



# COMUNE DI PEROSA ARGENTINA

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**  
**UFFICIO POLIZIA LOCALE**

## INTRODUZIONE

Nell'ambito della carta generale dei servizi, predisposta nell'anno 2014 e delle già realizzate carte riguardanti i servizi demografici l'URP e l'ufficio segreteria, il Comune di Perosa Argentina, con la realizzazione della carta dei servizi relativi all'Ufficio di Polizia Locale, prosegue nell'attività di rendere sempre più accessibile ai cittadini la conoscenza dell'Ente e più concreti i concetti base di trasparenza, imparzialità e informazione, al fine di migliorare la partecipazione all'attività della Pubblica Amministrazione.

Informare i cittadini è per la pubblica Amministrazione un dovere fondamentale, ma soprattutto un'esigenza irrinunciabile, pari a quella dei cittadini di essere informati.

La Carta dei Servizi rappresenta un importante strumento per conoscere meglio e più "da vicino" la Polizia Locale e per sapere quali e quante attività impegnano quotidianamente i vigili del nostro comune nei settori più disparati, dalla sicurezza del territorio alla viabilità, dal commercio alle attività produttive, dall'edilizia all'ambiente, solo per citarne alcuni.

Il presente documento costituisce un canale di comunicazione privilegiato tra la Polizia Locale e i cittadini, uno strumento per dialogare e rafforzare, attraverso la conoscenza diretta, quel legame di fiducia e di reciproca collaborazione che deve fondare ed alimentare il rapporto tra la comunità cittadina ed i suoi vigili urbani.

## PREMESSA

La presente Carta, ispirandosi alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994, definisce i principi fondamentali e gli standard di qualità che la Polizia Locale intende garantire nella gestione dei propri servizi.

L'Ufficio si impegna ad erogare i propri servizi alla comunità rispettando i seguenti principi fondamentali, previsti dalla "Direttiva" sopraccitata:

### **I principi fondamentali**

#### *Eguaglianza*

La Polizia Locale si impegna ad erogare i servizi ed a garantirne l'accesso con modalità uguali per tutti, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Si impegna altresì a garantire l'accessibilità ai servizi agli utenti disabili, garantendo omogeneità di servizio su tutto il territorio.

#### *Imparzialità*

Ai cittadini viene garantito un trattamento imparziale ed obiettivo nelle diverse situazioni che si presentano.

La Polizia Locale garantisce periodicamente la propria presenza anche nelle aree più decentrate del territorio comunale così da offrire a tutti i cittadini parità di servizi.

#### *Partecipazione*

I cittadini vengono informati rispetto ai servizi erogati dalla Polizia Locale.

In particolare si chiede ai cittadini di partecipare attivamente attraverso proprie proposte, segnalazioni, reclami e suggerimenti che possono aiutare a migliorare il servizio offerto.

#### *Chiarezza e trasparenza*

Il cittadino ha diritto di conoscere il nome del Responsabile del procedimento a proprio carico ed i tempi relativi di esecuzione.

### *Efficacia ed efficienza*

Il servizio di Polizia Locale si impegna a perseguire l'obiettivo prioritario del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati, attraverso il costante aggiornamento e l'utilizzo di soluzioni tecnologiche ed organizzative adatte agli scopi.

### **Gli obiettivi**

La Polizia Locale ha il compito di far conoscere e rispettare le norme che regolano la convivenza civile all'interno del territorio comunale, costituendo un'istituzione riconosciuta dai cittadini e depositaria della fiducia degli stessi, ponendosi come primo referente sul territorio per l'amministrazione comunale.

Il servizio svolto dalla Polizia Locale è orientato a garantire la miglior fruizione del Paese per i cittadini, favorendo il pieno godimento degli spazi e l'utilizzo dei servizi in ambito comunale.

La Polizia Locale si pone come obiettivo di essere un referente per la vita di tutti i giorni, per orientarsi nel Paese e per far conoscere i servizi che questo offre.

L'operatore della Polizia Locale è un importante punto di riferimento per la collettività, svolge i suoi compiti in maniera autorevole, dimostrandosi cioè 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.

Le modalità di azione e di intervento partono dall'ascolto dei bisogni del cittadino al fine di individuare soluzioni adeguate ed orientate al benessere comune, indirizzando ai servizi con una funzione di aiuto e di supporto costante.

## **RIFERIMENTI LEGISLATIVI FONDAMENTALI**

### **Nazionali**

- Legge n. 65/1986 "Legge quadro sull'ordinamento della Polizia Municipale", che definisce le competenze della Polizia Municipale ed esplica le qualifiche giuridiche che compongono lo status degli appartenenti a questo Corpo;
- Decreto Ministeriale n. 145/1987 "Norme concernenti l'armamento degli appartenenti alla Polizia Municipale ai quali è conferita la qualità di agente di pubblica sicurezza";
- Legge 241/1990 e s.m.i. "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11.10.1994 "Direttiva sui principi per l'istituzione e il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico";
- Decreto del 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";
- D.Lgs. n. 286/1999 "Riordino e potenziamenti 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. 15/3/1997 n. 59;
- D.Lgs. n. 196/2003 e successive modifiche "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- Legge n. 15/2009 in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari dei servizi pubblici e il D.Lgs. 20 dicembre 2009 n. 198 di attuazione dell'art. 4 della suddetta legge;

### **Regionali**

- Legge regionale n. 58/1987 "Norme in materia di Polizia Locale";

- Legge regionale n. 57/1991 “Integrazione alla legge regionale n. 58/1987;
- Uniformi – Capi di vestiario ed accessori (All. A della DGR n. 51-9269 del 21.7.2008);
- Segni distintivi del grado (All. A della DGR n. 51-9269 del 21.7.2008 e DGR n. 38-11443 del 18.5.2009);
- Contrassegni ed accessori dei mezzi di trasporto (All. C L. R. n. 57/1991)
- Deliberazione n. 36-2116 della Giunta Regionale del 29.2.2001 “Determinazione dei programmi e delle caratteristiche didattiche delle attività di formazione, aggiornamento e qualificazione per la Polizia Locale in Piemonte;
- Deliberazione n. 16-9063 della Giunta Regionale del 1.7.2008 “Regolamento regionale recante: Individuazione, caratteristiche e modalità di impiego degli strumenti di autotutela per gli operatori di Polizia Locale”.

## **Comunali**

- Regolamento del servizio di Polizia Municipale, adottato con deliberazione consiliare n. 64 in data 28.4.1989;
- Regolamento di Polizia Rurale, adottato con deliberazione consiliare n. 21 in data 27.6.1996;
- Regolamento di Polizia Urbana, adottato con deliberazione consiliare n. 21 in data 23.6.2003 e s.m.i.

## **I SERVIZI DI POLIZIA LOCALE**

### **Modalità organizzative**

Il servizio di Polizia Locale del Comune di Perosa Argentina è composto attualmente da n. 2 agenti di P.L. con funzioni anche di messi notificatori ed autisti scuolabus, da n. 1 istruttore con funzioni di messo notificatore/ausiliario di vigilanza.

Il responsabile del Servizio è la Sig.a Luisa Barral, Responsabile dell’Area amministrativa e servizi generali, culturali, educativi, di vigilanza e delle attività produttive – Titolare di Posizione Organizzativa. Viene garantito un servizio continuativo giornaliero, dal lunedì al sabato, articolato su due turni di lavoro: 7:30 – 13:30 e 13:00 – 19:00, salvo particolari necessità ed emergenze.

La domenica il servizio si svolge dalla 7:30 alle 13:30, salvo manifestazioni ed eventi particolari.

L’orario di apertura al pubblico dell’ufficio è il seguente:

martedì dalle 11:00 alle 12:00

giovedì dalle 17:00 alle 18:00

domenica dalle 8:00 alle 9:00 solo per le operazioni di assegnazioni posteggi in spunta del mercato settimanale

### **Aree di intervento**

La legislazione vigente definisce le competenze della Polizia Locale ed in particolar modo la L.R. n. 58/1987 art. 3 elenca quali siano i propri compiti:

- Prevenzione e repressione violazioni previste da leggi, regolamenti e provvedimenti dello stato, della Regione e del Comune;
- Vigilanza sull’osservanza delle leggi statali e regionali, dei regolamenti e delle ordinanze la cui esecuzione è di competenza della polizia urbana e rurale;
- Svolgimento dei servizi di Polizia stradale attribuiti dalla legge alla Polizia Locale;

- Espletamento dei servizi di informazione, di accertamento e di rilevazione connessi ai compiti di istituto;
- Vigilanza sull'integrità e conservazione del patrimonio pubblico;
- Servizi d'ordine, vigilanza e scorta nell'interesse della Amministrazione di appartenenza;
- Notificazione atti;
- Prestazione di opera di soccorso in occasione di calamità, disastri e privati infortuni

Nel presente documento si evidenziano in dettaglio i seguenti compiti:

### **Sicurezza stradale**

La Polizia Locale si pone a presidio della sicurezza stradale e della mobilità urbana con funzione di prevenzione e controllo dei comportamenti di guida scorretti o pericolosi utilizzando il sistema sanzionatorio in maniera fortemente integrata con azioni preventive ed educative.

I principali interventi in tale ambito sono:

- ✓ rilevazione sinistri stradali che si verificano sul territorio comunale
- ✓ stesura verbali e attività conseguenti
- ✓ scorta a funerali, manifestazioni religiose, sportive, culturali e carichi eccezionali;
- ✓ predisposizione ed esecuzione dei servizi diretti a disciplinare il traffico

### **Sicurezza urbana**

La Polizia Locale esercita un'attività di controllo sociale sul territorio al fine di vigilare sull'incolumità dei cittadini.

Viene garantita quotidianamente l'assistenza agli alunni all'ingresso e all'uscita della scuola primaria anche con la collaborazione dell'ausiliario di vigilanza e dei cd. "nonni vigile".

Vengono inoltre esercitate attività svolte alla prevenzione dei reati ed al controllo di particolari situazioni di degrado, reprimendo situazioni e comportamenti che violano leggi e regolamenti. Vengono svolte indagini d'iniziativa o su delega dell'Autorità Giudiziaria. Viene gestito il rapporto con i cittadini fornendo informazioni e consigli.

### **Tutela del consumatore**

La Polizia Locale vigila sul rispetto delle normative di settore. Vengono effettuati controlli sulle attività commerciali, sulle attività edilizie, a tutela del decoro degli edifici e degli spazi pubblici; vengono contrastati fenomeni di degrado ambientale quali inquinamento, deposito irregolare di rifiuti e abbandono veicoli in aree pubbliche.

### **Servizi Amministrativi e notifiche**

Presso l'ufficio di Polizia Locale, negli orari di apertura al pubblico, è possibile richiedere informazioni in merito ai verbali e visionare le eventuali fotografie relative alle infrazioni commesse; depositare segnalazioni, esposti; provvedere al pagamento delle sanzioni; richiedere l'accesso agli atti di competenza della Polizia Locale.

L'ufficio svolge altresì l'attività di notifica di atti vari, cura la pubblicazione all'Albo Pretorio web di atti destinati per legge, regolamento o disposizione comunale alla pubblica conoscenza. Si occupa altresì del rilascio dei contrassegni per persone disabili e della riconsegna di oggetti e documenti rinvenuti sul territorio comunale.

**All'ufficio di Polizia Locale di Perosa Argentina sono attribuite altresì le competenze riguardanti il Commercio, la Polizia Amministrativa e le Attività Produttive.**

### **Sportello Unico Attività Produttive**

Dal sito web del Comune di Perosa Argentina: [www.comune.perosargentina.to.it](http://www.comune.perosargentina.to.it), tramite la sezione "uffici" è possibile accedere direttamente alla pagina del Servizio Sportello Unico Attività Produttive, gestito in forma associata con i Comuni dell'Unione Montana Valli Chisone e Germanasca, all'interno del quale si trovano informazioni su iniziative intraprese dal servizio a sostegno di attività economi-

che varie, informative relative ad obblighi dell'utenza conseguenti all'entrata in vigore di nuove normative e la modulistica.

Lo Sportello Unico per le Attività Produttive (S.U.A.P.) è lo sportello dove qualsiasi imprenditore può avviare o sviluppare un'impresa e ricevere tutti i chiarimenti sui requisiti e gli adempimenti necessari. Il S.U.A.P. semplifica e garantisce la conclusione delle pratiche in tempi rapidi e certi.

### **Polizia Amministrativa**

Le funzioni di Polizia Amministrativa - disciplinate dal R.D. 18.06.1931 n. 773 (Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza) ed al relativo regolamento di esecuzione - più significative tra quelle attribuite alle competenze dei Comuni e gestite quindi dal Servizio a seguito dell'entrata in vigore del D.P.R. 616/77 sono le seguenti:

- il rilascio delle licenze previste in materia di impianto ed esercizio di ascensori per il trasporto di persone e di materiali di cui all'art. 60 (ora abrogato dal regolamento per la semplificazione dei procedimenti approvato con D.P.R. 30 aprile 1999 n. 162);
- il rilascio delle licenze per spettacoli e trattenimenti pubblici (art.68);
- il rilascio delle licenze per circhi equestri ed altre attrazioni dello spettacolo viaggiante (art. 69);
- la verifica di agibilità per teatri o luoghi di pubblico spettacolo (art.80);
- il rilascio delle licenze per sale giochi (art. 86);
- il ricevimento della dichiarazione di commercio di cose antiche ed usate (art. 126);
- la ricezione della segnalazione certificata di inizio attività (S.C.I.A.) relativa alle agenzie d'affari (art.115), con esclusione di quelle relative all'attività di recupero crediti, pubblici incanti, agenzie matrimoniali e pubbliche relazioni;
- il rilascio delle licenze per l'esercizio del mestiere di fochino, previo accertamento della capacità tecnica dell'interessato da parte della Commissione tecnica provinciale per gli esplosivi di cui all'art. 27 del D.P.R. 302/1956;
- il rilascio delle autorizzazioni per l'occupazione di suolo pubblico.
- Il Servizio cura altresì l'attività amministrativa di supporto alla Commissione Comunale di Vigilanza sui Locali di Pubblico .

### **Commercio in sede fissa**

Per tutte le attività commerciali l'Ufficio è competente in merito all'istruttoria; effettua le verifiche sull'esistenza dei requisiti e dei presupposti per l'esercizio dell'attività.

Nel caso di attività già iniziata a seguito di presentazione di SCIA, qualora venga accertata l'inesistenza di tali requisiti e presupposti, ai sensi dell'art. 19 della L. 241/90, l'ufficio adotta motivati provvedimenti di divieto di prosecuzione dell'attività.

### **Commercio su area pubblica**

L'Ufficio è titolare delle funzioni amministrative relative all'attività di commercio su aree pubbliche.

Tale forma di commercio può essere esercitata con due modalità:

- mediante autorizzazione di tipo "A" , su posto fisso e cioè su posteggi, mercatali od extra-mercatali;
- mediante autorizzazione di tipo "B" su qualsiasi area, purché in forma itinerante.

Tutte le imprese operanti su area pubblica devono allegare all'autorizzazione il modello V.A.R.A. (Verifica Annuale Regolarità Aree pubbliche) che viene rilasciato dall'Ufficio a seguito del controllo annuale sulla regolarità contributiva e fiscale delle imprese.

### **Somministrazione di alimenti e bevande**

L'Ufficio è titolare delle funzioni amministrative relative all'attività di somministrazione alimenti e bevande (bar, ristoranti, tavole calde, pizzerie).

L'attività di somministrazione alimenti e bevande ha un aspetto peculiare rispetto alle altre forme di commercio, dato dalla necessità di controllare e di accedere ai locali per fini di pubblica sicurezza da parte delle autorità competenti. Tale necessità ha fatto sì che, in passato, l'attività di somministra-

zione fosse sottoposta ad un'autorizzazione di Polizia, ai sensi del Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza, approvato con R.D. 773/1931 e che, ancora oggi, pur essendo prevista un'autorizzazione di carattere più propriamente amministrativo, l'attività sia sottoposta a numerose disposizioni ai fini di pubblica sicurezza.

In particolare si rileva il potere del Questore di sospendere l'attività fino a 15 giorni (in caso di tumulti, disordini, o quando l'esercizio sia abituale ritrovo di persone pregiudicate o pericolose o comunque costituisca un pericolo per l'ordine pubblico, la moralità pubblica, il buon costume e per la sicurezza dei cittadini, ai sensi dell'art. 100 del citato T.U.L.P.S.) e la necessità che i locali dell'esercizio possiedano determinati requisiti di sorvegliabili (stabiliti con decreto del Ministero dell'Interno 17 dicembre 1992, n. 564).

Per somministrazione di alimenti e bevande si intende la vendita per il consumo sul posto, che comprende tutti i casi in cui gli acquirenti consumano i prodotti nei locali dell'esercizio o in una superficie aperta al pubblico, all'uopo attrezzati. Proprio la presenza delle "attrezzature" è quello che differenzia l'attività di somministrazione da altre attività di preparazione e vendita di alimenti, quali quelle artigiane (es. gelaterie) o di commercio al dettaglio. Queste ultime, infatti, possono vendere anche prodotti pronti per il consumo immediato, ma in nessun caso possono mettere a disposizione dei clienti delle attrezzature (come i tavoli o le sedie) direttamente finalizzate al consumo.

L'apertura di un esercizio di somministrazione alimenti e bevande è soggetta ad autorizzazione.

#### STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI

Servizio	Standard
Segnalazioni scritte	Intervento entro 7 giorni dall'arrivo
Risposte a reclami	10 giorni dall'arrivo
Presa in carico oggetti rinvenuti	1 ora dalla consegna all'ufficio
Rilascio permessi sosta per persone con ridotte capacità deambulatorie	10 giorni dalla presentazione della richiesta e relativa documentazione
Esecuzione ordinanze trattamenti sanitari obbligatori	Immediato
Rilascio copie rapporto sinistro stradale	15 giorni
Rilascio informazioni relative alle modalità di sinistro stradale	5 giorni
Procedura sanzionatoria violazioni Cds	Notifica al trasgressore entro 90 giorni dalla data di contestazione
Segnalazione guasti stradali	Inoltro immediato all'ufficio o ente competente
Vigilanza edilizia su segnalazione	Intervento entro 7 giorni dall'arrivo
Licenze di Polizia Amministrativa	30 giorni
Vidimazione registri vari	10 giorni

#### GLI STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA A DISPOSIZIONE DEI CITTADINI

1. Informazione e diritto di accesso agli atti amministrativi.

La richiesta di accesso agli atti può essere avanzata secondo le modalità previste dal Regolamento Comunale in materia di accesso civico e documentale approvato con deliberazione consiliare n. 20 in data 28 settembre 2017.

## 2. Decreto Legge n. 69/2013.

La Polizia Locale di Perosa Argentina ha messo a punto le modalità che consentono ai cittadini, ai quali sia stata elevata una contravvenzione, di beneficiare delle novità introdotte dal Decreto Legge n. 69/2013, convertito in Legge n. 98/2013. Tale decreto ha apportato profonde modifiche all'articolo 202 del Codice della Strada, prevedendo **la possibilità per il trasgressore di beneficiare di un'ulteriore riduzione del 30% sull'importo dovuto** quale pagamento in misura ridotta per le sanzioni amministrative pecuniarie relative alle violazioni stradali.

Tuttavia, per beneficiare di tale riduzione sono indispensabili due precise condizioni:

1. il pagamento deve avvenire entro 5 giorni, compresi i festivi (anziché entro 60 giorni), successivi alla contestazione o alla notifica del verbale;
2. per la violazione non sia prevista – in aggiunta alla sanzione pecuniaria – anche la sanzione accessoria della confisca del veicolo (con relativo sequestro dello stesso) oppure della sospensione della patente di guida (con relativo ritiro del documento).

## 3. Ricorsi per violazioni al codice della strada

I verbali elevati ai sensi del C.d.S. contestati nell'immediatezza o notificati successivamente, possono essere opposti entro trenta giorni al Giudice di Pace competente o, in alternativa, entro 60 giorni al Prefetto.

Non è ammissibile il ricorso presentato sulla base del semplice "preavviso di sosta" lasciato sul parabrezza dei veicoli.

E' possibile reperire modelli di presentazione di ricorso al Prefetto o al Giudice di Pace ed ulteriori chiarimenti consultando il sito della Prefettura al seguente indirizzo: <http://www.prefettura.it/torino/contenuti/46579.htm>.