



Carta dei Servizi della Polizia Locale di Segrate

La Carta dei Servizi della Polizia Locale, oltre a rappresentare l'assolvimento di un obbligo di legge, è uno strumento fondamentale attraverso il quale il Corpo di Polizia Locale di Segrate intende far conoscere alla collettività il proprio modo di operare nel rispetto della legislazione vigente.

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

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

L'attività di Polizia Locale, oggi più che mai, risulta variamente articolata: non solo attività repressiva nei confronti di chi non rispetta le regole, ma anche e soprattutto presenza, vigilanza, informazione ed educazione. Infatti, l'operatore di Polizia Locale è un punto di riferimento per il cittadino e una presenza costante e qualificata in grado di intervenire laddove la situazione lo richieda.

Tanti e tali sono i compiti degli operatori della Polizia Locale che si rende necessario raccogliarli, disciplinarli e presentarli in un apposito documento.

Questa Carta dei Servizi contiene l'illustrazione delle attività e dell'organizzazione del Corpo: tutto questo per dare risposte concrete alle esigenze e ai problemi, più o meno importanti, che possono riguardare la cittadinanza.

La stessa Carta è stata adottata secondo le modalità previste dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

La Polizia Locale presta dunque la propria professione secondo i seguenti criteri:

- **eguaglianza**: l'erogazione del servizio di Polizia Locale è ispirato al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e al divieto di ogni ingiustificata discriminazione;
- **imparzialità**: la Polizia Locale si impegna ad erogare un servizio continuo e regolare, improntato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In ogni caso saranno maggiormente tutelati i cittadini diversamente abili, i bambini, i minori, gli anziani e coloro che appartengono alle fasce deboli;

- **continuità:** il cittadino ha diritto alla continuità del servizio inteso come turnazione degli agenti sul territorio sette giorni su sette, trecentosessantacinque giorni all'anno;
- **partecipazione:** la partecipazione è sempre garantita, sia per tutelare il diritto del cittadino alla corretta fornitura del servizio, sia per promuovere ogni forma di collaborazione. Il cittadino ha diritto di conoscere i progetti in cui è impegnata la Polizia Locale e può contribuire alla loro realizzazione presentando proposte personali. Il Comando di Polizia Locale è disponibile per raccogliere qualunque forma di collaborazione;
- **qualità del servizio:** il Corpo di Polizia Locale si impegna a valutare la qualità e l'efficacia del proprio servizio in relazione agli obiettivi programmati, mediante gli strumenti del monitoraggio sulla qualità dei servizi erogati. La Polizia Locale persegue quindi, quale obiettivo prioritario, il continuo perfezionamento del servizio reso.

ATTIVITA' DELLA POLIZIA LOCALE DI SEGRATE

Numerose sono le competenze dei Corpi di Polizia Locale e molteplici i servizi offerti, con incarichi che vanno dalla prevenzione al controllo, dall'informazione all'orientamento, dalla tutela alla repressione.

Servizi per la sicurezza urbana

Si tratta di attività finalizzate a contribuire ad una migliore vivibilità del territorio, attraverso azioni di osservazione, accertamento, indagini, prevenzione e contrasto, sempre con il mantenimento di una costante e durevole relazione diretta con i cittadini. In particolare:

- vigilanza sul territorio e sul regolare svolgimento della vita della collettività
- tutela del decoro del territorio
- tutela della fruibilità degli spazi pubblici
- contributo nel dirimere conflitti tra persone
- esposizione di messaggi di legalità nelle scuole
- attività di protezione civile in caso di calamità naturali quali alluvioni, terremoti, incendi boschivi e mareggiate o problemi di pubblica incolumità
- controlli su immigrazione clandestina
- controlli circa l'abitabilità degli alloggi in relazione alle norme igienico/sanitarie
- indagini e repressione del commercio abusivo
- servizi congiunti con altre forze di Polizia
- attività specifica di indagine di iniziativa e su delega dell'Autorità Giudiziaria.

Servizi per la sicurezza stradale

Si tratta delle attività volte a presidiare la circolazione stradale e cioè:

- tutela della mobilità urbana
- disciplina della circolazione in occasione di manifestazioni sportive, religiose e di spettacolo con relativa emissione di apposite ordinanze
- effettuazione di campagne mirate di sicurezza stradale (velocità, guida in stato di ebbrezza, ecc.) attraverso attività preventive, di informazione, controlli e sanzioni con ausilio di apparecchio telelaser ed etilometro;
- effettuazione di controlli di polizia stradale sui comportamenti che creano maggiori pericoli o disagi per la sicurezza e per la mobilità (soste in doppia fila, passi carrai, posti invalidi, ecc.) con relativa rimozione forzata dei veicoli in divieto
- rilevazione di incidenti stradali e relative procedure amministrative e giudiziarie connesse agli stessi
- servizio di viabilità e prevenzione all'ingresso e all'uscita degli alunni nelle scuole, per garantirne la sicurezza e l'incolumità
- sopralluoghi e controlli inerenti la regolarità della cantieristica stradale con eventuali sanzioni in caso di irregolarità.

Servizi per la tutela del cittadino

Si tratta di attività di controllo sul commercio (negozi, mercati, ecc.), sugli esercizi pubblici (bar, ristoranti, locali di intrattenimento, ecc.) e di interventi su problemi ambientali. In particolare:

- vigilanza, a tutela del consumatore, sul rispetto delle norme commerciali e sanitarie (esposizione prezzi, qualità merci vendute, requisiti igienico-sanitari, ecc.), nonché in materia di vendite straordinarie, promozionali, sottocosto e saldi

- tutela della sicurezza dei clienti tramite ispezioni dei locali pubblici, con verifica delle condizioni di sicurezza e di rispetto ambientale (leggi anti fumo) e rispetto delle normative sui videogiochi, distributori automatici di alimenti e bevande, sale scommesse, ecc.
- garanzia dello svolgimento regolare delle attività nei mercati sia ordinari (mercato ambulante settimanale, rionali, di frazione e annonario), sia straordinari (fiere, mercatini artigianali e di antiquariato)
- tutela sul regolare utilizzo del suolo pubblico con verifiche sulle autorizzazioni per occupazioni fisse (dehors) e temporanee (cantieri, ponteggi, esposizioni, ecc.)
- controlli sui taxi e trasporti a noleggio (licenze, tassometri, tariffe, ecc.)
- controlli in materia di igiene urbana per contrastare l'abbandono indiscriminato di rifiuti o rottami di veicoli su aree pubbliche
- interventi su problematiche relative all'inquinamento acustico, atmosferico, del suolo e delle acque
- controlli a tutela degli animali.

Servizi per la gestione delle sanzioni

Sono tutte quelle attività che discendono dall'accertamento di violazioni di leggi, regolamenti e ordinanze anche comunali. In particolare:

- gestione dell'iter sanzionatorio delle violazioni, sia in materia di Codice della Strada che di qualsiasi altro tipo di violazione amministrativa e penale accertata da operatori del Corpo
- servizio di cassa per la ricezione dei pagamenti delle sanzioni pecuniarie amministrative
- formazione dei ruoli per le sanzioni pecuniarie non pagate
- ricezione delle istanze e gestione dei pagamenti rateali per i soggetti in particolari condizioni di indigenza ricezione dei ricorsi e delle istanze di annullamento in autotutela dei verbali o discarico delle cartelle di pagamento
- attività di istruttoria nei ricorsi e difesa legale dell'Ente innanzi alla Prefettura e al Giudice di Pace.

Servizi per le relazioni con i cittadini

Vengono attuati in diversi modi:

- ❖ **Contatto telefonico:**
 - per le richieste in caso di incidenti stradali ed altre situazioni urgenti
 - per chiamate relative a tentativi di truffe e raggiri perpetrati in particolare nei confronti di soggetti anziani
 - riconsegna di veicoli rimossi
 - riconsegna di veicoli oggetto di furto
 - restituzione di oggetti e documenti rinvenuti
 - ritiro e riconsegna di patenti di guida
 - certificazioni, trattamenti sanitari obbligatori e accertamenti sanitari obbligatori
 - risposte a richieste di informazioni
 - raccolta di proposte dei cittadini circa l'attivazione di nuovi servizi e il miglioramento di quelli esistenti con la ricezione di reclami, esposti, segnalazioni e suggerimenti
 - ricezione di denunce e querele
 - ricezione e gestione delle richieste di accesso ad atti amministrativi
 - rilascio di contrassegni per la circolazione e la sosta delle persone disabili
 - fungendo da tramite tra il cittadino e gli altri servizi comunali o verso altri Enti
 - attraverso percorsi di educazione stradale nelle scuole e realizzazione di iniziative e manifestazioni che coinvolgono gli alunni e le famiglie
 - invio di avvisi e segnalazioni dei disagi in città con l'ausilio dei media (sito ufficiale del Comune di Segrate, facebook, ecc.).

Qualifiche dell'operatore di Polizia Locale

Il lavoro degli operatori della P.L. si estrinseca essenzialmente in attività esterne che presuppongono una pregnante relazione comunicativa con i cittadini; racchiude non solo ciò che viene offerto come servizio, ma anche le modalità con cui questo servizio viene fornito. Risulta pertanto necessario porre in campo adeguati

strumenti di lavoro finalizzati ad offrire un prodotto di qualità. Gli operatori della Polizia Locale possiedono le seguenti qualifiche:

dipendente pubblico: come tale, è obbligato nei confronti dell'Ente a fornire la propria attività lavorativa, in cambio di una retribuzione determinata dai contratti collettivi di lavoro, e improntata ai principi della diligenza, obbedienza, collaborazione e fedeltà sanciti dal Codice Civile e dal Codice di Comportamento dei Dipendenti Pubblici;

agente di Pubblica Sicurezza: la qualifica di agente di pubblica sicurezza viene conferita dal Prefetto a seguito di accertamento dei requisiti soggettivi che possono essere definiti di "buona condotta";

agente di Polizia Stradale: la qualifica di agente di polizia stradale viene acquisita automaticamente con l'atto di assunzione alle dipendenze dell'Ente come operatore di Polizia Locale;

agente o ufficiale di Polizia Giudiziaria: la distinzione riguarda gli agenti e gli addetti al coordinamento e controllo; ai primi sono infatti precluse attività che il codice di procedura penale riserva espressamente agli ufficiali di polizia giudiziaria.

II COMANDO DI POLIZIA LOCALE DI SEGRATE

Il servizio di Polizia locale è un servizio pubblico non economico organizzato e gestito dall'Ente locale per migliorare la sicurezza urbana. Opera negli spazi pubblici per garantire la regolarità della vita quotidiana, collabora con gli altri servizi della Pubblica Amministrazione per migliorare la qualità dello spazio pubblico, collabora con le forze di Polizia dello Stato nel contrasto alla criminalità e nel mantenimento dell'ordine pubblico.

La Polizia Locale si occupa in particolare di:

Polizia stradale

Polizia amministrativa

Polizia giudiziaria

Sicurezza Urbana

Protezione Civile

Attività Istituzionale e di rappresentanza

Servizi ambientali, traffico nautico, educazione stradale e alla legalità

Dotazione organica:

il Corpo di Polizia Locale è composto da 34 unità suddivise nelle varie qualifiche e mansioni:

- 1 Comandante - Dott. Lorenzo Giona
- 1 Vice Comandante – Dario Zanchetta
- 4 Ufficiali
- 23 Agenti
- 5 Amministrativi

UFFICIO SEGRETERIA COMANDO

La Segreteria svolge attività di supporto amministrativo all'intero Comando; coordina la gestione amministrativa delle pratiche inerenti le determinazioni dirigenziali, le liquidazioni, le delibere, il protocollo, la gestione delle procedure di acquisti e forniture di beni e servizi. gestione corrispondenza, archiviazione pratiche, istruzioni atti Dirigente. I suoi compiti sono concettuali e di controllo.

UFFICIO VERBALI e CONTENZIOSO

L'ufficio Verbalisti gestisce i verbali di violazione al Codice della Strada elevati dal personale esterno, i ricorsi al Giudice di Pace e al Prefetto ed i Ruoli.

Presso lo sportello tratta le operazioni di pagamento dei verbali elevati, si occupa della restituzione degli oggetti e i documenti rinvenuti, della restituzione dei veicoli di provenienza furtiva e dei veicoli rimossi. Nello specifico si occupa della:

1. registrazione verbali di violazione al Codice della Strada;
2. ricerca proprietari veicoli sanzionati;
3. invio verbali e gestione incassi "multe";

4. gestione dei ricorsi;
5. iscrizione al ruolo delle somme relative ai versamenti non pagati;
6. trasmissioni Patenti e Carte di Circolazione agli organi competenti.

UFFICIO INFORMATORI E EDUCAZIONE STRADALE

L'ufficio Informatori si occupa degli accertamenti anagrafici, dei controlli patrimoniali, dei tributi relativi alla solvibilità, delle notifiche di atti giudiziari, delle iscrizioni e cancellazioni anagrafiche; relativamente all'attività di Educazione Stradale, il personale organizza lezioni rivolte agli alunni delle scuole presenti sul territorio, sia teoriche in aula che pratiche presso il parco didattico di Little Segrate.

UFFICIO DI POLIZIA AMMINISTRATIVA

L'Ufficio di Polizia Amministrativa svolge tutte quelle attività istituzionali finalizzate al rilascio di provvedimenti autorizzanti in genere, "licenze di pubblica sicurezza", permessi e altro, di alcune attività.

Fra le principali si annoverano le:

1. iscrizioni registri P.S.
2. licenze pubblici esercizi
3. licenze agenzie d'affari – spedizionieri
4. spettacoli pubblici
5. cessioni di fabbricato
6. denunce di infortuni.

Gestisce e controlla l'annona ed i mercati settimanali, rilascia permessi ed autorizzazioni particolari, effettua le ispezioni amministrative sui taxi, controlli edilizi ed ambientali, verifica l'ottemperanza delle ordinanze, effettua controlli sulle attività commerciali e sui pubblici esercizi, gestisce gli esposti.

UFFICIO VIABILITA', TRAFFICO ED INFORTUNISTICA

L'Ufficio Viabilità e Traffico regola la posa della segnaletica stradale, ne cura l'installazione e segue la manutenzione degli impianti semaforici, segnala agli uffici tecnici del Comune le eventuali emergenze relative alla rete stradale e pertinenze (es. cedimenti del manto stradale, buche ecc.).

Inoltre si occupa del rilascio delle autorizzazioni per l'occupazione temporanea di suolo pubblico, dei contrassegni invalidi e pass autorizzativi alla sosta nelle zone a rilevanza urbanistica, dell'emissione di ordinanze e autorizzazioni, dei controlli sui cartelli pubblicitari;

L'Ufficio Infortunistica Stradale, cura le relazioni di incidenti stradali, le notizie di reato/atti di P.G. a seguito di sinistri stradali; gestisce tutto l'iter amministrativo e/o penale conseguente ad un incidente stradale.

CENTRALE OPERATIVA

E' il centro nevralgico per la raccolta ed il coordinamento di ogni richiesta di intervento. La Centrale Operativa è il posto in cui convergono tutte le chiamate radio, le informazioni, le telefonate che di volta in volta vengono smistate.

Attraverso il sistema satellitare la Centrale coordina il servizio di tutte le pattuglie operanti sul territorio. Tutte le richieste d'intervento vengono registrate in apposito software informatico. Dopo l'orario di chiusura, è possibile, in caso di necessità, attivare il numero unico per le emergenze 112.

PRONTO INTERVENTO

Il Pronto Intervento è costituito da personale in servizio con auto e moto. Gli operatori coordinati dalla C.O. intervengono sul territorio per rispondere alle richieste ricevute dai cittadini collaborando con gli altri corpi e forze di polizia, nonché con il 118, Vigili del fuoco, Protezione Civile, ...

In particolare si occupa di:

1. prevenzione e repressione dei reati;
2. attività di indagine alle dirette dipendenze dell'Autorità Giudiziaria;
3. controllo del traffico stradale e rilevazione degli incidenti stradali;
4. posti di controllo;
5. attività ausiliaria in materia di ordine pubblico;
6. controllo, accampamenti abusivi di nomadi.

Il personale del Pronto Intervento, così come tutti i componenti della Polizia Locale, riveste la qualifica di Agente di Pubblica Sicurezza e Polizia Giudiziaria.