delle città come un fiume in piena, che produce disordine fisico e sociale; un disordine che va regolato giorno per giorno e mantenuto entro limiti accettabili. Nello spazio pubblico i fenomeni negativi si sommano e si intrecciano: fretta, maleducazione, inciviltà, violazione delle norme del vivere civile, degrado ambientale, mercati illegali, criminalità di strada.*

*In questo spazio la Polizia Locale fa di tutto: informa, educa, regola, sanziona, difende i più deboli da grandi e piccole prevaricazioni. Svolge cioè la propria specifica funzione di regolatore della vita sociale e lo fa conoscendo e applicando la legge, cioè le regole di vita che la comunità nazionale e locale democraticamente si è data. Per questo gli operatori, non possono e non vogliono girare mai la testa dall'altra parte, e intervengono, se necessario, anche utilizzando i propri poteri di Polizia di Sicurezza e Giudiziaria.*

*È questa funzione così complessa che fa della Polizia Locale il principale strumento ordinario di regolazione e rassicurazione di ciò che avviene nello spazio pubblico delle città, una risorsa fondamentale delle politiche di miglioramento della sicurezza urbana".*

La "Carta dei Servizi" è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore.

Non sempre l'operato della Polizia Municipale è conosciuto dai cittadini e la Carta dei Servizi è uno strumento di trasparenza e visibilità del nostro operato, sul territorio.



Il cittadino è al centro delle nostre attività e a lui vogliamo offrire un servizio sempre più professionale e sempre più attento ed adeguato ai bisogni della comunità.



La Carta permette di avvicinare il cittadino al Comando di Polizia Municipale e diventa un mezzo privilegiato per iniziare a costruire politiche e percorsi di sicurezza partecipata.

La Carta è quindi uno strumento utile per rinsaldare il rapporto tra istituzioni e cittadini e per concorrere al raggiungimento degli obiettivi di accessibilità, trasparenza e pubblicità della Pubblica Amministrazione.

Questo documento non è una semplice guida, ma un "patto", un "accordo" fra l'amministrazione locale ed i cittadini dell'intero territorio di competenza, in cui la Polizia Municipale rende note le attività che svolge ed esplicita le modalità con cui si impegna ad erogare i propri servizi.



La presente pubblicazione vuole diventare per il cittadino un mezzo semplice ed aggiornato per comprendere e "sfruttare" al meglio i servizi offerti dalla Polizia Municipale .

**Susi Tinti**

Comandante Polizia Municipale

**Alberto Bellelli**

Assessore alla Polizia Municipale



# CARTA DEI SERVIZI DELLA POLIZIA MUNICIPALE DELL'UNIONE DELLE TERRE D'ARGINE

## 1 - PREMESSA

### I principi fondamentali della Carta dei Servizi.

Il Corpo di Polizia Municipale dell'Unione delle Terre d'Argine ha adottato la presente Carta dei servizi secondo le modalità previste dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

In particolare, la Polizia Municipale, si impegna ad erogare i propri servizi nel pieno rispetto dei seguenti principi fondamentali richiamati dalla predetta direttiva, ossia:

#### **Eguaglianza.**

L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti sull'erogazione dei servizi pubblici e sull'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.





In particolare, il Corpo di Polizia Municipale, è tenuto ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

### **Imparzialità.**



Il Corpo di Polizia Municipale ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **Continuità.**



L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa. In tali casi, il Corpo di Polizia Municipale deve adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

La Polizia Municipale è presente tutti i giorni dell'anno con un orario minimo che va dalle ore 07.25 alle ore 01.25.

### **Diritto di scelta.**

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi resi sul territorio.



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



## 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.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il Corpo di Polizia Municipale assicura un riscontro all'utente circa l'esito delle segnalazioni e delle proposte da esso formulate.



## Efficienza ed efficacia.



Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia e il Corpo di Polizia Municipale adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Secondo la Direttiva, tutti i soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio ed adottano e pubblicano standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto.



## I 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";
- 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";
- il 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";
- il 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" (art. 11);
- la direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24.03.2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";



- il decreto legislativo 27.10.2009 n. 150 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni";
- la deliberazione della Commissione Indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità della Pubblica Amministrazione (CIVIT) n. 88/2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità
- la deliberazione della Commissione Indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità della Pubblica Amministrazione (CIVIT) n. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici"
- la legge 6 novembre 2012, n. 190 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione".
- il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".



## I nostri obiettivi.

Con la presente Carta dei Servizi, la Polizia Municipale dell'Unione delle Terre d'Argine intende far conoscere le linee d'indirizzo e le finalità che l'Unione ed il Corpo si prefiggono.

In particolare gli obiettivi che il Corpo si impegna nei prossimi anni a raggiungere sono:



1. assicurare la presenza nei quartieri e nei luoghi di aggregazione;
2. garantire la sicurezza degli utenti della strada attraverso il monitoraggio dei problemi inerenti il traffico veicolare ed il controllo sul rispetto delle norme di circolazione;
3. assicurare la prevenzione e la repressione di tutti quei comportamenti che possano minare la "sicurezza urbana", con la collaborazione delle altre forze di polizia presenti sul territorio;
4. incrementare i servizi di informazione rivolti ai cittadini attraverso la divulgazione delle normative di settore, programmi di educazione stradale, confronti con associazioni e gruppi di utenti, per approfondire argomenti di interesse comune, anche mediante la cura e l'aggiornamento del nostro sito istituzionale.

## 2 – CARATTERISTICHE del CORPO di POLIZIA MUNICIPALE

### Chi siamo

Il Corpo di Polizia Municipale dell'Unione Terre d'Argine svolge dal 01/01/2007 le funzioni di Polizia Locale previste dalla Legge n. 65/1986 e dalla Legge Regionale n. 24/2003.



Il Corpo di Polizia Municipale dell'Unione Terre d'Argine è dotato di un proprio Regolamento che ne disciplina l'organizzazione ed il funzionamento. L'ambito territoriale delle attività del Corpo di Polizia Municipale è individuato nel territorio formato dai Comuni di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena, Soliera, aderenti all'Unione Terre d'Argine.

La Polizia Municipale dell'Unione delle Terre d'Argine garantisce un servizio minimo di 18h giornaliere articolate su 3 turni. Per ogni turno è presente almeno 1 operatore in Centrale Operativa che risponde alle chiamate occorse su tutto il territorio.

Il turno serale, dalle 19.25 alle 01.25, è di norma composto da 2 pattuglie, ovvero 4 operatori, oltre all'addetto alla Centrale Operativa.

Al 31/12/2013 il Corpo era complessivamente formato da 105 unità compreso il personale amministrativo.

Sulla base degli standard regionali è stata definita la dotazione organica del Corpo di Polizia Municipale e la sua articolazione organizzativa.

La struttura organizzativa è costituita da:

- a. Tre Unità specialistiche centrali, precisamente, il Servizio Gestione Risorse, il Servizio di gestione delle Sanzioni Amministrative e commercio e il Servizio di Polizia Giudiziaria, Infortunistica stradale ed Edilizia. A capo di ogni Unità Specialistica Centrale vi è un responsabile che gestisce e coordina tutte le attività specialistiche del Corpo e delle Dipendenze territoriali, esercitando funzioni comportanti particolari specializzazioni per materia.
- b. Quattro Dipendenze Territoriali, precisamente: Campogalliano, Carpi, Soliera e Novi di Modena. A capo di ogni Dipendenza territoriale è posto un responsabile. Il Responsabile di ciascuna Dipendenza Territoriale è il riferimento del Sindaco o comunque delle funzioni comunali del territorio di competenza.

---

Le figure professionali all'interno del Corpo di Polizia Municipale sono i seguenti:

### **1) Il Comandante**

Il Comandante è responsabile della gestione delle risorse a lui assegnate, dell'addestramento, della disciplina e dell'impiego tecnico-operativo degli appartenenti al Corpo e ne risponde direttamente al Presidente dell'Unione o ad altro Sindaco all'uopo delegato.



In particolare:



1. garantisce la formazione professionale, nonché il mantenimento di un adeguato livello di formazione attraverso l'aggiornamento tecnico-professionale necessario ai componenti il Corpo per svolgere le funzioni assegnate;
2. dispone dell'impiego tecnico-operativo del personale, assegnandolo alle strutture organizzative, centrali o decentrate, in cui si articola il Corpo di PM;
3. predispone attività di controllo per accertare che tutti i dipendenti adempiano ai loro doveri secondo le direttive impartite;
4. sovrintende all'organizzazione di tutti i servizi, diurni e notturni, ordinari e straordinari, a mezzo di ordini di servizio;
5. emana le direttive e le istruzioni cui devono attenersi i Responsabili delle strutture tecnico-operative accentrate e decentrate;
6. coordina i servizi del Corpo con quelli delle Forze di Polizia, secondo le intese stabilite dalle Pubbliche Amministrazioni;
7. cura il mantenimento delle migliori relazioni con l'Autorità Giudiziaria e con i Comandi delle Forze di Polizia Nazionali;
8. rappresenta il Corpo nei rapporti interni ed esterni all'Ente.





## Il Vice-Comandante

Il Vice-Comandante è scelto dal Comandante fra gli Ufficiali in servizio.

Il Vice-Comandante, oltre a sostituire il Comandante in caso di assenza od indisponibilità, può assumere la responsabilità di materie gestionali o progetti che il Comandante ritiene opportuno affidare o delegare.

### 2) Gli Addetti al coordinamento e controllo (Ufficiali)

Gli Ufficiali sono suddivisi in Commissari ed Ispettori di Polizia Municipale.

I Commissari coadiuvano il Comandante ed il Vice-Comandante e sono responsabili della struttura eventualmente loro assegnata, nonché della disciplina e dell'impiego tecnico-operativo del personale dipendente. In particolare, esercitano le seguenti attività:

1. coordinano l'attività della struttura o delle strutture tecnico-operative assegnate, emanando le relative disposizioni di servizio e stabilendo le modalità di esecuzione;
2. forniscono istruzioni normative ed operative al personale;
3. curano la formazione professionale e l'aggiornamento;
4. destinano il personale assegnato ai servizi di competenza della struttura tecnico-operativa;



5. curano i rapporti ed il coordinamento degli interventi, a livello di competenza territoriale o di materia, con altri soggetti (Forze di Polizia, Gruppi d'interesse, ecc...);
6. espletano, nell'ambito delle competenze ed attribuzioni di legge, ogni altro incarico loro affidato.

Gli Ispettori coadiuvano i superiori gerarchici dai quali dipendono e, nel caso di loro assenza od impedimento, li sostituiscono; curano l'organizzazione ed il coordinamento del personale affidato creando per esso le migliori condizioni operative possibili ed accertando la corretta esecuzione dei servizi alle direttive ed alle istruzioni impartite.

In particolare, nell'ambito della struttura operativa cui sono assegnati e sulla base delle direttive impartite dal Comando e delle istruzioni fornite dai Commissari, esercitano le seguenti attività:

1. curano l'organizzazione ed il coordinamento del personale, accertando, anche tramite ispezioni, la corretta esecuzione dei servizi interni ed esterni, al fine di assicurare che l'attività svolta corrisponda alle direttive impartite;
2. verificano che il personale affidato sia curato nella persona e che l'uniforme sia indossata correttamente;
3. controllano con ispezioni la buona conservazione delle dotazioni;
4. espletano, nell'ambito delle competenze ed attribuzioni di legge, ogni altro incarico loro affidato dai superiori cui direttamente dipendono.



### 3) Gli Agenti

Gli Agenti operano per garantire ai cittadini un ordinato svolgimento della vita della comunità e rappresentano un tramite indispensabile nello sviluppo di corrette relazioni tra la popolazione locale e l'Amministrazione.



Essi agiscono sulla base delle direttive e degli ordini ricevuti, nell'adempimento delle mansioni relative alle materie conferite dalle Leggi vigenti.

#### Come riconoscerci

Tutti i componenti del Corpo di Polizia Municipale sono muniti di placca di riconoscimento su cui è impresso il logo dell'Unione Terre d'Argine ed il numero di matricola dell'operatore che ne consente l'immediata identificazione da parte del cittadino.







Per servizi particolari, da svolgere senza uniforme, gli operatori devono farsi riconoscere esibendo il tesserino munito di fotografia e recante grado e proprie generalità.



Gli operatori amministrativi in servizio presso il Comando di Polizia Municipale sono identificabili dal cartellino di riconoscimento, ben visibile da parte dell'utente. Il Corpo di Polizia Municipale è caratterizzato da una gerarchia interna costituita dai gradi sottostanti stabiliti dalla normativa della regione Emilia Romagna attualmente in vigore.



I gradi corrispondenti all'attuale organigramma sono i seguenti:

<p><b>Comandante di Corpo di Polizia Municipale di Comune o forma associata superiore a 50.000 ab. (Ufficiale di P.G.)</b></p>	<p><b>Commissario Superiore di Polizia Municipale (Ufficiale di P.G.)</b></p>	<p><b>Commissario Capo di Polizia Municipale (Ufficiale di P.G.)</b></p>
<p>Grado che si acquisisce dopo 10 anni di servizio nel grado di Commissario.</p>	<p>Grado che si acquisisce dopo 5 anni di servizio nel grado di Commissario.</p>	<p>Grado che si acquisisce dopo 10 anni di servizio nel grado di Ispettore.</p>
		
<p><b>Commissario di Polizia Municipale (Ufficiale di P.G.)</b></p>	<p><b>Ispettore Superiore di Polizia Municipale (Ufficiale di P.G.)</b></p>	<p><b>Ispettore Capo di Polizia Municipale (Ufficiale di P.G.)</b></p>
<p>Grado che si acquisisce con apposito concorso.</p>	<p>Grado che si acquisisce dopo 15 anni di servizio nel grado di Ispettore.</p>	<p>Grado che si acquisisce dopo 10 anni di servizio nel grado di Ispettore.</p>
		

<b>Ispettore Scelto di Polizia Municipale (Ufficiale di P.G.)</b>	<b>Ispettore di Polizia Municipale (Ufficiale di P.G.)</b>	<b>Sovrintendente Maggiore di Polizia Municipale (Ufficiale di P.G.)</b>
Grado che si acquisisce dopo 5 anni di servizio nel grado di Ispettore.	Grado che si acquisisce con apposito concorso.	Grado ad esaurimento, assegnato agli specialisti di vigilanza in servizio nell'anno 1999.
		
<b>Sovrintendente di Polizia Municipale</b>	<b>Assistente Capo di Polizia Municipale</b>	<b>Assistente Scelto di Polizia Municipale</b>
Grado che si acquisisce dopo 25 anni di servizio.	Grado che si acquisisce dopo 20 anni di servizio.	Grado che si acquisisce dopo 15 anni di servizio.
		
<b>Assistente di Polizia Municipale</b>	<b>Agente Scelto di Polizia Municipale</b>	<b>Agente di Polizia Municipale</b>
Grado che si acquisisce dopo 10 anni di servizio.	Grado che si acquisisce dopo 5 anni di servizio.	Grado che si acquisisce con apposito concorso.
		



## Cosa facciamo

Il Corpo di Polizia Municipale dell'Unione delle Terre d'Argine svolge la seguente attività:

- a. SICUREZZA STRADALE
- b. SICUREZZA URBANA E DECORO
- c. TUTELA DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE
- d. TUTELA DEL CONSUMATORE
- e. ATTIVITÀ DI AIUTO E SOCCORSO ALLE PERSONE
- f. SERVIZI DI RAPPRESENTANZA E SCORTA

### a. SICUREZZA STRADALE

Lavoriamo per la Sicurezza Stradale e la Mobilità Urbana svolgendo controlli sui comportamenti alla guida dei veicoli, sulla viabilità e sulla regolazione del traffico; procediamo, inoltre, alla rilevazione degli incidenti stradali.



Controlliamo la disciplina delle soste, con particolare attenzione agli spazi riservati ai disabili.







Adottiamo le ordinanze temporanee per la collocazione della segnaletica stradale per disciplinare il traffico su tutte le strade del territorio in occasione di lavori stradali o traslochi o manifestazioni.



Agevoliamo l'uscita degli alunni in prossimità di alcuni plessi scolastici in tutto il territorio dell'Unione Terre d'Argine. EsercitiAMO da sempre educazione stradale nelle scuole, centri ricreativi, nonché svolgiamo attività

d'informazione e campagne di sensibilizzazione, sul rispetto delle norme al Codice della Strada.



## **b. SICUREZZA URBANA E DECORO**

Vigiliamo sul nostro territorio per garantire la sicurezza urbana e la civile convivenza tra i cittadini, prevenendo e reprimendo situazioni e comportamenti che violano leggi e regolamenti. Nell'espletamento di tale attività ci avvalliamo del supporto di un sistema di video-sorveglianza dislocato nei punti di maggiore criticità dei quattro Comuni.





Effettuiamo, inoltre, indagini d'iniziativa o su delega dell'Autorità Giudiziaria, nelle materie di nostra stretta competenza. Tuteliamo il decoro urbano e la sicurezza degli spazi pubblici, applicando le norme

dei regolamenti e delle ordinanze comunali, per garantire ai cittadini lo svolgimento ordinato della vita quotidiana.



### **c. TUTELA DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE**



Ci occupiamo della verifica del rispetto delle norme in materia edilizio-urbanistica, con l'applicazione, se del caso, di eventuali sanzioni amministrative o di carattere penale, a seconda della natura dell'abuso accertato.

Tale attività di controllo è svolta d'iniziativa o su presentazione di esposto da parte del singolo cittadino.

Eseguiamo, inoltre, sopralluoghi nei cantieri edili, anche in collaborazione con l'Ispettorato e la Medicina del Lavoro per prevenire eventuali infortuni, nonché verifiche sul rispetto delle norme relative ai rifiuti, alle acque reflue, all'inquinamento acustico ed atmosferico, con particolare attenzione ai parchi cittadini ed alla conduzione degli animali d'affezione all'interno dei medesimi.



#### d. TUTELA DEL CONSUMATORE

A tutela dei consumatori controlliamo che vengano rispettate le norme sulle attività commerciali su aree private e pubbliche, sulle attività di somministrazione di alimenti e bevande, sui luoghi e sui locali di pubblico spettacolo ed intrattenimento, sulle attività artigianali, sulle autorimesse pubbliche, sulle agenzie di affari e di viaggi, sulle affissioni ed impianti pubblicitari, sulle occupazioni del suolo pubblico.



#### e. ATTIVITÀ DI AIUTO E SOCCORSO ALLE PERSONE

In occasione di calamità naturali siamo prontamente reperibili e svolgiamo servizi di soccorso coordinati con la Protezione Civile.





## f. SERVIZI DI RAPPRESENTANZA E SCORTA

Effettuiamo servizi di scorta in occasione delle manifestazioni riconosciute dai singoli Comuni, portando il Gonfalone del Comune di appartenenza e/o il Gonfalone dell'Unione.



## Professionalità ed etica dell'operatore di Polizia Municipale

Essere un operatore di Polizia Municipale significa ricoprire un ruolo formale importante e riconosciuto sul territorio, ma lo stesso impone che le persone impegnate in tale funzione mettano in atto competenze fondamentali, costituenti una professionalità complessa e socialmente rilevante.

Le componenti professionali principali possono essere così valorizzate:

- Capacità di mettersi in **sintonia** e creare comprensione reciproca, attraverso la relazione diretta con il cittadino.
- Modalità di rapporto basata sul **rispetto reciproco**, nei momenti di confronto con il cittadino, capace di realizzare una funzione rassicurante e riaffermare costantemente la fiducia riposta dai cittadini.
- **Competenza** specifica di settore, attraverso conoscenza e capacità di interpretazione delle normative nazionali e locali, che riguardano la convivenza civile e la regolazione in generale delle attività sul territorio urbano.
- **Conoscenza** del territorio comunale, dei servizi e delle attività necessari e possibili per supportare e favorire la vita delle persone in città, per orientare ogni singolo cittadino alla miglior soluzione possibile.
- **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.

- **Presa in carico** del problema del cittadino, ove l'operatore si pone come rappresentante della Amministrazione pubblica e si propone di dare una risposta concreta e completa allo stesso, rispondendo a bisogni ed aspettative che questi ripone nell'amministrazione comunale.

### 3 - IMPEGNI di QUALITÀ e STANDARD

Attraverso la Carta dei Servizi il Comando di Polizia Municipale dell'Unione delle Terre d'Argine si impegna, nei confronti della propria utenza, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi dei propri servizi.

Con il termine "standard di qualità" si intende il rispetto dei principi fondamentali previsti da questa Carta durante la loro effettuazione ed il mantenimento dei livelli di qualità promessi alla cittadinanza.

In particolare, secondo la delibera della Civit 88/2010 gli standard di qualità sono quattro ovvero:

- 1) ACCESSIBILITÀ: si intende la disponibilità e la diffusione di informazioni che consentono, a qualsiasi cittadino, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile.





- 2) TEMPESTIVITÀ: è rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione.
- 3) TRASPARENZA: è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere.
- 4) EFFICACIA: è qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso. Una prestazione si ritiene efficace se è erogata in modo formalmente corretto, è coerente con le aspettative fornite all'interessato al momento del contatto con l'ufficio, al quale è stata presentata la richiesta, e quindi rispetta compiutamente l'esigenza espressa dal richiedente medesimo.

## I servizi che offriamo



Si riportano, di seguito, i servizi offerti dalla Polizia Municipale evidenziando, per ognuno di essi, gli standard garantiti.

Gli standard di qualità proposti valgono per l'anno in corso ed i relativi valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

Ogni anno il Comandante predisporrà una relazione che darà conto delle attività svolte dalla Polizia Municipale con una particolare attenzione al



monitoraggio degli standard qualitativi previsti dalla presente Carta dei servizi.



SERVIZIO OFFERTO AL CITTADINO	ATTIVITÀ	STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO (Accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia)
Rilievo di sinistro stradale.	La Polizia Municipale provvede ad effettuare tutti gli accertamenti relativi al rilievo del sinistro stradale, redigendo un rapporto.	<p>Telefonare alla Centrale Operativa al numero 059/649555</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dalle ore 07.00 alle ore 01.25 di tutti i giorni feriali</li> <li>- dalle ore 07.25 alle ore 01.25 di tutti i giorni festivi</li> </ul> <p>Tempo medio di arrivo sul posto: 15-20 minuti (compatibilmente con altri eventuali interventi prioritari in essere).</p>
Rilascio copia di rapporto di sinistro stradale	La Polizia Municipale, previa richiesta e quando la norma lo consente, procede al rilascio di copie relative ai rapporti dei sinistri stradali.	<p>È possibile richiedere il rapporto di sinistro stradale con le seguenti modalità:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. via pec: polizia.municipale@pec.terredargine.it;</li> <li>2. via mail: polizia.municipale@terredargine.it;</li> <li>3. via fax al numero 059/649408;</li> <li>4. personalmente recandosi a <b>Carpi in via Tre Febbraio civ. 2</b> - Ufficio Infortunistica - tel. 059/649472;</li> <li>5. mediante procedura on-line sul sito <a href="http://www.incidentistradali.com">www.incidentistradali.com</a> solo per le agenzie assicurative che si sono accreditate al servizio.</li> </ol> <p>Il rilascio della documentazione richiesta, per l'anno 2015, è soggetta alle tariffe, come di seguito specificato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapporto incidente comprensivo di relazione e dichiarazioni testimoniali 37,00 €;</li> <li>- Fascicolo fotografico 10,00 €;</li> <li>- Copia planimetria scala 1:100 74,00 €;</li> <li>- Schizzo planimetrico 16,00 €;</li> </ul> <p>È disponibile sul sito web dell'Unione delle Terre D'Argine l'apposita modulistica al seguente indirizzo:  <a href="http://terredargine.it/Terredargine/Modulistica/Polizia_Municipale/Carpi/Accesso_Atti/index.html">http://terredargine.it/Terredargine/Modulistica/Polizia_Municipale/Carpi/Accesso_Atti/index.html</a></p> <p>Attualmente il servizio viene effettuato al massimo entro 30 gg. dalla richiesta.  L'obiettivo che si intende raggiungere è quello di ridurre i tempi medi di rilascio fino a un massimo di 20 gg.</p>



SERVIZIO OFFERTO AL CITTADINO	ATTIVITÀ	STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO (Accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia)
Ricevimento pubblico richiesta e informazioni	La Polizia Municipale svolge attività di Front-Office e ricevimento per tutti i cittadini che hanno necessità di contattare un operatore di Polizia Municipale	<p>Il ricevimento/richieste informazioni possono essere effettuate con le seguenti modalità:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. via pec: polizia.municipale@pec.terredargine.it</li> <li>2. via mail: polizia.municipale@terredargine.it</li> <li>3. via fax al numero 059/649408;</li> <li>4. personalmente recandosi c/o:</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Carpi via Tre Febbraio, civ. 2 - Ufficio Front-Office</b> Dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.30 Giovedì dalle ore 08.00 alle ore 18.30- Esclusi i giorni festivi.</li> <li>- <b>Campogalliano Piazza Vittorio Emanuele II, civ. 2</b> Da lunedì a sabato dalle ore 08.30 alle 13.00. Escluso il giovedì e i festivi.</li> <li>- <b>Soliera Piazza Repubblica, civ. 1</b> Nel giorno di martedì ore 08.45/12.45 e 15.30/17.30. Mercoledì, venerdì e sabato ore 08.45/12.45. Esclusi i festivi.</li> <li>- <b>Novi di Modena Via Buonarroti, civ. 41</b> Il martedì e il venerdì dalle ore 9 alle 12 Il giovedì pomeriggio dalle 14,30 alle 17,30 Sabato su appuntamento.</li> </ul> <p>Tempo medio di attesa: 10-15 minuti.</p>
Interventi in generale	La Polizia Municipale interviene direttamente sul posto su richiesta dei cittadini che.	<p>Telefonare alla Centrale Operativa al numero 059/649555</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dalle ore 07.00 alle ore 01.25 di tutti i giorni feriali</li> <li>- dalle ore 07.25 alle ore 01.25 di tutti i giorni festivi</li> </ul> <p>Tempo di arrivo sul posto: 15-20 minuti (compatibilmente con altri eventuali interventi prioritari in essere).</p>



SERVIZIO OFFERTO AL CITTADINO	ATTIVITÀ	STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO (Accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia)
Intervento in caso di passo carraio ostruito	La Polizia Municipale interviene su chiamata dei cittadini, aventi titolo, per rimuovere un veicolo davanti al proprio passo carraio regolarmente autorizzato.	<p>Telefonare alla Centrale Operativa al numero 059/649555</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dalle ore 07.00 alle ore 01.25 di tutti i giorni feriali</li> <li>- dalle ore 07.25 alle ore 01.25 di tutti i giorni festivi</li> </ul> <p>Tempo di arrivo sul posto: 15-20 minuti (compatibilmente con altri eventuali interventi prioritari in essere).</p>
Intervento a seguito di esposti, segnalazioni, reclami	La Polizia Municipale si occupa di svolgere tutti gli adempimenti di competenza che derivano da segnalazioni, esposti e reclami da parte dei cittadini.	<p>Le segnalazioni /esposti/reclami possono essere effettuate con le seguenti modalità:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. telefonicamente al numero 059/649555 dalle ore 07.00 alle ore 01.25 di tutti i giorni feriali e dalle ore 07.25 alle ore 01.25 di tutti i giorni festivi;</li> <li>2. via pec: <a href="mailto:polizia.municipale@pec.terredargine.it">polizia.municipale@pec.terredargine.it</a></li> <li>3. via mail: <a href="mailto:polizia.municipale@terredargine.it">polizia.municipale@terredargine.it</a>;</li> <li>4. via fax al numero 059/649408</li> <li>5. personalmente recandosi c/o: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Carpi in via Tre Febbraio, civ. 2</b> Ufficio Front-Office Dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.30 e giovedì dalle ore 08.00 alle ore 18.30 Esclusi i festivi;</li> <li>- <b>Campogalliano in Piazza Vittorio Emanuele II, civ. 2</b> Da lunedì a sabato dalle ore 08.30 alle 13.00. Escluso il giovedì e i festivi.</li> <li>- <b>Soliera in Piazza Repubblica, civ. 1</b> Nel giorno di martedì ore 08.45/12.45 e 15.30/17.30. Mercoledì, venerdì e sabato ore 08.45/12.45. Esclusi i festivi.</li> <li>- <b>Novi di Modena in via Buonarroti, civ. 41</b> Il martedì e il venerdì dalle ore 9 alle 12; il giovedì pomeriggio dalle 14,30 alle 17,30 Sabato su appuntamento.</li> </ul> </li> </ol> <p>Le segnalazioni/esposti/reclami possono essere inoltrati con i moduli allegati alla presente carte di servizi oppure tramite l'apposita modulistica reperibile al seguente indirizzo: <a href="http://terredargine.it/Terredargine/Modulistica/Polizia_Municipale/Carpi/Segnalazione/index.html">http://terredargine.it/Terredargine/Modulistica/Polizia_Municipale/Carpi/Segnalazione/index.html</a></p> <p>Il servizio verrà effettuato al massimo entro 90 gg. dalla richiesta.</p>



SERVIZIO OFFERTO AL CITTADINO	ATTIVITÀ	STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO (Accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia)
Rilascio copia di atti.	La Polizia Municipale previa richiesta dei cittadini e nel rispetto della vigente normativa rilascia copie di atti che detiene presso i propri uffici.	<p>Le richieste di accesso atti possono essere effettuate con le seguenti modalità:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. via pec: <a href="mailto:polizia.municipale@pec.terredargine.it">polizia.municipale@pec.terredargine.it</a></li> <li>2. via mail: <a href="mailto:polizia.municipale@terredargine.it">polizia.municipale@terredargine.it</a></li> <li>3. via fax al numero 059/649408;</li> <li>4. personalmente recandosi c/o: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Carpi in via Tre Febbraio, civ. 2</b> Ufficio Front-Office Dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.30. Giovedì dalle ore 08.00 alle ore 18.30. Esclusi i giorni festivi;</li> <li>- <b>Campogalliano in Piazza Vittorio Emanuele II, civ. 2</b> Da lunedì a sabato dalle ore 08.30 alle 13.00. Escluso il giovedì e i festivi.</li> <li>- <b>Soliera in Piazza Repubblica, civ. 1</b> Nel giorno di martedì ore 08.45/12.45 e 15.30/17.30. Mercoledì, venerdì e sabato ore 08.45/12.45. Esclusi i festivi.</li> <li>- <b>Novi di Modena in via Buonarroti, civ. 41</b> Il martedì e il venerdì dalle ore 9 alle 12 Il giovedì pomeriggio dalle 14,30 alle 17,30 Sabato su appuntamento.</li> </ul> </li> </ol> <p>Per informazioni telefonare al numero 059/649555. Il rilascio della documentazione richiesta, per l'anno 2015, è soggetta al costo di produzione. É disponibile sul sito web dell'Unione delle Terre D'Argine l'apposita modulistica al seguente indirizzo: <a href="http://terredargine.it/Terredargine/Modulistica/Polizia_Municipale/Carpi/Accesso_Atti/index.html">http://terredargine.it/Terredargine/Modulistica/Polizia_Municipale/Carpi/Accesso_Atti/index.html</a></p> <p>Attualmente il servizio viene effettuato al massimo entro 30 gg. dalla richiesta. L'obiettivo che si intende raggiungere è quello di ridurre i tempi medi di rilascio fino a un massimo di 15 gg.</p>



SERVIZIO OFFERTO AL CITTADINO	ATTIVITÀ	STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO (Accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia)
Concessione di pagamento rateale di sanzioni pecuniarie	La Polizia Municipale rilascia, previa richiesta degli interessati che si trovano in condizioni di disagio economico, un provvedimento che consente il pagamento rateale di sanzioni pecuniarie.	<p>Le richieste possono essere effettuate con le seguenti modalità:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. via pec: polizia.municipale@pec.terredargine.it</li> <li>2. via mail: polizia.municipale@terredargine.it</li> <li>3. via fax al numero 059/649408;</li> <li>4. personalmente recandosi c/o: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Carpi in via Tre Febbraio, civ. 2</b> Ufficio Front-Office Dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.30 Giovedì dalle ore 08.00 alle ore 18.30. Esclusi i giorni festivi;</li> <li>- <b>Campogalliano in Piazza Vittorio Emanuele II, civ. 2</b> Da lunedì a sabato dalle ore 08.30 alle 13.00. Escluso il giovedì e i festivi.</li> <li>- <b>Soliera in Piazza Repubblica, civ. 1</b> Nel giorno di martedì ore 08.45/12.45 e 15.30/17.30. Mercoledì, venerdì e sabato ore 08.45/12.45. Esclusi i festivi.</li> <li>- <b>Novi di Modena in via Buonarroti, civ. 41</b> Il martedì e il venerdì dalle ore 9 alle 12 Il giovedì pomeriggio dalle 14,30 alle 17,30 Sabato su appuntamento.</li> </ul> </li> </ol> <p>Per informazioni telefonare al numero 059/649555</p> <p>É disponibile sul sito web dell'Unione delle Terre D'Argine l'apposita modulistica al seguente indirizzo:  <a href="http://terredargine.it/Terredargine/Modulistica/Polizia_Municipale/Carpi/Ricorso_rateizzazione_rimborso/index.html">http://terredargine.it/Terredargine/Modulistica/Polizia_Municipale/Carpi/Ricorso_rateizzazione_rimborso/index.html</a></p> <p>Attualmente il servizio viene effettuato al massimo entro 30 gg. dalla richiesta. L'obiettivo che si intende raggiungere è quello di ridurre i tempi medi di rilascio fino a un massimo di 15 gg.</p>





SERVIZIO OFFERTO AL CITTADINO	ATTIVITÀ	STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO (Accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia)
<p>Concessione di occupazione temporanea di suolo pubblico nel territorio del Comune di Carpi (negli altri Comuni la competenza di tale materia è in capo ad altri servizi comunali)</p>	<p>La Polizia Municipale, previa richiesta dei cittadini aventi titolo, rilasciano autorizzazioni temporanee per occupare suolo pubblico per le più svariate esigenze.</p>	<p>Le richieste possono essere effettuate con le seguenti modalità:  <b>Carpi - via Tre Febbraio civ. 2</b>            Ufficio Front-Office            Dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.30 e giovedì dalle ore 08.00 alle ore 18.30-            Esclusi i giorni festivi.            Per informazioni telefonare al numero 059/649555</p> <p>É disponibile sul sito web dell'Unione delle Terre D'Argine l'apposita modulistica al seguente indirizzo:  <a href="http://terredargine.it/Terredargine/Modulistica/Polizia_Municipale/Carpi/Concessioni_di_suolo_publico_temporaneo/index.html">http://terredargine.it/Terredargine/Modulistica/Polizia_Municipale/Carpi/Concessioni_di_suolo_publico_temporaneo/index.html</a></p> <p>Il servizio verrà effettuato al massimo entro 10 gg. dalla richiesta.</p>
<p>Rilascio di ordinanze temporanee relative alla viabilità e traffico</p>	<p>La Polizia Municipale, previa richiesta dei cittadini aventi titolo, autorizza provvedimenti temporanei di disciplina della circolazione stradale (divieti, chiusure di strade etc.).</p>	<p>Le richieste possono essere effettuate con le seguenti modalità:  <b>Per il territorio di Carpi: via Tre Febbraio, civ. 2</b>            Ufficio Front-Office            Dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.30 e giovedì dalle ore 08.00 alle ore 18.30-            Esclusi i giorni festivi.  <b>Per il territorio di Campogalliano: Piazza Vittorio Emanuele II, civ. 2</b>            Da lunedì a sabato dalle ore 08.30 alle 13.00.            Escluso il giovedì e i festivi.  <b>Per il territorio di Soliera: Piazza Repubblica, civ. 1</b>            Nel giorno di martedì ore 08.45/12.45 e 15.30/17.30. Mercoledì, venerdì e sabato ore 08.45/12.45.            Esclusi i festivi.  <b>Per il territorio di Novi di Modena: Via Buonarroti, civ. 41</b>            Il martedì e il venerdì dalle ore 9 alle 12; il giovedì pomeriggio dalle 14,30 alle 17,30            Sabato su appuntamento.</p> <p>É disponibile sul sito web dell'Unione delle Terre D'Argine l'apposita modulistica al seguente indirizzo:  <a href="http://terredargine.it/Terredargine/Modulistica/Polizia_Municipale/index.html">http://terredargine.it/Terredargine/Modulistica/Polizia_Municipale/index.html</a></p> <p>Il servizio verrà effettuato al massimo entro 10 gg. dalla richiesta.</p>



SERVIZIO OFFERTO AL CITTADINO	ATTIVITÀ	STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO (Accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia)
Rilascio di autorizzazioni in deroga al divieto di transito su strade comunali.	La Polizia Municipale, previa richiesta dei cittadini aventi titolo, rilascia l'autorizzazione alla circolazione dei veicoli in deroga ai divieti.	<p>Le richieste possono essere effettuate con le seguenti modalità:</p> <p><b>Per i residenti a Carpi: via Tre Febbraio, civ. 2</b> Ufficio Front-Office Dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.30 e giovedì dalle ore 08.00 alle ore 18.30- Esclusi i giorni festivi.</p> <p><b>Per i residenti a Campogalliano: Piazza Vittorio Emanuele II, civ. 2</b> Da lunedì a sabato dalle ore 08.30 alle 13.00. Escluso il giovedì e i festivi.</p> <p><b>Per i residenti a Soliera: Piazza Repubblica, civ. 1</b> Nel giorno di martedì ore 08.45/12.45 e 15.30/17.30. Mercoledì, venerdì e sabato ore 08.45/12.45. Esclusi i festivi.</p> <p><b>Per i residenti a Novi di Modena: Via Buonarroti, civ. 41</b> Il martedì e il venerdì dalle ore 9 alle 12; il giovedì pomeriggio dalle 14,30 alle 17,30 Sabato su appuntamento.</p> <p>É disponibile sul sito web dell'Unione delle Terre D'Argine l'apposita modulistica al seguente indirizzo: <a href="http://terredargine.it/Terredargine/Modulistica/Polizia_Municipale/index.html">http://terredargine.it/Terredargine/Modulistica/Polizia_Municipale/index.html</a></p> <p>Il servizio verrà effettuato al massimo entro 30 gg. dalla richiesta.</p>



SERVIZIO OFFERTO AL CITTADINO	ATTIVITÀ	STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO (Accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia)
Rilascio di autorizzazioni temporanee in zona a traffico limitato	La Polizia Municipale, previa richiesta dei cittadini aventi titolo, rilascia autorizzazioni o permessi per l'accesso in zona a traffico limitato.	<p>Le richieste possono essere effettuate con le seguenti modalità:  <b>Per il territorio di Carpi: via Tre Febbraio, civ.2</b>            Ufficio Front-Office            Dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.30 e giovedì dalle ore 08.00 alle ore 18.30-            Esclusi i giorni festivi.  <b>Per il territorio di Campogalliano: Piazza Vittorio Emanuele II, civ. 2</b>            Da lunedì a sabato dalle ore 08.30 alle 13.00.            Escluso il giovedì e i festivi.  <b>Per il territorio di Soliera: Piazza Repubblica, civ. 1</b>            Nel giorno di martedì ore 08.45/12.45 e 15.30/17.30. Mercoledì, venerdì e sabato ore 08.45/12.45.            Esclusi i festivi.  <b>A Novi di Modena</b> non sono attualmente previste zone a traffico pedonale od aree pedonali.            É disponibile sul sito web dell'Unione delle Terre D'Argine l'apposita modulistica al seguente indirizzo:  <a href="http://terredargine.it/Terredargine/Modulistica/Polizia_Municipale/index.html">http://terredargine.it/Terredargine/Modulistica/Polizia_Municipale/index.html</a></p> <p>Attualmente il servizio viene effettuato al massimo entro 30 gg. dalla richiesta.            L'obiettivo che si intende raggiungere è quello di ridurre i tempi medi di rilascio fino a un massimo di 15 gg.</p>
Rilascio di certificato che attesti l'idoneità dell'alloggio nel Comune di Novi di Modena  (negli altri Comuni la competenza di tale materia è in capo ad altri servizi comunali)	La Polizia Municipale, previa richiesta dei cittadini stranieri aventi titolo, rilascia la certificazione attestante l'idoneità dell'alloggio per vari motivi (es. ricongiungimento familiare, carta di soggiorno etc.).	<p><b>Dipendenza territoriale di Novi di Modena:</b> Via Buonarroti, civ. 41            Nei giorni di Lunedì e venerdì ore 08.00/11.00 e Giovedì ore 14.00/17.00-sabato su appuntamento.            Esclusi i giorni festivi.</p> <p>É disponibile sul sito web dell'Unione delle Terre D'Argine l'apposita modulistica al seguente indirizzo:  <a href="http://terredargine.it/Terredargine/Modulistica/Polizia_Municipale/Novi_di_Modena/Idoneita_alloggio/index.html">http://terredargine.it/Terredargine/Modulistica/Polizia_Municipale/Novi_di_Modena/Idoneita_alloggio/index.html</a></p> <p>Il servizio verrà effettuato al massimo entro 40 gg. dalla richiesta.</p>



<b>SERVIZIO OFFERTO AL CITTADINO</b>	<b>ATTIVITÀ</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO (Accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia)</b>
Rilascio autorizzazione, rinnovi o duplicati di contrassegni per circolazione e sosta dei veicoli al servizio di persone invalide	La Polizia Municipale, previa richiesta dei cittadini aventi titolo, e dietro presentazione dell'apposita documentazione, rilascia autorizzazione per la circolazione e sosta dei veicoli al servizio di persone invalide	<p>Le richieste possono essere effettuate con le seguenti modalità:</p> <p><b>Per i residenti a Carpi:</b> via Tre Febbraio, civ. 2 Ufficio Front-Office - Dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.30 e giovedì dalle ore 08.00 alle ore 18.30- Esclusi i giorni festivi.</p> <p><b>Per i residenti a Campogalliano:</b> Piazza Vittorio Emanuele II, civ. 2 Da lunedì a sabato dalle ore 08.30 alle 13.00. Escluso il giovedì e i festivi.</p> <p><b>Per i residenti a Soliera:</b> Piazza Repubblica, civ. 1 Nel giorno di martedì ore 08.45/12.45 e 15.30/17.30. Mercoledì, venerdì e sabato ore 08.45/12.45. Esclusi i festivi.</p> <p><b>Per i residenti a Novi di Modena:</b> Via Buonarroti, civ. 41 Il martedì e il venerdì dalle ore 9 alle 12; il giovedì pomeriggio dalle 14,30 alle 17,30 Sabato su appuntamento.</p> <p>Per info telefonare al numero 059/649555. É disponibile sul sito web dell'Unione delle Terre D'Argine l'apposita modulistica al seguente indirizzo: <a href="http://terredargine.it/Terredargine/Modulistica/Polizia_Municipale/Carpi/Contrassegni_invalidi/index.html">http://terredargine.it/Terredargine/Modulistica/Polizia_Municipale/Carpi/Contrassegni_invalidi/index.html</a></p> <p>Attualmente il servizio viene effettuato al massimo entro 10 gg. dalla richiesta. L'obiettivo che si intende raggiungere è quello di ridurre i tempi medi di rilascio fino a un massimo di 5 gg.</p>



## 4 - STRUMENTI a DISPOSIZIONE dei CITTADINI

Il cittadino che intende effettuare segnalazioni rientranti nelle competenze della Polizia Municipale o proporre dei reclami su eventuali disservizi o comportamenti del personale dipendente può inoltrare apposita istanza al Comando secondo modelli già predisposti ed allegati alla presente carta di servizio e pubblicate sul sito internet.

Le **segnalazioni** riguardano tutte le materie di competenza della Polizia Municipale ed assolvono ad una funzione che può essere quella di dar corso



ad una richiesta del cittadino utente come può essere uno stimolo ad occuparsi di situazioni che possono riguardare l'intera collettività.

I **reclami**, invece, assolvono ad una funzione di prevenzione del contenzioso e sono fondamentali per adottare tutte le azioni correttive necessarie

qualora si rilevi la fondatezza di quanto segnalato. I reclami riguardano, essenzialmente, il grado di soddisfazione/insoddisfazione dell'attività offerta dal Corpo di Polizia Municipale.

Sia le segnalazioni che i reclami possono essere formali od informali.

Le segnalazioni/reclami informali sono di tipo verbale; le segnalazioni/reclami formali invece, devono essere proposti per iscritto dall'interessato

Le segnalazioni/reclami vengono analizzati dalla competente struttura individuata all'interno del Comando, la quale propone al Dirigente Comandante le azioni da intraprendere e cura la risposta da trasmettere al cittadino che ne fa apposita richiesta.



**Modello 1- Segnalazione****Segnalazione alla Polizia Municipale dell'Unione delle Terre D'Argine****OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:**

Data \_\_\_\_\_

ora \_\_\_\_\_

Comune di:

- Carpi  
 Camppgalliano  
 Novi di Modena  
 Soliera

**MODALITÀ DELLA SEGNALAZIONE:**

- direttamente presso l'ufficio  contatto telefonico  
 via fax al n. 059 649408  via mail: [polizia.municipale@terredargine.it](mailto:polizia.municipale@terredargine.it)  
 via pec: [polizia.municipale@pec.terredargine.it](mailto:polizia.municipale@pec.terredargine.it)  altro \_\_\_\_\_

**DESCRIZIONE SINTETICA:** \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**CHIEDO DI**

- avere risposta scritta per posta ordinaria  avere risposta alla seguente mail  
 \_\_\_\_\_  
 avere risposta telefonica al n: \_\_\_\_\_  avere risposta alla seguente pec:  
 \_\_\_\_\_  
 non avere risposta  altro \_\_\_\_\_

**SEGNALANTE:**

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_ civ. \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

## Privacy

Informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

- I dati raccolti saranno utilizzati soltanto al fine di assicurare la risposta al cittadino e non saranno oggetto di diffusione o comunicazione;
- I dati raccolti saranno inseriti nella banca dati dell'Unione delle Terre D'Argine - Corpo di Polizia Municipale
- I dati conferiti possono essere modificati in qualunque momento ed in qualunque momento può essere chiesta la cancellazione dalla banca dati;
- Il conferimento dei dati non ha natura obbligatoria, dal rifiuto può derivare l'impossibilità di prendere in esame la segnalazione.

## PARTE RISERVATA ALL'UFFICIO

Ricevuto presso \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ firma \_\_\_\_\_





## Modello 2- Reclamo

### Reclamo alla Polizia Municipale dell'Unione delle Terre d'Argine

**OGGETTO DEL RECLAMO:**

- Comportamento del personale  
 Disservizio  
 Non rispetto degli standard qualitativi

Data \_\_\_\_\_

ora \_\_\_\_\_

Comune di:

- Carpi  
 Camppgalliano  
 Novi di Modena  
 Soliera

**MODALITÀ DEL RECALMO:**

- direttamente presso l'ufficio  
 via fax al n. 059 649408  
 via pec: [polizia.municipale@pec.terredargine.it](mailto:polizia.municipale@pec.terredargine.it)
- contatto telefonico  
 via mail: [polizia.municipale@terredargine.it](mailto:polizia.municipale@terredargine.it)  
 altro \_\_\_\_\_

**DESCRIZIONE SINTETICA:** \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**CHIEDO DI**

- avere risposta scritta per posta ordinaria  
 avere risposta alla seguente E-mail  
 \_\_\_\_\_
- avere risposta telefonica al n:  
 \_\_\_\_\_
- avere risposta alla seguente P.E.C.:  
 \_\_\_\_\_
- non avere risposta  
 altro \_\_\_\_\_

**RECLAMANTE:**

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_ civ. \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

**Privacy**

Informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

- I dati raccolti saranno utilizzati soltanto al fine di assicurare la risposta al cittadino e non saranno oggetto di diffusione o comunicazione;
- I dati raccolti saranno inseriti nella banca dati dell'Unione delle Terre D'Argine - Corpo di Polizia Municipale
- I dati conferiti possono essere modificati in qualunque momento ed in qualunque momento può essere chiesta la cancellazione dalla banca dati;
- Il conferimento dei dati non ha natura obbligatoria, dal rifiuto può derivare l'impossibilità di prendere in esame la segnalazione.

**PARTE RISERVATA ALL'UFFICIO**

Ricevuto presso \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ firma \_\_\_\_\_



## 5 - ORARI e RECAPITI

## CENTRALE OPERATIVA

Tel. 059/649555 - fax 059/649408  
 E-mail [polizia.municipale@terredargine.it](mailto:polizia.municipale@terredargine.it)  
 P.E.C. [polizia.municipale@pec.terredargine.it](mailto:polizia.municipale@pec.terredargine.it)

Orari nei giorni feriali      dalle 7.00 alle 01.25  
 Orari nei giorni festivi      dalle 7.25 alle 01.25

<b>CARPI</b>	<b>Sede: Via Tre Febbraio, 2</b>
- UFFICIO SANZIONI E CONTENZIOSI/RICORSI tel. 059/649514/588/430 Da Lunedì a Sabato ore 08.00/12.30 e Giovedì 08.00/18.30 Esclusi i giorni festivi	
- UFFICIO PERMESSI, CONTRASSEGNI INVALIDI E OGGETTI RINVENUTI tel. 059/649583/589 Da Lunedì a Sabato ore 08.00/12.30 e Giovedì 08.00/18.30 Esclusi i giorni festivi	
- UFFICIO INFORTUNISTICA tel. 059/649484/472/585 Da Lunedì a Sabato ore 07.25/19.25 Martedì e Giovedì ore 14.00/17.30 esclusivamente per il ricevimento di periti, avvocati ed assicuratori. Esclusi i giorni festivi	
<b>CAMPOGALLIANO</b>	<b>Sede: P.za Vittorio Emanuele II, 2</b>
<a href="mailto:polizia.municipale@comune.campogalliano.mo.it">polizia.municipale@comune.campogalliano.mo.it</a> Da lunedì a sabato dalle ore 08.30 alle 13.00. Escluso il giovedì e i festivi.	
<b>NOVI di MODENA</b>	<b>Sede: Via Buonarroti, 41</b>
<a href="mailto:vigili@comune.novi.mo.it">vigili@comune.novi.mo.it</a> Il martedì e il venerdì dalle ore 9 alle 12; il giovedì pomeriggio dalle 14,30 alle 17,30 Sabato su appuntamento.	
<b>SOLIERA</b>	<b>Sede: P.za Repubblica, 1</b>
<a href="mailto:polizia.municipale@comune.soliera.mo.it">polizia.municipale@comune.soliera.mo.it</a> Nel giorno di Martedì ore 08.45/12.45 e 15.30/17.30. Mercoledì, Venerdì e Sabato ore 08.45/12.45. Esclusi i giorni festivi	



## CONTATTI

Come contattare il Comandante e farsi ricevere:

**COMANDANTE: SUSI TINTI**

Sede: Via Tre Febbraio n. 2 - 059/649555

E-mail: [susi.tinti@terredargine.it](mailto:susi.tinti@terredargine.it)

Il Comandante riceve nella sede di Carpi, previo appuntamento.

La richiesta da parte del cittadino potrà avvenire telefonicamente al numero tel. 059/649555, comunicando all'addetto generalità, recapito telefonico e motivazioni alla base della richiesta.

Come contattare i singoli responsabili territoriali e farsi ricevere:

- **CARPI**

RESPONSABILE TERRITORIALE E VICE COMANDANTE: Daniela Tangerini

Sede: Via Tre Febbraio n. 2 - 059/649555

E-mail: [daniela.tangerini@terredargine.it](mailto:daniela.tangerini@terredargine.it)

- **CAMPOGALLIANO**

RESPONSABILE TERRITORIALE: Marco Lugli

Sede: P.za Vittorio Emanuele II, 2 - tel. 059/899432

E-mail: [marco.lugli@terredargine.it](mailto:marco.lugli@terredargine.it)

- **NOVI DI MODENA**

RESPONSABILE TERRITORIALE: Paola Sivieri

Sede: Via Buonarroti n. 41 - tel. 059/6789150

E-mail: [paola.sivieri@terredargine.it](mailto:paola.sivieri@terredargine.it)

- **SOLIERA**

RESPONSABILE TERRITORIALE: Lorella Magnanini

Sede: P.za Repubblica n. 1 - 059/566907

E-mail: [lorella.magnanini@terredargine.it](mailto:lorella.magnanini@terredargine.it)

**SITO WEB:** [www.terredargine.it](http://www.terredargine.it)

