COMUNE DI BARI

POLIZIA
LOCALE DI BARI

CARTA DEI SERVIZI DEL CORPO DI POLIZIA LOCALE

Finalità della Carta dei servizi

La Carta dei Servizi di Polizia Locale si pone come strumento attraverso il quale il cittadino ha la possibilità di conoscere i servizi forniti dal Corpo, delle modalità e dei tempi con cui sono erogati.
La Carta rappresenta oltre ad una Guida ai servizi istituzionali anche una modalità di comunicazione tra il Comune ed i cittadini, nonché ulteriore strumento di tutela dei diritti di questi ultimi.
Il documento assolve inoltre a compiti di trasparenza in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione dei servizi erogati anche attraverso il ricorso a modelli d'indagine in grado di misurare il grado di soddisfazione dell'utenza.

Normativa di riferimento

La carta dei servizi della Polizia Locale viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

- Direttiva del Consiglio dei Ministri 27/1/1994 (Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici) Decreto Legislativo n.286 del 30/7/1999 art 11 "Qualità dei servizi pubblici e carte dei Servizi";
- Direttiva del Ministero della funzione Pubblica del 24.3.2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- DLGS n.150 del 27/10/2009 "ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni;
- DLGS n.33 del 14.3.2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche amministrazioni;
- Legge "Quadro sull'Ordinamento della Polizia Municipale" n.65 del 7 marzo 1986;
- Legge Regione Puglia n.37 del 14 dicembre 2011 "Ordinamento della Polizia Locale";
- Regolamento Regionale 11 aprile 2017, n.11 " Caratteristiche delle uniformi, dei distintivi di grado, dei mezzi e degli strumenti in dotazione alla polizia locale";
- Regolamento Comunale del Corpo di Polizia Locale approvato con Delibera del Consiglio Comunale n.2020/00100 del 06 ottobre 2020;

La Carta dei Servizi è quindi un mezzo di tutela per i cittadini previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", la cui disciplina procedurale per il miglioramento della qualità è dettagliata dalla Legge n.273 dell'11 luglio 2017, *"Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A."*.

Di seguito alcuni principi fondamentali della Direttiva alla base dell'erogazione dei servizi:

- Il principio dell'**uguaglianza**, per cui tutti cittadini hanno gli stessi diritti;
- La garanzia della **parità di trattamento** con riguardo ai territori e alle diverse categorie di utenti;
- **Regolarità** e **continuità** dei servizi erogati;
- **Obiettività**, **giustizia** ed **imparzialità** nei riguardi dei destinatari dei servizi resi;
- Il riconoscimento del diritto alla **partecipazione** dei cittadini, in uno con l'**efficienza** e l'**efficacia** dell'attività svolta dal soggetto erogatore.

Il presente documento non è quindi una semplice guida bensì un provvedimento che stabilisce un "patto", un "accordo" con i cittadini fondata su:

- Indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio;
- Semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione;
- Descrizione degli elementi che strutturano i servizi garantiti;
- Promozione e informazione relative alle attività svolte con la verifica del rispetto degli standard;
- Coinvolgimento e partecipazione dei cittadini;
- L'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli uffici ai fini del buon esito delle pratiche in fase di trattazione, ponendo inoltre 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.

Principi Generali

La carta dei servizi della Polizia Locale, nel rispetto della disciplina in tema di qualità dei servizi, si ispira ai principi fondamentali di:

- **IMPARZIALITÀ E CONTINUITÀ**: il servizio è svolto secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Il Corpo di Polizia Locale porrà in essere tutte le azioni necessarie ad evitare possibili disagi nell'eventualità di interruzione o funzionamento irregolare del servizio;
- **SEMPLIFICAZIONE E PARTECIPAZIONE**: la Polizia Locale si impegna a garantire la massima semplificazione delle procedure e delle diverse forme di accesso alle informazioni e agli atti;
- **EFFICACIA ED EFFICIENZA**: gli operatori di Polizia Locale espletano la loro attività uniformandosi ai criteri di efficienza e di efficacia;
- **UNIVERSALITA'** , intesa come offerta dei servizi alla totalità della popolazione senza distinzione di condizioni individuali o sociali e secondo modalità che assicurino l'eguaglianza dei cittadini nei confronti del attività svolte.

Compiti e attribuzioni

Gli appartenenti al Corpo di Polizia Locale esercitano nel territorio di competenza:

- Funzioni istituzionali di Polizia Locale con particolare riferimento a Leggi e Regolamenti anche locali;
- Funzioni di Polizia Giudiziaria;
- Funzioni di Polizia Stradale;
- Funzioni di Polizia amministrativa e annonaria;
- Funzioni di Polizia Tributaria in relazione a tributi e imposte comunali;
- Funzioni Ausiliarie di Pubblica Sicurezza;
- Funzioni di Protezione Civile.

Gli appartenenti al Corpo collaborano inoltre, nell'ambito delle proprie funzioni, con le Forze di Polizia Statali qualora ne venga fatta richiesta motivata dalle competenti autorità. Ciascun componente del Corpo di Polizia Locale espleta le funzioni, a lui attribuite nell'organizzazione dei servizi, con le responsabilità del ruolo e grado di cui alle norme regolamentari.

Funzionigramma.....le attività

- Rilascio pareri di legittimità in relazione al Codice della Strada, anche in conferenza di servizi, relativi a: occupazioni di suolo pubblico (art 20 CdS), concessione passi carrabili (art 22 CdS), installazione pubblicità (art 23 CdS), installazione segnaletica stradale (art 7 CdS), istituzione stalli di sosta per diversabili (art 7 CdS) ;
- Rilascio permessi ZTL (transito centro storico) (art 7 CdS);
- Provvedimenti per la riserva di limitati spazi alla sosta di particolari categorie veicolari, per motivi di pubblico interesse (art.7 Cds);
- Predisposizione ordinanze per manifestazioni sportive o di spettacolo in genere (art 7 CdS);
- Convocazione e gestione della Commissione Arredo Urbano (Del. GM 480/01), quale conferenza di servizi interorganica per l'espressione dei pareri per l'occupazione suolo pubblico con manufatti che incidono sull'arredo urbano (pubblici esercizi); gestione del relativo archivio documentale;
- Segnaletica temporanea a seguito di sinistri stradali (artt. 6,7 CdS);
- Rapporti con le Ripartizioni comunali;
- Aggiornamento e formazione interna del Personale;
- Supporto alla Ripartizione Sviluppo Economico per gli accertamenti propedeutici all'esercizio delle funzioni ex U.M.A..

Interventi urgenti

Le segnalazioni urgenti, che richiedono un intervento immediato degli operatori del Corpo di Polizia Locale, devono essere effettuate direttamente agli operatori su strada e/o telefonicamente alla sala Operativa (tel 080/5491331).

L'operatore che riceverà la segnalazione e/o la chiamata provvederà ad assegnare l'intervento alla pattuglia o altro personale al momento disponibile. Le segnalazioni non urgenti e gli esposti vanno presentate in forma scritta con le modalità descritte nell'apposita sezione del sito.

Standard di qualita'

Per gli standard di qualità dei servizi e delle prestazioni offerte il riferimento normativo è costituito dai quattro elementi individuati nel D.Lgs n.150/2009 ed esplicitati nella Delibera CIVIT n.88/2010:

- **ACCESSIBILITÀ**: la disponibilità di informazioni che consentano, in modo chiaro, di individuare il luogo e i mezzi per la richiesta del servizio o prestazione ;
- **TEMPESTIVITÀ:** il tempo che intercorre tra la richiesta del servizio o prestazione e la sua erogazione;
- **TRASPARENZA:** l'insieme delle informazioni che consentano all'utente di sapere a chi, come, cosa, in quanto tempo e con quali spese ottenere l'erogazione del servizio o prestazione;
- **EFFICACIA:** la rispondenza del servizio o della prestazione alle esigenze del richiedente;

Le informazioni afferenti gli standard illustrati sono contenute nella sezione di riferimento del sito istituzionale, raggiungibile all'indirizzo web: www.poliziamunicipalebari.it, cliccando sul link "Carta dei Servizi".

Il personale che svolge servizi al pubblico è sempre identificabile dall'utente così come previsto dalla disciplina di settore.

L'utente può sempre rappresentare ed inoltrare reclami e/o suggerimenti che consentano di individuare le criticità al fine di migliorare le prestazioni in termini di tempestività, efficacia, correttezza dell'azione svolta.

Ogni altra indicazione, pervenuta anche tramite servizi o uffici appartenenti ad altra struttura organizzativa comunale, sarà giustamente tenuta nella debita considerazione.

Alle segnalazioni e ai reclami di competenza del Corpo di Polizia Locale sarà fornita risposta nei modi e nei tempi previsti dalla disciplina di settore .

Carta dei servizi on line – accessibilita' web

La "Carta dei Servizi" dei servizi del Corpo di Polizia Locale del Comune di Bari si compone di due sezioni.

La prima di esse, a carattere introduttivo, è costituita dal presente documento, la seconda è suddivisa per aree di interesse ed è accessibile attraverso la sezione dedicata del portale web istituzionale ***www.poliziamuncipalebari.it***.

Sistema di misurazione della qualità

All'interno della sezione "Carta dei Servizi" del sito www.poliziamunicipalebari.it è disponibile il *"Questionario di gradimento sui servizi resi dalla Ripartizione Polizia Municipale e Protezione Civile"* , quale strumento che partecipa al sistema di misurazione e valutazione della qualità dei servizi erogati dalla struttura di riferimento.

IL DIRETTORE DI RIPARTIZIONE
COMANDANTE CORPO POLIZIA LOCALE
Gen. Dr. Michele PALUMBO