



POLIZIA MUNICIPALE



AREZZO

LA CARTA DEI SERVIZI

2021 - 2025

INDICE

PREMESSA	pag. 3
Ufficio Mobile	pag.4
Polizia di Prossimità	pag.5
Controllo Autotrasporto	pag.5
Antievasione	pag.6
L'Occhio Volante	pag.6
Innovazione Tecnologica	pag.7
Il personale della Polizia Municipale	pag.7
Certificazione di Qualità	pag.8
RIFERIMENTI NORMATIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI	pag.10
I PRINCIPI FONDAMENTALI	pag.11
FUNZIONI E COMPITI DELLA POLIZIA MUNICIPALE	pag.13
PRESENTAZIONE DEL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE DI AREZZO	pag.17
Cenni Storici	pag.17
La Polizia Municipale di Arezzo oggi	pag.18
Organizzazione gerarchica	pag.19
Organigramma del Corpo di Polizia Municipale di Arezzo	pag.19
Dotazione risorse umane	pag.20
Dotazione veicoli	pag.21
Dotazione strumentale	pag.21
Le modalità organizzative e strumenti di lavoro	pag.21
GUIDA AI SERVIZI OFFERTI	pag.22
Ricevimento del pubblico	pag.22
CONTATTI UTILI AL CITTADINO	pag.22
Call Center info sanzioni	pag.23
Call Center autorizzazioni accesso ZTL	pag.23
POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA	pag.24
SITO INTERNET	pag.24
I SERVIZI E LE ATTIVITA' EROGATE	pag.24
LA QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO	pag.27
GLI STANDARD DI QUALITA' PER IL CITTADINO	pag.29
TEMPI DI INTERVENTO E ACCESSO ATTI	pag.30
Sezione Infortunistica	pag.30
Procedure Sanzionatorie	pag.31
ESPOSTI SCRITTI PER ATTIVITA' AMMINISTRATIVE E CONTROLLI	pag.31
GLI STRUMENTI DI TUTELA A DISPOSIZIONE DEI CITTADINI	pag.32
LE INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	pag.32

PREMESSA



In un contesto caratterizzato da una società in continua evoluzione e da un quadro normativo in costante trasformazione, dove, per corrispondere alle esigenze e alle problematiche dei cittadini è necessario sempre di più allargare gli orizzonti operativi e promuovere il costante aggiornamento degli operatori, diventa imprescindibile lo strutturarsi della Polizia Municipale in un modello organizzativo gestionale efficace ed efficiente, per raggiungere l'obiettivo di soddisfare le esigenze espresse dalla comunità. Con queste finalità la nuova **"Carta dei Servizi della Polizia Municipale di Arezzo"** si pone

come uno strumento tramite il quale il cittadino potrà aver conoscenza dei servizi assicurati dalla Polizia Municipale, delle modalità e dei tempi del loro espletamento. Il cittadino potrà, sulla base di questo documento, facilmente giudicare la bontà e la qualità dei servizi offerti dalla Polizia Municipale, apportando sempre e comunque il proprio contributo, anche mediante critiche e suggerimenti. In sostanza, la Carta dei Servizi si pone come un "patto" con il cittadino che l'istituzione avrà il dovere di rispettare.

L'inserimento della Polizia Municipale in un contesto di apertura alla cittadinanza vuole essere anche una netta risposta ad ogni tentativo di affermare il contrario. La carta dei servizi vuole essere emblema, quindi, della trasformazione del Corpo, volto, nella sostanza, già per la propria natura, alla soddisfazione del cittadino. I requisiti normativi che guidano la redazione della carta hanno lo scopo di garantire ai cittadini la piena fruibilità dei servizi, la trasparenza della gestione e la piena informazione dei fruitori stessi dei servizi di pubblico interesse.

Lo scopo della stessa è quello di rendere partecipe la cittadinanza dei servizi offerti ma, soprattutto, dei meccanismi gestionali che hanno portato all'erogazione di questi servizi, dei criteri di scelta adottati e, in modo particolare, del rispetto degli standard predefiniti. La suddetta "Carta" è più che un semplice documento è un impegno assunto e firmato dal sottoscritto Comandante del Corpo di Polizia Municipale che è per Arezzo punto di riferimento della Cittadinanza.

Funzione prioritaria della Carta dei Servizi, quindi, è quella di portare a conoscenza dei cittadini non solo i servizi offerti, le svariate attività che fanno capo alla Polizia Municipale, ma anche la struttura organizzativa interna e i processi amministrativi e burocratici, che ne permettono la realizzazione.

Gli appartenenti a questo Corpo dovranno necessariamente orientare la propria condotta verso atteggiamenti e comportamenti improntati al rispetto di diritti fondamentali, come la sacralità della persona, espressa sia come tutela fisica che morale, e di condividere ragioni e bontà.

In uno Stato di diritto, come il nostro, i poteri della Polizia Municipale sono limitati a ciò che è imposto dalle Leggi e quello che è atteso dai cittadini, come espressione della dimensione etica richiesta a chi svolge funzioni particolarmente delicate ed importanti.

Queste aspettative sono la materiale espressione dei doveri etici, che si manifestano con atteggiamenti e comportamenti (in particolare in una società multietnica) che hanno riflessi sulla sicurezza urbana, ovvero sul senso di sicurezza percepito dai cittadini. È necessario, quindi, assicurare attività che forniscano servizi applicabili ed accessibili a tutti i cittadini, senza distinzioni etniche. La Polizia Municipale deve quindi porsi, insieme alle altre forze di

Polizia, garante dell'uguaglianza, dell'integrazione e della coesione di una società in rapida trasformazione.

Ogni operatore di Polizia, consapevole del ruolo e delle funzioni cui è destinato, deve avere atteggiamenti e comportamenti conformi a quei principi affermati nel Codice Europeo di etica e negli atti internazionali dedicati ai valori e comportamenti della Polizia. Solo così avrà la certezza di aver acquisito tale dimensione etica da tutti invocata, che costituisce il patrimonio indispensabile per riscuotere la fiducia dei cittadini.

Arezzo è profondamente cambiata negli ultimi anni e il Corpo di Polizia Municipale si è, di volta in volta, adattato al cambiamento, al fine di fornire sempre un servizio improntato su *standard* di qualità.

Al fine di garantire un maggior controllo e, quindi, una maggior sicurezza della collettività si è provveduto alla realizzazione di un sistema di video-sorveglianza monitorato e controllato dalla nuova centrale operativa composta adesso da 5 unità a rotazione nei 3 turni dalle ore 7,00 alle ore 01,00 e garantisce un servizio continuativo di 18 ore giornaliere. Si precisa che nel 2020 tale servizio è stato aumentato da 3 a 5 unità.

L'obiettivo è quello di migliorare i tempi di risposta alle richieste d'intervento e rilascio di informazioni.

In questo mio mandato da Comandante della Polizia Municipale ho delle grosse ambizioni e progetti che voglio realizzare. Tali progetti riguarderanno sia il rinnovamento dei servizi offerti, sia la strumentazione in dotazione, sia la figura professionale del personale della Polizia Municipale. In particolare, ho intenzione di raggiungere i seguenti obiettivi:

UFFICIO MOBILE



Il primo obiettivo è l'acquisto di un autoveicolo adibito ad **Ufficio mobile**, da utilizzare soprattutto in vari punti della città, per servire gli utenti deboli, (quali anziani e persone diversamente abili) che così potranno, autonomamente, usufruire di tutti i servizi resi dalla Polizia Municipale.

L'istituzione di un Presidio mobile del Territorio operante quotidianamente secondo un criterio di rotazione nei quartieri consente di presidiare i punti sensibili della città (es. Zona Saione, Zona Parco Pionta, Zona San Donato, Zona Tortaia) garantendo la raccolta immediata, in loco, di segnalazioni e richieste dei singoli cittadini e, grazie alla visibilità degli operatori e dei mezzi, un effetto deterrente su comportamenti scorretti o prevaricanti.

L'Ufficio mobile o Stazione mobile è l'inequivocabile segno della volontà di questo Corpo di avvicinarsi il più possibile al cittadino garantendo allo stesso estrema facilità di accesso agli strumenti ed alle attività innanzi elencate, nonché segno di forte presenza e controllo del territorio.

POLIZIA DI PROSSIMITA'



Altro obiettivo è migliorare il servizio **"Polizia di Prossimità"**. Tale figura deve essere adeguata alle nuove esigenze dei cittadini:

- Presidio del territorio;
- Azioni di educazione preventiva;
- Soluzione ai problemi proposti dai cittadini;
- Sanzioni dei comportamenti scorretti;
- Approfondimenti per lo studio e la conoscenza dei problemi territoriali;
- Azione continuativa di informazione;
- Mediazione dei conflitti tra i cittadini;
- Intermediazione con i servizi e i referenti della Pubblica Amministrazione;
- Accertamento delle residenze;

CONTROLLO AUTOTRASPORTO



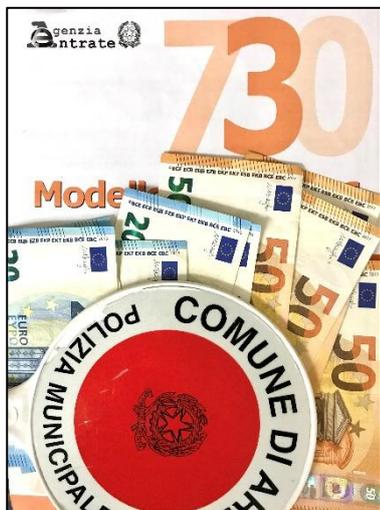
Altro progetto ambizioso è la costituzione di un **"Nucleo Controllo Autotrasporto"** finalizzato ad aumentare la sicurezza stradale e a garantire la corretta concorrenza tra gli autotrasportatori. Verranno intensificati i controlli sul rispetto delle regole in materia di autotrasporto di merci e di persone da parte di vettori italiani e stranieri. Non solo contrasto all'abusivismo nel settore, ma anche a fenomeni che mettono in estremo pericolo la sicurezza dei trasportati (nel caso dell'autotrasporto di

persone, servizi di linea, di noleggio con conducente, scuolabus) e dei conducenti professionali che operano nel settore. Ci si riferisce a quelle condotte che attengono al mancato rispetto dei tempi di guida e di riposo e alle norme di comportamento del Codice della Strada. Il Regolamento (CE) n. 561/2006 del 15 marzo 2006 e il REG UE 165/2014 fissano, limiti temporali rigorosi all'attività di guida da parte dei conducenti professionali affinché gli stessi siano in possesso dei requisiti psico-fisici in ogni momento. Non sono infatti solo sostanze quali alcool e stupefacenti che, se assunte prima di porsi alla guida, determinano alterazione dei già menzionati requisiti, bensì anche la stanchezza. Il controllo da parte della Polizia Municipale avviene attraverso l'analisi dei dati contenuti all'interno della memoria dell'apparecchio di registrazione installato a bordo del veicolo denominato "cronotachigrafo" e si estende ai 28 giorni precedenti. L'attività in considerazione garantisce inoltre la tutela sociale del lavoratore che potrebbe essere indotto a violare la normativa in argomento, i limiti di velocità al fine di poter effettuare un maggior numero di viaggi. Per quanto concerne il trasporto di persone, i controlli sono finalizzati oltre che alle normative comunitarie sopra citate anche sui dispositivi e gli equipaggiamenti di sicurezza, che devono essere presenti ed efficienti a tutela dell'incolumità dei passeggeri di fronte a situazioni di pericolo (estintori, martelli per infrangere i vetri, ecc.). Altro importantissimo fenomeno nel mirino è quello della concorrenza sleale che, oltre al mancato rispetto delle regole da parte dei conducenti, si concretizza di fronte ad abusi nello svolgimento di trasporti nazionali da parte di vettori stranieri. Tali abusi alterano la libera concorrenza e sottraggono importanti fette di mercato agli autotrasportatori nazionali concretizzando un'elusione fiscale non trascurabile.

Non per ultimo il controllo ponderale su strada causa di ammaloramento della sede stradale e rischi per la sicurezza degli altri utenti.

Questo Comando fornirà al Nucleo Controllo Autotrasporto tutti i mezzi e la tecnologia necessaria e all'espletamento del servizio.

ANTIEVASIONE



Altro obiettivo sarà valorizzare ancora di più il servizio offerto dal "**Nucleo Antievasione**". Tale Nucleo è stato istituito nel 2018 con la volontà di rafforzare l'azione investigativa della Polizia Municipale ampliandone i campi di intervento. Ad oggi è costituito da un solo operatore coordinato da un Ispettore. Il progetto prevede la formazione di altri agenti mediante corsi in materia tributaria al fine di incentivare più controlli e accertamenti sull'evasione fiscale relativa ai principali tributi locali, in modo da aumentare l'incisività dell'azione di recupero di imposte e tributi.

Il personale della Polizia Municipale deve lavorare in stretta sinergia con gli uffici del Servizio Finanziario del Comune di Arezzo.

Il controllo assiduo degli agenti sul territorio si accompagna ad una metodologia di screening sempre più affinata ed evoluta, grazie all'utilizzo di banche dati informatiche. In seguito all'attività di indagine così effettuata, il Nucleo Antievasione invia segnalazioni qualificate all'Agenzia delle Entrate e alla Guardia di Finanza, per gli ulteriori accertamenti di competenza.

L'OCCHIO VOLANTE



Rafforzare le attività di controllo, monitoraggio e sicurezza delle aree più critiche è uno dei miei scopi principali. A tale fine sorge la necessità di adottare supporti tecnologici sempre più complessi:

"**I DRONI**", collegati alle telecamere di sicurezza cittadine e dotati di un sistema di pilotaggio remoto.

La Polizia Municipale può monitorare aree abusive, a rischio criminalità, colpite da calamità naturali oppure semplicemente

inaccessibili. Questo, oltre al maggiore controllo, favorirebbe anche un intervento molto più rapido, utilissimo in situazioni di investigazione o di inseguimento di una persona o un'automobile, impossibile da effettuare con una telecamera statica. Il drone sarebbe collegato al sistema di videosorveglianza, già in rete e condiviso con tutte le forze dell'ordine. L'utilizzo dell' "**occhio volante**" consente di avere una visione olistica e completa degli edifici impossibile da ottenere con altri strumenti.

Le immagini acquisite inoltre andranno a creare un vero e proprio database, conservato presso la Centrale Operativa del Comando, con possibilità di confronto nel corso del tempo, per verificare eventuali occupazioni abusive, danneggiamenti e situazioni di pericolo.

La Polizia Municipale potrà intervenire con azioni mirate, laddove se ne ravvisi la necessità in base alle immagini catturate dal drone. Il tutto in totale sicurezza per gli Agenti e con la rapidità di intervento.

Questa tipologia di servizio consente di ottenere un netto miglioramento della capacità di prevenzione e la riduzione dell'impatto di eventi calamitosi e di prevenzione e contrasto ai reati contro il patrimonio ambientale.

L'attività di pilotaggio di un Drone è riservata a persone che possiedono specifica abilitazione. A tale proposito è nostra intenzione utilizzare le risorse interne già dotate di tale autorizzazione.

INNOVAZIONE TECNOLOGICA



Qualsiasi argomento fino a qui trattato non può escludere l'elemento base di tutti i miei obiettivi, **"l'innovazione tecnologica"**. È per questo che ho intenzione di prevedere e formare una risorsa interna che si occupa di questa materia specifica. Alcune nostre strumentazioni sono vecchie e da sostituire con quelle di nuova generazione come, ad esempio, gli Autovelox, installati nel 2004. Dovrà analizzare, studiare e proporre al Comandante nuove apparecchiature destinate al controllo e rilevazioni di infrazioni come, quelle semaforiche,

oppure al controllo dei veicoli rubati, sprovvisti di copertura assicurativa o revisione. Con l'aiuto della tecnologia si dovranno controllare gli accessi non consentiti in alcune aree come la nostra nuova Stazione Ferroviaria.

L'innovazione tecnologica non deve dimenticare l'Ufficio Sanzioni; questo servizio deve essere tenuto al passo con le nuove procedure Hardware e Software in modo da migliorare e ridurre i tempi di lavorazione. A tale proposito dovrà analizzare la possibile modifica della procedura dei verbali non pagati passando dalla classica Cartella Esattoriale all'**Ingiunzione Fiscale**.

IL PERSONALE DELLA POLIZIA MUNICIPALE



Sul personale appartenente alla Polizia Municipale gli obiettivi sono ancora più ambiziosi.

Dal settembre 2020 il Corpo della Polizia Municipale di Arezzo si è dotato di 15 nuovi operatori abbassando notevolmente l'età media del personale, con questo valore aggiunto è nostra intenzione migliorare la **preparazione, la professionalità e l'immagine** del personale.

Essere un operatore di Polizia Municipale significa ricoprire un ruolo importante e riconosciuto sul territorio che necessita un continuo aggiornamento.

Essere un operatore di Polizia Municipale non vuol dire solo questo, ma lo stesso impone che, le persone impegnate in tale funzione, mettano in atto anche competenze fondamentali, costituenti una professionalità complessa e socialmente rilevante. In sintesi, essere un poliziotto municipale deve essere uno stile di vita e non semplicemente un lavoro. Gli operatori frequenteranno, a rotazione e nell'arco dell'anno, continui corsi di formazione ed aggiornamento. Le competenze professionali dovranno valorizzare:

- **La Relazione** diretta con il cittadino onde comprenderne tutti i bisogni;
- **Il Rapporto** di reciproco rispetto tra l'operatore di Polizia Municipale ed il cittadino;

- **La Competenza** specifica di settore, attraverso conoscenza e capacità di interpretazione delle normative nazionali e locali inerenti alla convivenza civile e la regolazione in generale delle attività sul territorio urbano;
- **La Conoscenza** del territorio comunale, dei servizi e delle attività necessarie per supportare e favorire la vita delle persone in città, per orientare ogni singolo cittadino alla miglior soluzione possibile;
- **La 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;
- **La Presa in carico** del problema del cittadino, ove l'operatore si pone come rappresentante dell'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;
- **L'Immagine e il decoro della divisa:** Gli appartenenti al Corpo prestano servizio in uniforme, fatti salvi i casi contemplati nel Regolamento di Polizia Municipale. Il personale deve avere particolare cura della propria persona e dell'aspetto esteriore al fine di evitare giudizi che possano riflettersi negativamente sul prestigio e sul decoro della Polizia Municipale e dell'Amministrazione di appartenenza;



Ogni appartenente al Corpo è tenuto a salutare i cittadini, il Sindaco e le altre autorità con le quali venga ad interagire per ragioni del suo ufficio, nonché i superiori gerarchici i quali, a loro volta, hanno l'obbligo di rispondere. Il saluto è altresì dovuto alla bandiera nazionale, alla bandiera del Corpo, al Gonfalone ed ai cortei funebri.

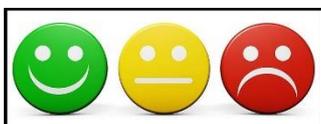
Il saluto viene eseguito con stile rigido ed austero nei servizi d'ordine e con gesto misurato e composto in tutte le altre occasioni, specie nei contatti con il pubblico. Il saluto si esegue portando la mano destra, aperta e con dita unite, all'altezza del copricapo; il polso in linea con l'avambraccio e in linea con la spalla.

CERTIFICAZIONE DI QUALITA'



Tutti gli impegni strategici definiranno con accuratezza e metodo le procedure che il Comando deve attuare per perseguire gli obiettivi di qualità che gli vengono richiesti. A tale proposito è mia intenzione avviare un progetto che chiamerò "**Progetto Certificazione di Qualità**" secondo la normativa **UNI ISO**

9001 (*International Organization for Standardization*) che ha lo scopo di innovare e migliorare la gestione dei processi di ciascun Servizio attraverso la semplificazione e realizzazione degli stessi, il monitoraggio costante e verifica sistematica. Governare i propri servizi attraverso un Sistema Qualità certificato ISO 9001 permette all'Amministrazione Comunale di Arezzo di essere all'avanguardia sulla qualità delle prestazioni erogate dalla Polizia Municipale.



A tale proposito per conoscere il livello di soddisfazione degli utenti, per individuare le eventuali criticità ed attivare i necessari interventi volti a migliorare il livello qualitativo e quantitativo dei servizi, è mia

intenzione adottare tramite una delibera di Giunta linee di indirizzo per la realizzazione di specifiche indagini di **CUSTOMER SATISFACTION**.

Questa nuova Carta dei servizi avrà validità quinquennale (**2021-2025**) al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta e la realtà dell'organizzazione cui essa fa riferimento, e qualora intervenissero modifiche sostanziali rispetto a quanto prestabilito, il documento verrà periodicamente riesaminato e aggiornato.

Concludo, ringraziando il signor Sindaco di Arezzo Ing. Alessandro Ghinelli per non aver mai fatto venir meno una costante attenzione alle attività e alle esigenze del Corpo e per un immutato impegno finalizzato ad assegnare alla Polizia Municipale un ruolo strategico nella vita della città. Un grazie ai colleghi in servizio ai quali chiedo di rafforzare un sentimento di identità e di condivisione di valori in un periodo caratterizzato da forti tensioni sociali in cui diventa fondamentale per la nostra organizzazione ritrovare nuove energie utili a rafforzare il nostro impegnativo lavoro.



**Il Comandante della Polizia Municipale
Aldo Poponcini**

RIFERIMENTI NORMATIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI



"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. Attraverso la Carta dei servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione".
(Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.01.1994

"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici").

Il principio ispiratore della Carta dei servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza. La Carta dei servizi è infatti uno strumento che:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.

La Carta non è quindi una semplice "Guida ai Servizi comunali" ma:

- è una modalità di comunicazione tra il Comune e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi;
- è uno strumento di trasparenza, in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione di servizi erogati;
- si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i cittadini in fase di erogazione dei servizi comunali.

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27.1.1994 ("Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici");
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 11.10.1994 ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico");
- Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 19.5.1995 ("Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi");
- Decreto legislativo n. 286 del 30.7.1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24.3.2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- Decreto Legislativo 27.10.2009, n. 150 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";

- L. 7.12.2012, n. 213 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 10.10.2012, n. 174, recante disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonché ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012. Proroga di termine per l'esercizio di delega legislativa;
- Deliberazione Consiglio Comunale Comune di Arezzo n. 25 del 20/02/2013 "Regolamento dei controlli interni";
- Decreto legislativo n. 33 del 14.03.2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

Inoltre, a norma dell'articolo 13 del Decreto Legislativo 14 marzo 2013 n. 33, sono di seguito pubblicati i riferimenti normativi alle norme di legge statale, regionale e comunale che regolano l'istituzione, l'organizzazione e l'attività del Corpo:

- Riferimenti normativi su organizzazione e attività: Legge del 07/03/1986 n.65;
- Legge Regionale Toscana n.12 del 03/04/2006;
- Norme in materia di uniformi, veicoli e strumenti della Polizia Locale - D.P.G.R. del 02/03/2009 n.6/R;
- Norme in materia di formazione e aggiornamento periodico della Polizia Comunale e Provinciale – D.P.G.R del 02/10/2008 n.49/R;
- Codice disciplinare del personale;
- Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Arezzo;
- Regolamento del Corpo di Polizia Municipale;
- Regolamento di Polizia Urbana.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27/01/1994, conosciuta come "Direttiva Ciampi-Cassese", enuncia i principi fondamentali ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei pubblici servizi:

EGUAGLIANZA



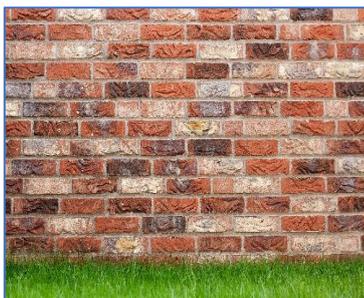
Tutti i cittadini hanno lo stesso diritto all'erogazione del servizio pubblico ed è vietata qualunque discriminazione fondata sul sesso, etnia, religione ed opinioni politiche. Deve essere assicurata inoltre l'erogazione del servizio pubblico ai soggetti portatori di handicap oltre che a soggetti dislocati nelle diverse aree geografiche di utenza.

IMPARZIALITA'



Il servizio deve essere erogato con criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità; pertanto, le norme che regolano l'esercizio dell'attività del Corpo di Polizia Municipale sono applicate in ossequio ai criteri sopra enunciati.

CONTINUITA'



Il servizio pubblico deve essere erogato con continuità, regolarità e senza interruzioni. Nel caso di funzionamento irregolare o di interruzione parziale, comunque disciplinati dalle leggi dello Stato, devono essere adottate tutte le misure volte ad arrecare alla collettività il minor disagio possibile.

DIRITTO DI SCELTA



Il Corpo di Polizia Municipale ha lo scopo fondamentale di garantire la convivenza civile all'interno del Comune e la sicurezza dei cittadini, assicura l'erogazione del servizio con le stesse modalità in tutto il territorio comunale.

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. Il diritto di accesso è disciplinato dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. Il cittadino può formulare reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio, nonché produrre memorie o documenti.

Il Corpo di Polizia Municipale assicura immediata risposta ai cittadini in merito a quesiti, proposte e reclami.

EFFICIENZA ED EFFICACIA



L'efficacia e l'efficienza del servizio erogato sono costantemente monitorati attraverso l'adozione di indicatori relativi alle attività svolte dai servizi del Corpo di Polizia Municipale, nonché attraverso il monitoraggio periodico del livello di soddisfazione della collettività.

FUNZIONI E COMPITI DELLA POLIZIA MUNICIPALE



Secondo quanto previsto dalla normativa vigente (Legge 65 del 15.3.1986 e Legge Regione Toscana 12 del 3.4.2006), la Polizia Municipale espleta una molteplicità di compiti e funzioni che riguardano: la prevenzione e repressione delle violazioni alle norme contenute in leggi, regolamenti e provvedimenti dello Stato, della Regione e del Comune, l'informazione, la notificazione e l'accertamento di atti, il soccorso alla popolazione, la vigilanza sul patrimonio pubblico, la polizia stradale, giudiziaria e di pubblica sicurezza.

Gli Operatori della Polizia Municipale rivestono la qualifica di:

- Agenti e/o Ufficiali di Polizia Giudiziaria (art. 57 C.P.P.) per l'attività di repressione dei reati;
- Agenti e/o Ufficiali di Polizia Stradale (art. 12 C.d.S.), per l'espletamento dei servizi di prevenzione e repressione in materia di circolazione stradale;
- Agenti di Pubblica Sicurezza (Legge 7 Marzo 1986 n° 65 art. 5) nell'espletamento di servizi di Ordine Pubblico ed assolvono le funzioni di Polizia Amministrativa (D.P.R. 24.07.1977 n°616).

Polizia Giudiziaria

Ai sensi dell'art. 55 del Codice di Procedura Penale, la Polizia Municipale nell'esercitare le funzioni di polizia giudiziaria deve, anche di propria iniziativa, prendere notizia dei reati, impedire che vengano portati a conseguenze ulteriori, ricercarne gli autori, compiere gli atti necessari per assicurare le fonti di prova e raccogliere quant'altro possa servire per l'applicazione della legge penale, svolgere ogni indagine e attività disposta o delegata dall'autorità giudiziaria. Infatti, le indagini svolte, comportano l'adozione di specifici atti di polizia giudiziaria, quali denunce, arresti e sequestri, tanto che, ad ogni attività svolta, corrisponde una serie di indagini e di atti volti a chiarire la realtà dei fatti e a portare all'individuazione dell'autore del reato e ciò anche in virtù del fatto che la Polizia Municipale è competente per tutti i tipi di reato e non solo per quelli che ledono interessi del Comune, con una valenza generale.

Pubblica Sicurezza

La Pubblica Sicurezza consiste essenzialmente nel vigilare sull'ordine pubblico, sulla sicurezza dei cittadini e la loro incolumità, tutelare la proprietà, curare l'osservanza delle leggi e dei regolamenti dello Stato e degli Enti Locali nonché delle ordinanze delle autorità, prestare soccorso nel caso di pubblici e privati infortuni, in concorso con le Forze di Polizia a competenza nazionale elencate nella Legge n. 121 del 1981.

Polizia Stradale

Essa mira alla prevenzione e accertamento delle violazioni in materia di circolazione stradale; rilevazione degli incidenti stradali; predisposizione ed esecuzione dei servizi diretti a regolare il traffico e la viabilità; adozione di ordinanze a firma del Comandante relative alla viabilità; controllo del rispetto delle ordinanze per la sospensione della circolazione; tutela e controllo dell'uso della strada, assistenza a gare ciclistiche o podistiche.

Sicurezza Urbana

Questa tutela la convivenza sociale e la sicurezza pubblica attraverso la disciplina dei pubblici servizi all'interno dei centri abitati, l'uso e la conservazione del demanio comunale e, tramite l'adozione di disposizioni, regola l'uso e il mantenimento del suolo pubblico, la sicurezza, il decoro e la quiete pubblica, il commercio e l'artigianato.

Polizia Commerciale e Ambientale

La Polizia Commerciale si occupa del controllo delle attività commerciali e di ogni forma di pubblicità svolta sul territorio in materia di commercio su area privata (negozi di generi alimentari e non alimentari), di commercio su area pubblica (ad es. i mercati rionali, le fiere comunali, chioschi fissi e mobili, pubblici esercizi, bar, ristoranti, alberghi, autorimesse, sale giochi) e locali di pubblico spettacolo (spettacoli, manifestazioni all'aperto).

Servizio Tutela Minori

Tale servizio si occupa del coordinamento di tutte le attività che si rendono necessarie nei casi d'intervento della Polizia Municipale in relazione alla lotta contro l'evasione scolastica, lo sfruttamento di minori, il fenomeno del bullismo e di ogni attività che prevede l'intervento a tutela del minore.

Gestione Economale

Questa prevede la preparazione di modulistica, di determinazioni dirigenziali, di gare e di contratti, di atti di impegno e di liquidazione al fine di procacciare tutto il materiale occorrente per il funzionamento della struttura.

Centrale Operativa

La Centrale Operativa è il cuore pulsante del Corpo di Polizia Municipale:

- Riceve le segnalazioni e richieste dei cittadini mediante la gestione delle telecomunicazioni;
- Riceve disposizioni dal Comandante, dai Commissari e dagli Ispettori di turno e fornisce supporto informativo;
- Impartisce disposizioni alle Pattuglie, fornisce loro assistenza operativa e riceve informazioni da tutto il personale operativo;
- Controlla e riceve informazioni dalla Video Sorveglianza.

Servizio di Viabilità

Tale servizio predisporre ordinanze e Piani del traffico veicolare in occasione di gare sportive, lavori stradali, cortei, manifestazioni, spostamenti di mezzi eccezionali, ecc. Lo stesso servizio si occupa del controllo della regolarità delle soste e del comportamento degli utenti della strada, al fine di garantire la fluidità e la sicurezza della circolazione e l'incolumità delle persone.

Servizi relativi alle consultazioni elettorali

Tale servizio garantisce il controllo della regolarità della propaganda elettorale, il collegamento con i seggi e la ricezione dei dati intermedi e definitivi; la scorta del materiale e la viabilità antistante i seggi elettorali, oltre che il servizio di ordine pubblico su disposizione del Questore, la vigilanza interna ai seggi, alla stregua delle altre forze di Polizia Nazionali.

Attività di Rappresentanza

Questa comprende un ventaglio di attività che va dalla scorta al Gonfalone comunale, alle missioni esterne per i servizi di collegamento.

Servizio a Cavallo

Gli agenti a cavallo sono chiamati a svolgere i servizi di security point nelle grandi aree verdi e nei parchi della città. Sono impegnati anche nei progetti di educazione nelle scuole. Il servizio a cavallo rappresenta la Polizia Municipale nelle occasioni istituzionali, civili e religiose.

Trattamento Sanitario Obbligatorio

La Polizia Municipale opera in ausilio all'Autorità Sanitaria per l'esecuzione dei T.S.O. eseguendo un preliminare controllo di legittimità formale delle richieste, fino alla stesura degli atti e della documentazione amministrativa occorrente, inoltre assicura l'accompagnamento del paziente presso la struttura sanitaria deputata al ricovero.

Gestione del Patrimonio

Attraverso la gestione del patrimonio, la Polizia Municipale mantiene in efficienza tutte le attrezzature in suo uso unitamente alla manutenzione della rete delle radiocomunicazioni, dei collegamenti telematici, acquisto di uniformi e dispositivi di protezione individuale, armamento del personale ed addestramento, acquisizione di mezzi tecnici.

Educazione Stradale

Essa si compone di una parte teorica, svolta presso gli istituti scolastici, e una parte pratica. Tale attività riveste particolare importanza per rafforzare il principio di una corretta convivenza civile, con uno specifico investimento sui giovani ed i bambini. Le attività didattiche sono garantite gratuitamente a tutte quelle scuole di ogni ordine e grado che ne fanno richiesta.

Protezione Civile

In occasione di calamità naturali la Polizia Municipale svolge servizi di soccorso e assistenza in collaborazione con la Protezione Civile e Soccorso alle popolazioni.

Riunioni Organizzative

Al fine di pianificare le attività da svolgersi, si devono tenere frequentemente riunioni operative con il personale, nella quale, oltre a dettare le linee del Comando, si affrontano i cambiamenti legislativi e gli aspetti operativi, garantendo in tal modo una formazione costante.

Partecipazioni a Udienze

Per ogni atto prodotto in materia penale e civile, il personale della Polizia Municipale è tenuto a partecipare in qualità di teste al relativo procedimento davanti all'Autorità Giudiziaria.

Gestione del Personale

La gestione del Personale si occupa della programmazione dei turni e l'organizzazione dei servizi, la gestione dei dipendenti e la formazione del personale, la pianificazione di eventi e manifestazioni di notevole impatto sul territorio comunale.

Gestione delle Sanzioni

L'Ufficio Sanzioni o Procedure Sanzionatorie ha la funzione di gestire tutte le violazioni amministrative, sia in materia di circolazione stradale, sia violazioni a normative statali, regionali, comunali (compresi i verbali accertati da altri organi di polizia, nei casi in cui il Sindaco sia l'autorità competente).

Provvede alla gestione dei ruoli coattivi inerenti tutte le tipologie di violazioni e conseguenti ai mancati pagamenti in via breve, al fine dell'emissione delle relative cartelle esattoriali da parte dell'Agente della riscossione. Procedo alla trasmissione agli organi competenti dei documenti di guida e di circolazione conseguenti all'accertamento delle violazioni al C.d.S. non aventi rilevanza penale. Cura, inoltre, l'iter conseguente ai fermi e sequestri amministrativi: gestione dei verbali di restituzione, cambi custodia, rottamazione, trasferimenti coattivi, notifiche decreti prefettizi ed ogni altra attività connessa con il completamento dell'iter compresi i dissequestri e le demolizioni.

Presso tale Ufficio è possibile chiedere notizie o presentare ricorso in merito alla sanzione e visionare le immagini rilevate con apparecchiature specifiche (es.: varchi elettronici, autovelox, eccetera). Tale Ufficio rilascia copie dei documenti prodotti dalla Polizia Municipale (es.: verbali e notifiche elevati ai sensi del Codice della Strada).

Gestione Front-Office e Cassa

L'Ufficio Front-Office della Polizia Municipale rilascia informazioni e accoglie le richieste di accesso ai documenti prodotti dalla Polizia Municipale nello svolgimento di attività operative. Rilascia permessi provvisori per accedere in aree ZTL.

All'Ufficio cassa è possibile provvedere al pagamento delle sanzioni e al pagamento degli oneri spettanti alla richiesta di accesso agli atti.

Gestione Oggetti Ritrovati

La Polizia Municipale gestisce gli oggetti ritrovati. A tale proposito, per ogni oggetto ritrovato, deve redigere un apposito verbale di deposito riportante i dati del ritrovatore, la descrizione dell'oggetto stesso, nonché le circostanze del ritrovamento.

Il Comando Polizia Municipale tiene un registro informatico numerato, nel quale vengono annotati gli estremi del verbale e tutte le successive operazioni relative all'oggetto ritrovato. L'ufficio verifica sempre il contenuto dell'oggetto depositato, procedendo, ove occorra, anche all'apertura di eventuali contenitori (borse, valigie, ...) chiusi a chiave.

Tale operazione, obbligatoria per evitare il deposito presso l'ufficio di sostanze pericolose o nocive, viene annotata sul verbale di deposito.

Questi oggetti vengono trattenuti presso il Comando per 12 mesi dalla data del ritrovamento e vengono consegnati a chi provi di esserne il proprietario. Trascorso questo periodo senza che qualcuno si sia presentato per reclamarli, vengono alienati.

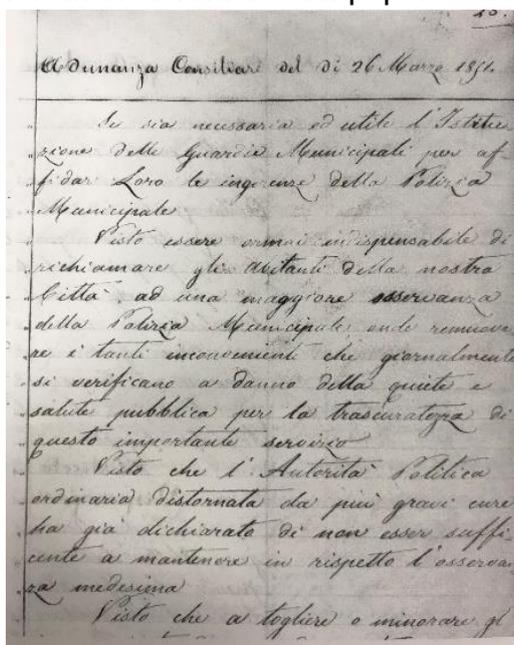
PRESENTAZIONE DEL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE DI AREZZO

CENNI STORICI



La storia della Polizia Municipale risale a tempi antichi, quando si sentì la necessità di far difendere e controllare la vita di ogni giorno nelle città, da un Corpo di militi creato per tale scopo. Così a Roma furono creati i Pretoriani, e fu uno di loro, San Sebastiano, martirizzato sull'Appia Antica, che fu poi proclamato Patrono della Polizia Municipale da Papa Pio XII. E fu un altro Papa, Pio IX, che 1700 anni dopo quel martirio, concesse, al popolo dello Stato Pontificio, che venisse istituita la Guardia Civica, da cui nascerà poi la Polizia Municipale stessa. Pochi mesi

dopo, un Sovrano illuminato, Leopoldo II di Lorena fece la stessa concessione e istituì il Corpo della Guardia Civica Toscana. Era il 1847. Questo Corpo di Polizia aveva il compito di salvaguardare la popolazione, l'ordine pubblico, la sicurezza dello Stato e, inoltre, di compiere atti di Polizia Giudiziaria. Si deve comunque notare che l'istituzione della Guardia Civica non fu un'imposizione del Sovrano, bensì una vera concessione, perché essa era stata fortemente voluta e dal popolo e dai gruppi liberali e libertari della Toscana.



Con Delibera del Consiglio Comunale di Arezzo del 26/03/1851, viene costituito "il **Corpo di Guardia Municipale di Arezzo**". Nel documento si legge quanto "... *sia necessario ed utile l'Istituzione delle Guardie Municipali per affidar loro le ingerenze della Polizia Municipale. Visto essere ormai indispensabile di richiamare gli abitanti della nostra città ad una maggiore osservanza della Polizia Municipale, onde rimuovere i tanti inconvenienti che giornalmente si verificano a danno della quiete e salute pubblica ...*". Nella stessa Delibera viene dettato il primo regolamento composto da 4 articoli che prevedeva "in linea di esperimento" l'istituzione di un Ispettore e di due Guardie subalterne. Il loro servizio si estendeva alla città e alle campagne e dovevano far osservare ai cittadini quanto prescritto dal Regolamento Comunale ed eseguire tutte le incombenze che il Consiglio

Comunale o il Gonfaloniere affidava a loro.

Il primo regolamento che disciplina l'attività di Polizia Municipale di Arezzo venne approvato con risoluzione del Ministero dell'Interno il 31 maggio 1867, composto da Sette Titoli. E così scopriamo che nell'Ottocento il mezzo di trasporto più usato era il "baroccio" e venivano

fissate le prime norme sulla pubblica igiene e sul controllo sanitario. Una tipica norma sulla pubblica igiene dettava *“è vietato di urinare fuori dei pubblici orinatoi e di scaricare il ventre nelle strade, piazze e vicoli della città”*.

Con il passare degli anni cambiano i Regolamenti non solo nella forma italiana, anche nei contenuti. La Città trasforma le sue strade sterrate e diventa sempre più urbana con grandi costruzioni pubbliche. La società si trasforma da rurale ad artigianale poi a industriale.

La Polizia Municipale, come si chiama oggi, è stata sicuramente il filo conduttore di una società che si è trasformata secolarmente.

LA POLIZIA MUNICIPALE DI AREZZO OGGI



La Polizia Municipale di Arezzo è composta da 90 appartenenti al Corpo, che operano di norma in divisa, e 4 addetti amministrativi. È suddivisa in reparti che si frammentano in squadre e nuclei per tipologia di servizi, che vanno dalla prevenzione al controllo, dall'informazione all'orientamento, dalla tutela alla repressione.

Tutti i componenti del Corpo di Polizia Municipale sono muniti di placca di riconoscimento su cui è impresso il logo del Comune di Arezzo 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, recante grado e proprie generalità.

Il Corpo di Polizia Municipale di Arezzo è dotato di un proprio regolamento, che ne disciplina l'organizzazione e il funzionamento, approvato con delibera della Giunta Comunale n.259 del 21/05/2018, modificata con delibera della Giunta Comunale n.235/2019.

La Giunta Comunale definisce la dotazione organica del Corpo di Polizia Municipale, articolata in figure professionali, assunte con contratto di lavoro dipendente a tempo determinato o indeterminato.

Il Corpo, in ossequio ai principi di prossimità e adeguatezza di cui all'articolo 14, comma 3, della legge regionale n. 12 del 2006, è organizzato in un modulo a rete costituito da:

- a) un Comando con funzioni di direzione e coordinamento dei servizi;
- b) strutture tecnico-operative accentrate e suddivise in rapporto piramidale in Reparti, Squadre, Nuclei, i quali esercitano funzioni che necessitano di particolare specializzazione per materia.

Alla luce dei principi di efficienza, efficacia ed economicità, il Comandante del Corpo determina, con proprio provvedimento, l'articolazione funzionale dei Reparti, Squadre, Nuclei, in relazione alle competenze d'istituto. Analogamente provvede per l'assegnazione del personale a Reparti, Squadre, Nuclei.

Il Sindaco, nell'esercizio delle funzioni di polizia amministrativa locale di cui all'articolo 159, comma 1, del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, nonché nell'esercizio delle funzioni di sicurezza urbana, ai sensi dell'articolo 54 del T.U.E.L., impartisce le direttive e vigila sull'espletamento del servizio svolto dal Corpo di Polizia Municipale.

ORGANIZZAZIONE GERARCHICA



L'ordine di subordinazione gerarchica degli appartenenti al Corpo di Polizia Municipale, in base al grado ricoperto, è così stabilito:

- Comandante del Corpo;
- Vice Comandante;
- Commissario;
- Ispettore;
- Assistente Scelto;
- Assistente;
- Agente Scelto;
- Agente;

La posizione gerarchica dei singoli componenti il Corpo è determinata dal grado ricoperto; a parità di grado, dall'anzianità di servizio nello stesso.

ORGANIGRAMMA DEL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE DI AREZZO

SINDACO

COMANDANTE

Reparto Affari Generali – Centrale Operativa:

(Squadra Comando e AA.GG e Squadra Centrale Operativa)

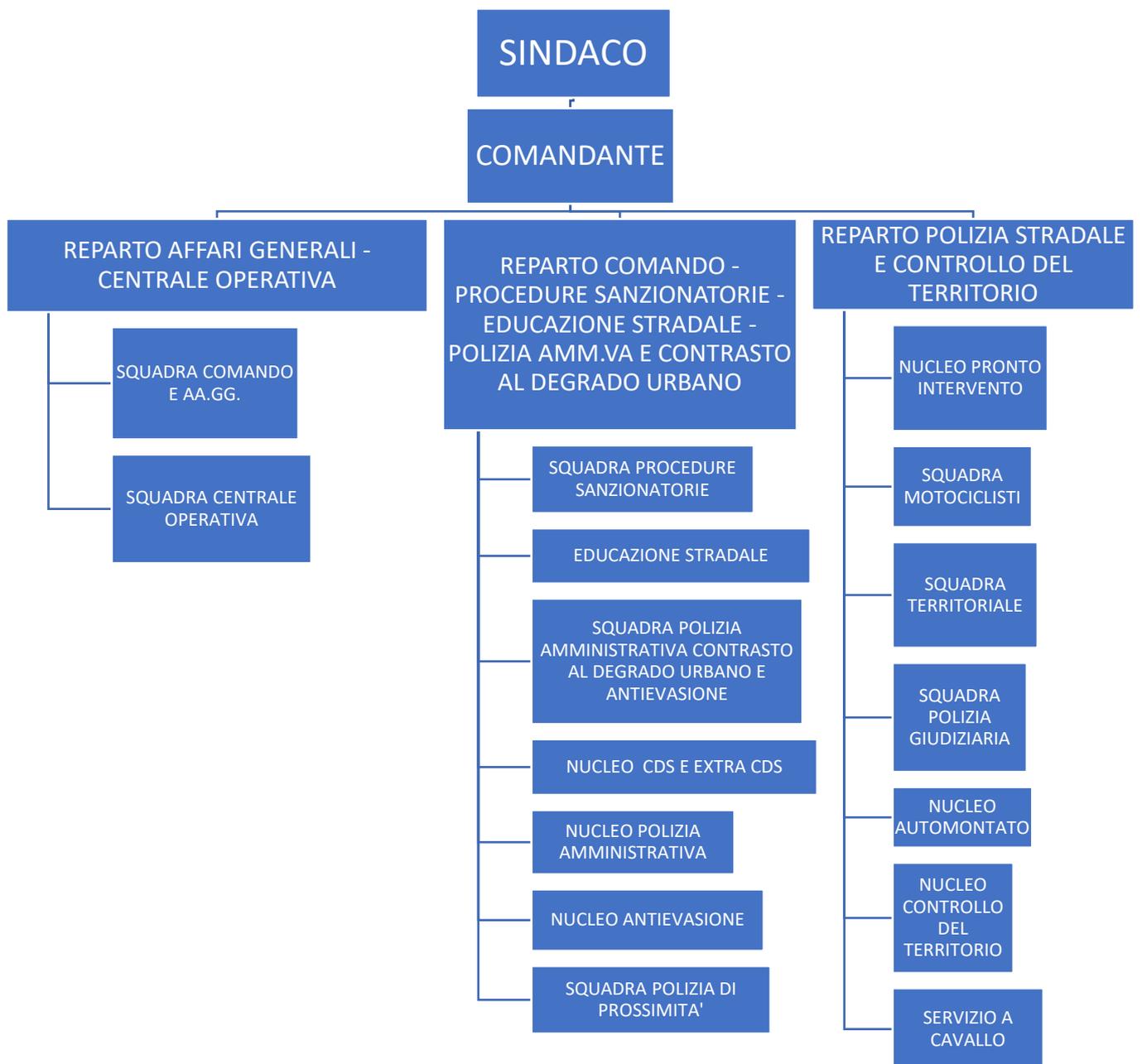
Reparto Comando – Procedure Sanzionatorie – Educazione Stradale – Polizia Amministrativa – Contrasto al Degrado Urbano:

(Squadra Procedure Sanzionatorie – Educazione Stradale – Squadra Polizia Amministrativa Contrasto al Degrado Urbano e Antievasione – Squadra Polizia di Prossimità)
(Nucleo C.D.S. e Extra C.D.S. – Nucleo Polizia Amministrativa – Nucleo Antievasione)

Reparto Polizia Stradale e Controllo del Territorio:

(Squadra Motociclisti – Squadra Territoriale – Squadra Polizia Giudiziaria)
(Nucleo Pronto Intervento – Nucleo Automontato – Nucleo Controllo del Territorio)

A capo di ciascun Reparto è posto un Commissario, che coordina le attività delle Squadre e dei Nuclei. Ciascuna Squadra è gestita da uno o più Ispettori, che rispondono gerarchicamente al Commissario che è alle dirette dipendenze del Comandante. Il Vicecomandante (Posizione Organizzativa) dirige il Reparto Polizia Stradale e Controllo del Territorio, e coordina i servizi in diretta collaborazione con il Comandante.



DOTAZIONE RISORSE UMANE alla data del 01/01/2021:

- n. 1 COMANDANTE
- n. 2 COMMISSARI
- n. 6 ISPETTORI
- n. 45 ASSISTENTI SCELTI
- n. 9 ASSISTENTI
- n. 9 AGENTI SCELTI
- n. 19 AGENTI
- n. 2 ISTRUTTORI DIRETTIVI AMMINISTRATIVI
- n. 2 COLLABORATORI AMMINISTRATIVI

DOTAZIONE veicoli

- n. 12 MOTOVEICOLI
- n. 25 AUTOVEICOLI

DOTAZIONE STRUMENTAZIONE

- n. 3 AUTOVELOX (Controllo velocità)
- n. 2 TELELASER (Controllo velocità)
- n. 5 ETILOMETRI (Misuratori ebbrezza etilometrica)
- n. 4 PRECURSORI ETILOMETRI (Misuratori ebbrezza etilometrica)
- n. 30 VIDEOCAMERE (Rilevamento transiti in Zona a Traffico Limitato)
- n.263 VIDEOCAMERE (Videosorveglianza sul territorio)
- n. 26 PALMARI (Controllo e accertamento violazioni)
- n. 10 TABLET (Controllo e accertamento violazioni)
- n. 1 QUICK MAP – TRU POINT (Sistema di rilevamento incidenti)
- n. 1 TARGA SYSTEM (Identificazione veicoli in carenza di requisiti prescritti)
- n. 1 POLICE CONTROLLER (Controllo Autotrasporti: tempi di guida, di riposo e velocità)
- n. 1 AGORA' (Spunta Fiera e Mercati)
- n. 1 STAY TOUR MAPCONTROL (Controllo abusivismo recettivo)
- n. 90 RADIO PORTATILI
- n. 1 PESA RUOTE (Controllo Autotrasporti)
- n. 1 SISTEMA CONTROLLO FALSI DOCUMENTALI
- n. 8 TELECAMERE PROFESSIONALI BODY CAM
- n. 2 LETTORI BANCONOTE FALSE

LE MODALITA' ORGANIZZATIVE E STRUMENTI DI LAVORO

Gli elementi distintivi delle modalità di intervento della Polizia Municipale si fondano su:

- una articolata pianificazione degli interventi, delle risorse impegnate e delle zone coperte dai servizi, che, partendo dai piani strategici indicati dall'Amministrazione Comunale, fa riferimento alle esigenze emerse nell'annualità precedente di servizio e nella contestualizzazione delle specifiche situazioni;
- una organizzazione dei turni e delle attività, che garantisce una copertura dei servizi per almeno 18 ore giornaliere, nonché la capacità di intervento su situazioni eccezionali e d'urgenza;
- una presenza su tutto il territorio, nell'espletamento dei diversi servizi della Polizia Municipale, con particolare attenzione ai punti di interesse della collettività, garantendo la visibilità degli operatori e delle pattuglie, con effetto deterrente sui comportamenti scorretti delle persone;
- utilizzo dello strumento sanzionatorio in maniera fortemente integrata con le azioni preventive e educative;
- utilizzo delle nuove tecnologie a supporto dei diversi ambiti di azione dei servizi (automontate, strumenti tecnologici vari quali Autovelox, palmari, street-controll, T-Red ecc.);
- punti e modalità di contatto diversificati, sia centralizzati che distribuiti sul territorio, per rispondere alle esigenze informative e di servizio;

- attività parallele di informazione pubblica ed educazione civile, all'uso della città ed alla conoscenza e al rispetto delle regole che la amministrano, orientate e diversificate in base alle diverse fasce di utenza;
- gestione interna degli atti amministrativi, orientata alla trasparenza ed allo snellimento delle procedure;
- controllo e valutazione degli interventi realizzati e dei risultati ottenuti, per monitorare l'efficacia delle azioni intraprese nell'anno e per la progettazione ed il miglioramento dell'anno successivo.

GUIDA AI SERVIZI OFFERTI

CHI SONO I DESTINATARI DEI SERVIZI

Sono tutti coloro i quali, residenti o meno nel territorio di riferimento, entrano in contatto, a vario titolo, con la Polizia Municipale di Arezzo.

DOVE SI TROVANO GLI UFFICI

La sede del Comando è in via Setteponti n. 66 – 52100 Arezzo, raggiungibile con gli autobus n. 15 e 21. Il servizio di Polizia Municipale è attivo 18 ore su 24, dalle 07,00 alle 01,00, con numero telefonico **0575-906667**.

RICEVIMENTO DEL PUBBLICO

Il ricevimento del pubblico avviene presso la Sede del Comando con i seguenti orari e modalità:

FRONT-OFFICE E SPORTELLO CASSA

(Informazioni, Permessi provvisori ZTL, Cassa Sanzioni, Comunicazione dati conducenti, Rilascio copie atti, Esibizione documenti)

Dal lunedì al sabato:

8.00-12.30

Martedì e giovedì 15.00-18.00

UFFICIO INFORTUNISTICA

(Incidenti stradali, Ricezione denunce)

Dal lunedì al sabato:

9.00-12.00

Martedì e giovedì 15.00-18.00

CONTATTI UTILI AL CITTADINO

UFFICI - RECAPITI TELEFONICI - INDIRIZZI MAIL

COMANDANTE

Tel. 0575-377555

comandantepm@comune.aretzo.it

Segreteria Comando

Tel. 0575-377581

Fax 0575-377560

segreteriaipm@comune.aretzo.it

Vice Comandante

Tel. 0575-377570

vicecomandante@comune.arezzo.it

Polizia Giudiziaria, Infortunistica

Tel. 0575-377567-377571

Fax 0575-377551

poliziagiudiziaria@comune.arezzo.it

Ufficio Amministrativo e Tutela Consumatore

Tel. 0575-377568-377558

Fax 0575-377560

poliziaamministrativa@comune.arezzo.it

Polizia di Prossimità

Tel. 0575-377579

Fax 0575-377577

vigilediquartiere@comune.arezzo.it

Ufficio Procedure Sanzionatorie

Tel. 0575-377565

Fax 0575-377573

sanzioni@comune.arezzo.it

Ufficio Telecamere controllo ZTL

Tel. 0575-377578

permessiztl@comune.arezzo.it

Ufficio Oggetti Smarriti

Tel. 0575-377562

sanzioni@comune.arezzo.it

CALL CENTER

info sanzioni (lun-ven 8:30-13:00 e 15:00-17:30)



AUTORIZZAZIONI

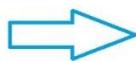
accesso ZTL disabili (lun-dom 07,00-01,00)



POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA



PEC



poliziale.comunearezzo@postacert.toscana.it
comune.arezzo@postacert.toscana.it

SITO INTERNET



Il sito internet della Polizia Municipale è all'interno del sito istituzionale del Comune di Arezzo:

www.comune.arezzo.it

Area Tematica Polizia Municipale e sicurezza

I SERVIZI E LE ATTIVITÀ EROGATE

La sicurezza stradale

- Rilevare Incidenti stradali - richiesta di intervento e sviluppo procedimento;
- Garantire la mobilità urbana;
- Effettuare campagne mirate di sicurezza stradale (velocità, semafori, sorpasso, ecc.) attraverso attività preventive, di informazione, di controllo e sanzione;
- Espletare controlli di polizia stradale sui comportamenti più pericolosi per la sicurezza e per la mobilità o che creano maggiori disagi (soste in doppia fila, passi carrai, corsie riservate, posti invalidi, etc.);
- Disciplinare la circolazione in occasione di manifestazioni (eventi sportivi, cortei, concerti, ecc.);
- Rimuovere veicoli e relitti;
- Gestire i reclami e gli esposti.

La Sicurezza Urbana e Polizia Giudiziaria

- Vigilare sul decoro del territorio;
- Gestire i reclami, gli esposti;
- Tutelare la fruibilità degli spazi pubblici (giardini, parchi, ...);
- Contribuire a dirimere conflitti tra persone;
- Contrastare la prostituzione su strada, applicando il regolamento di Polizia Urbana;
- Raccogliere denunce dei privati in ordine ai reati perseguiti;
- Perseguire reati in particolare di Polizia Stradale, di Polizia Amministrativa e di Polizia Edilizia e Ambientale;
- Svolgere specifica attività di indagine su delega della Procura, o di iniziativa.

Tutela del Consumatore e Polizia Amministrativa

- Tutelare il consumatore, vigilando sul rispetto delle norme (esposizione dei prezzi, peso netto, qualità merci vendute, requisiti igienico-sanitari, ecc.);
- Garantire la sicurezza dei clienti ispezionando i locali pubblici, verificando le condizioni di sicurezza e di rispetto ambientale;
- Vigilare sullo svolgimento regolare delle attività nei mercati e nelle fiere;
- Assicurare l'utilizzo regolare del suolo pubblico controllando le autorizzazioni per l'occupazione di dehors, traslochi, cantieri, ponteggi, esposizioni, ecc.;
- Verificare la regolarità dei taxi (licenze, rispetto dei turni, tassametri, ecc.);
- intervenire su problematiche relative all'inquinamento acustico e atmosferico del territorio, con l'Ufficio Ambiente;
- Gestire i reclami e gli esposti.

L'Ufficio Procedure Sanzionatorie

- Fornire o far visionare le immagini rilevate con apparecchiature specifiche (es.: varchi elettronici, autovelox,..);
- Accogliere le richieste di accesso ai documenti redatti dalla Polizia Municipale nello svolgimento di attività operative (es.: verbali e notifiche elevati ai sensi del Codice della Strada, relazioni di servizio);
- Ricevere presso lo Sportello Cassa il pagamento delle sanzioni;
- Rilasciare presso il front-office informazioni e permessi provvisori alla guida per accedere in aree Z.T.L.;
- Gestire gli oggetti smarriti recapitati al Comando;
- Elaborare le iscrizioni a ruolo delle violazioni non pagate entro i termini;
- Accogliere e gestire i ricorsi ai verbali per i verbali in materia di codice della strada ed altre normative di competenza del Sindaco;
- Gestire i reclami e gli esposti.

Informazioni utili al cittadino: Diverse sono le modalità di accertamento degli illeciti. In particolare, si possono riscontrare le situazioni di seguito descritte:

a) Le violazioni al Codice della Strada, quando derivano dalle attività di controllo degli Agenti o Ufficiali di Polizia Municipale oppure dagli Ausiliari del traffico (dipendenti ATAM), in caso di assenza del responsabile comportano l'emissione del preavviso di violazione: si tratta di "foglietto" rosa oppure di uno scontrino stampato da palmare sul parabrezza dei veicoli. Questo preavviso può essere pagato, sempre scontato del 30%, senza spese aggiuntive di procedura e notifica, entro 10 giorni dalla data del preavviso. Decorso questo termine l'Ufficio Procedure Sanzionatorie provvede ad individuare, mediante opportune verifiche e controlli, l'intestatario del veicolo ed alla successiva stesura e notifica del verbale di accertamento di infrazione. L'importo di questo verbale è pari al minimo della sanzione edittale maggiorata delle spese di procedura e notifica. Nel caso in cui il pagamento venga effettuato entro 5 giorni dalla notifica l'importo della sanzione edittale viene scontata del 30% (a cui vanno aggiunte le spese di notifica). Decorsi 60 giorni dalla data di notifica senza che sia intervenuto il pagamento o senza che sia stato presentato il ricorso al Prefetto la sanzione è "*raddoppiata*" e successivamente si procede all'iscrizione al ruolo della stessa.

b) Nel caso di violazioni del Codice della Strada accertate tramite attrezzature elettroniche (es.: telecamere poste ai varchi e all'ingresso delle zone ZTL, autovelox, etc) oppure nel caso di rilevazione di una violazione per la quale però non è stato possibile procedere all'immediata contestazione si procede direttamente all'emissione del verbale di accertamento di infrazione maggiorato delle spese di procedura e notifica. Anche questo verbale deve essere pagato entro 60 giorni dalla data di notifica. Nel caso di pagamento

entro 5 giorni dalla notifica l'importo edittale del verbale è scontato del 30%. Decorso questo periodo senza che sia intervenuto il pagamento oppure la presentazione del ricorso la sanzione è "raddoppiata" e successivamente si procede all'iscrizione a ruolo della sanzione.

c) Nel caso di violazioni a leggi statali, regionali e Regolamenti Comunali, all'atto dell'accertamento l'agente provvede alla contestazione verbale della sanzione e di norma la stesura e notifica del verbale di violazione amministrativa avviene in momento successivo, dopo aver esperito tutte le verifiche di routine. Questi verbali, notificati entro 90 gg dalla data di accertamento della violazione, dovranno essere pagati entro 60 giorni e l'importo è pari alla terza parte del massimo o se più favorevole al doppio del minimo previsto per la violazione specifica di leggi regionali e statali mentre è pari a due terzi del massimo, o se più favorevole, al quadruplo del minimo per le violazioni ai Regolamenti Comunali; tutti i predetti importi sono maggiorati delle spese di procedura e di notifica. Se questo verbale non viene pagato entro 60 giorni o entro lo stesso termine non viene presentato ricorso al Sindaco (nel caso di violazioni di Regolamenti Comunali) o ad altra Autorità indicato sullo stesso (in caso di violazioni a leggi statali o regionali) viene emessa ordinanza ingiunzione che stabilisce l'ammontare della sanzione. Se l'importo indicato nell'ordinanza ingiunzione non viene pagato entro 30 giorni si procede ad iscrivere a ruolo la somma indicata nell'ordinanza ingiunzione maggiorata delle nuove spese (interessi e spese di riscossione).

Modalità di pagamento delle violazioni amministrative:



Nel caso di violazioni al Codice della Strada il Cittadino, se si tratta di preavviso può pagare la sanzione indicata entro 10 giorni, secondo le modalità previste:

- presso il Comando della Polizia Municipale di Arezzo – Ufficio Cassa, in contanti o POS;
- mediante versamento su c/c postale n° **209528** oppure con bonifico bancario con le seguenti coordinate IBAN: **IT46E076011410000000209528** intestato a Comune di Arezzo, Ufficio di Polizia Municipale indicando nella causale di versamento il numero di verbale e la data della violazione;
- tramite Carta di Credito con accesso al sito internet: <https://arezzo.multeonline.it>;
- tramite Lottomatica;
- tramite **PagoPA** utilizzando i codici o QR Code stampati sui preavvisi o verbali;

Ricorso: Nel caso in cui il Cittadino ritenga di essere stato "multato" ingiustamente può opporsi alla sanzione presentando ricorso. In particolare, in caso di sanzione al Codice della Strada avverso il verbale può essere presentato, entro 60 giorni dalla data della sua notifica, ricorso al Prefetto di Arezzo oppure in alternativa entro 30 giorni al Giudice di Pace direttamente presso la cancelleria del Giudice di Pace sita in Arezzo Piazza Falcone e Borsellino n.1. In questo caso è necessario pagare i diritti di segreteria per l'ammissione al giudizio. La sospensione del provvedimento impugnato non è automatica, ma deve essere decisa dal Giudice sulla base di esplicita richiesta del ricorrente. Lo stesso Giudice può decidere, in merito alla sanzione, di annullarla, ridurla o confermarla. Il ricorso al Giudice di Pace preclude la possibilità di ricorrere al Prefetto.

Il ricorso al Prefetto può essere presentato all'ufficio protocollo della Prefettura in Arezzo Piazza Poggio del Sole n.1 oppure all'Ufficio Protocollo Generale del Comune di Arezzo oppure direttamente al Front-Office della Polizia Municipale di Arezzo. Alla richiesta di ricorso dovrà essere allegata copia del Verbale e tutta la documentazione ritenuta utile dal ricorrente per ottenere quanto da lui richiesto. In caso di violazioni a leggi statali o regionali il ricorso può essere proposto direttamente all'Ente individuato nello stesso verbale in rapporto al tipo di infrazione ed alla legge statale o regionale di riferimento, entro 30 giorni

dalla data di notifica che deciderà in merito con propria ordinanza ingiunzione. È comunque possibile fissare un appuntamento con il personale dell'Ufficio Procedure Sanzionatorie per le pratiche particolarmente complesse.

Il ricorso può essere inviato anche tramite posta raccomandata oppure tramite PEC:

poliziale.comunearezzo@postacert.toscana.it

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

Il Corpo di Polizia Municipale ha adottato un modello organizzativo finalizzato alla verifica costante della qualità delle proprie attività e dei relativi servizi erogati.

Tra i fattori che incidono sulla capacità di risposta ai bisogni del cittadino, sono stati individuati come fondamentali i seguenti:

- **trasparenza** del servizio reso, intesa sia come conoscenza delle modalità operative adottate, sia come accessibilità alla documentazione, sia come possibilità di interazione;
- tempestività delle risposte, sia in termini di valutazione che in termini di risposta alle richieste del cittadino. A questo proposito, sono stati definiti standard temporali per le suddette attività/servizi che ogni settore del Corpo di Polizia Municipale intende rispettare, compatibilmente con le esigenze tecniche di fornire risposte a quesiti complessi;
- **affidabilità** dell'istituzione, intesa come fiducia che il cittadino può riporre nell'operato della Polizia Municipale e nella professionalità di tutti gli operatori della struttura;
- **capacità** di comunicare con il cittadino, ovvero la messa a disposizione di strumenti efficaci ed immediati di interazione con la collettività, sia attraverso l'accessibilità al sito web, sia attraverso la cortesia degli operatori degli sportelli aperti al pubblico, sia attraverso progetti specifici che coinvolgono il cittadino.

LA TRASPARENZA



La trasparenza costituisce uno degli obiettivi permanenti del Corpo di Polizia Municipale, definisce e rende note le modalità operative adottate, i tempi, nonché i criteri che portano all'erogazione del servizio nel suo complesso, rivedendolo periodicamente in un'ottica di miglioramento continuo.

La trasparenza ha evidenze di applicazione sia dal punto di vista organizzativo interno, consentendo di standardizzare il più possibile e chiarire le procedure adottate, sia verso l'esterno rendendo accessibili gli atti e i documenti amministrativi. In particolare, tutte le richieste di accesso agli atti sono valutate dal Commissario responsabile il quale, nel rispetto della normativa vigente, assicura la soddisfazione del diritto dei cittadini a prendere visione dei documenti e degli atti della Pubblica Amministrazione e di ottenerne copia, una volta constatato l'interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti del richiedente.

Conformemente alla normativa vigente sono previsti i seguenti casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti della Polizia Municipale:

- atti relativi ad indagini di Polizia Giudiziaria;
- atti in materia di ordine pubblico e prevenzione e repressione della criminalità;

- necessità di tutelare la riservatezza di terzi, persone, gruppi ed imprese. Viene comunque garantita agli interessati la visione degli atti relativi ai procedimenti amministrativi, la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e interessi legittimi.

La volontà di accedere ai documenti può essere manifestata presentando richiesta a mezzo posta, in via informatica mediante gli indirizzi: segreteriaipm@comune.arezzo.it; polizialecomunearezzo@postacert.toscana.it; o personalmente, presso il Comando della Polizia Municipale di Arezzo, Via Setteponti n. 66 52100 Arezzo;

La visione degli atti o il rilascio di copie sono assicurati con immediatezza compatibilmente con le esigenze dell'ufficio e comunque entro un termine massimo di giorni 30 decorrenti dalla ricezione della richiesta.

Tutte le richieste dovranno contenere un recapito telefonico al fine di comunicare la disponibilità dell'atto richiesto. Il rilascio è subordinato al pagamento.

Per accedere agli atti relativi ad incidenti stradali e procedimenti sanzionatori si rimanda agli appositi paragrafi.

LA TEMPESTIVITÀ



Il Corpo di Polizia Municipale ha definito i tempi di risposta al cittadino in relazione ai servizi richiesti. A questo proposito è costantemente in atto un processo di informatizzazione dell'organizzazione, che consenta di ottimizzare i tempi di gestione delle pratiche e di assicurare la corretta archiviazione e conservazione dei dati.

L'AFFIDABILITÀ



Tutti gli operatori svolgono la loro attività in modo professionale ed altamente qualificato, perseguendo il comune intento di contribuire a soddisfare le esigenze del cittadino e della collettività del Comune di Arezzo.

L'istanza del cittadino non è considerata come "mero adempimento amministrativo", ma come bisogno di cui occorre farsi carico; l'operatore di Polizia Municipale, indossando una divisa quale elemento di riconoscimento, diviene strumento di collegamento con l'Istituzione. All'esposizione di un problema da parte del cittadino, un operatore di Polizia Municipale risponde prendendo immediato contatto telefonico e/o, se necessario e/o opportuno, recandosi presso la sua abitazione per verificare e

risolvere lo specifico problema rappresentato. Attraverso questa modalità di gestione delle segnalazioni si raggiungono finalità diverse, ma tutte ugualmente importanti:

- contatto vero e umano con le persone;
- presa d'atto reale del problema;
- soluzione rapida (ove possibile) o presa in carico dello stesso;
- sburocratizzazione del rapporto con il cittadino.

LA CAPACITÀ DI COMUNICARE CON IL CITTADINO



Il rapporto con il cittadino/utente, previsto e regolato dalla legge 7 giugno 2000 n. 150, costituisce un punto cardine per instaurare un rapporto di fiducia nell'Istituzione, stabile e continuativo nel tempo. Gli strumenti che la Polizia Municipale ha adottato sono molteplici e contemplano sia attività di informazione che attività di comunicazione. È assicurata la pubblicazione e la messa a conoscenza delle sezioni operative del Corpo attraverso il sito istituzione web del Comune:

www.comune.arezzo.it, nonché attraverso l'affissione degli orari di ricevimento. Qualora si verificassero chiusure temporanee, la cittadinanza è informata attraverso appositi comunicati. Per agevolare l'accessibilità, l'apertura degli uffici è prevista sia in fasce orarie antimeridiane che pomeridiane.

Per quanto riguarda la ricezione dell'utenza, è stato obiettivo del Corpo rendere accogliente (priva di barriere architettoniche) la propria sede.

Costituisce fine permanente dell'organizzazione quello di professionalizzare adeguatamente il personale adibito ai rapporti con il pubblico, sia presso gli uffici che in relazione alla quotidianità di tutti i servizi svolti.

Sono messi a disposizione i seguenti indirizzi e-mail:

segreteriaipm@comune.arezzo.it

poliziale.comunearezzo@postacert.toscana.it

comune.arezzo@postacert.toscana.it

finalizzati al contatto diretto per tutte le questioni generali e per tutte quelle cui non si trova risposta dopo aver consultato la presente carta dei servizi.

Perseguono finalità comunicative appositi comunicati stampa rivolti ai giornali locali e lettere informative.

GLI STANDARD DI QUALITÀ PER IL CITTADINO

Il cittadino si rivolge alla Polizia Municipale per effettuare una segnalazione, per ricevere informazioni o atti che lo riguardano. Tutte le richieste dovranno contenere o un recapito telefonico o un indirizzo di posta elettronica dove ricevere le comunicazioni conseguenti.

Si precisa che non verrà dato seguito a quesiti reiterati, pretestuosi o privi di fondamento. Inoltre, le richieste indirizzate ad organi superiori o ad altri uffici della medesima pubblica amministrazione (es: Sindaco, Assessore, ecc.) non saranno riscontrate direttamente al cittadino ma all'organo o ufficio interpellato. Diversamente le richieste indirizzate ad un organo esterno alla Pubblica Amministrazione e alla Polizia Municipale saranno riscontrate tanto al cittadino che all'organo esterno.

Di seguito si riportano i tempi massimi di risposta che la Polizia Municipale intende garantire. Nel caso di segnalazione pervenuta a mezzo telefono, per e-mail o presentata direttamente ai reparti, quando non sia possibile contestualmente dare una risposta e salvo i casi con carattere di urgenza, il cittadino sarà ricontattato telefonicamente, per e-mail o personalmente presso la propria abitazione **entro 48 ore**. Nel caso di segnalazione scritta o fax è assicurato un primo contatto con il cittadino **entro 10 giorni** dal ricevimento della stessa da parte della Polizia Municipale. Tale contatto servirà a comunicare la presa in carico del problema e l'eventuale risoluzione.

TEMPI DI INTERVENTO E ACCESSO ATTI



- È assicurato l'intervento in tutti gli incidenti stradali classificati con codice rosso dal Servizio di Emergenza Sanitaria o con esito mortale **entro 20 minuti** dalla richiesta;
- È assicurato l'intervento per situazioni di immediato pericolo per le persone singole e la pubblica incolumità **entro 20 minuti** dalla richiesta;
- È assicurato l'intervento per spazi di sosta riservati a persone invalide occupati abusivamente **entro 30 minuti** dalla richiesta;
- È assicurato l'intervento per spazi di sosta vietati o riservati al carico e scarico merci occupati abusivamente **entro 30 minuti** dalla richiesta;

L'Accesso agli atti è assicurato in base alla tipologia richiesta sotto riportata:

SEZIONE INFORTUNISTICA



I verbali di rilievo d'incidente stradale sono visionabili da parte degli interessati alle condizioni e nei tempi riportati:

Esito dell'incidente - Condizioni ostensibilità – Tempi di consegna

Accesso immediato:

- Solo danni alle cose;
- Se gli accertamenti sono completi e l'atto è disponibile.

Se l'atto NON è disponibile:

Entro 25 giorni dalla richiesta previa comunicazione telefonica o e-mail.

Con lesioni alle persone

Dal 121° giorno dalla data dell'evento se le parti NON hanno presentato querela.

È sempre necessario il nulla-osta dell'Autorità Giudiziaria per esercitare il diritto di accesso ai verbali di incidente stradale nei seguenti casi:

- incidente con esito mortale;
- incidente con lesioni alle persone, qualora una delle parti abbia presentato querela;
- incidente nel quale siano stati ravvisati reati diversi dalle lesioni personali.

Nel caso in cui siano state richieste fotografie o immagini su supporti ottici saranno necessari ulteriori 10 giorni nel caso in cui gli stessi documenti non siano disponibili immediatamente.

È previsto il pagamento di un rimborso per il rilascio cartaceo delle copie atti e delle planimetrie.

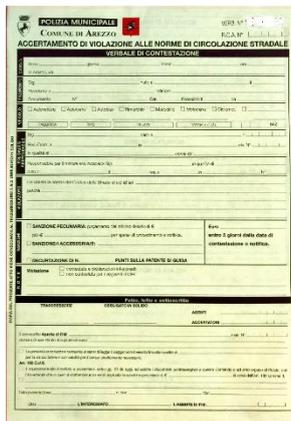
Modalità richieste: accesso copie e consegna

Consigliamo di telefonare all'Ufficio Infortunistica (0575-377567-377571) per conferma dell'effettiva disponibilità del sinistro da ritirare.

Il rilascio avverrà immediatamente all'**Ufficio Infortunistica** presso il Comando di Polizia Municipale Via Setteponti n. 66:

- dal lunedì al sabato al mattino 9.00-12.00;
- martedì e giovedì anche pomeriggio 15.00-18.00.

PROCEDURE SANZIONATORIE

Il documento è un modulo di accertamento di violazioni alle norme di circolazione stradale, verbale di contestazione. È un foglio a griglia con diverse sezioni per raccogliere dati personali, dati del veicolo, dati del luogo e della data dell'infrazione, e dati dell'agente accertatore. In alto a sinistra c'è il logo della Polizia Municipale di Arezzo. In alto a destra ci sono i campi per il numero di protocollo e la data. Il titolo del modulo è "ACCERTAMENTO DI VIOLAZIONE ALLE NORME DI CIRCOLAZIONE STRADALE VERBALE DI CONTESTAZIONE".

L'attività del **Front Office** relativa alla visione ed al rilascio di documenti agli aventi diritto (intestatari) o delegati in relazione a verbali di accertamento di violazioni amministrative e a verbali che hanno dato origine all'emissione di cartelle esattoriali e ingiunzioni fiscali, si esplica con le modalità sotto meglio specificate. Si precisa che in tutti i casi in cui gli atti richiesti non siano immediatamente disponibili, saranno a disposizione dell'avente diritto **entro 30 giorni** dalla ricezione della richiesta e qualora sia impossibile rispettare il termine suddetto, sarà cura dell'ufficio avvisare gli interessati tramite comunicazione telefonica o e-mail.

Presenza visione verbali originali: l'avente diritto o il suo delegato di norma accedono immediatamente al servizio; se l'atto non è disponibile, è formalizzata richiesta scritta.

Rilascio copie semplici o copie conformi di verbali: si accede al servizio tramite richiesta dell'avente diritto o di un suo delegato e di norma la consegna della copia avviene immediatamente; se l'atto non è disponibile, è formalizzata richiesta scritta.

Esibizione e rilascio di copie semplici o copie conformi delle prove dell'avvenuta notifica dei verbali (ricevute di ritorno ecc.): si accede al servizio tramite richiesta dell'avente diritto o di suo delegato e di norma la consegna della copia avviene immediatamente; se l'atto non è disponibile, è formalizzata richiesta scritta.

Presenza visione e/o rilascio copie fotografia/immagini rilevate a mezzo apparecchiature telematiche: si accede al servizio tramite richiesta scritta dell'avente diritto o di un suo delegato, di norma la consegna della copia avviene immediatamente, se l'atto non è disponibile, è formalizzata richiesta scritta.

Il rilascio di copie di atti e documenti da parte della Polizia Municipale è subordinato al preventivo pagamento del rimborso spese determinato con deliberazione della Giunta Comunale adottata annualmente in concomitanza con l'approvazione del bilancio di previsione, oltre alle eventuali spese di spedizione postale.

Si ricorda comunque la possibilità di visualizzare tutti gli allegati all'interno del fascicolo elettronico del verbale tramite il sito: <https://arezzo.multeonline.it>

ESPOSTI SCRITTI PER ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E CONTROLLI

Nel caso di un esposto scritto, pervenuto con lettera indirizzata a Polizia Municipale - Via Setteponti n. 66 52100 Arezzo, fax n. 0575-377560, e-mail segreteriaipm@comune.arezzo.it, polizialecomunearezzo@postacert.toscana.it, relativo alle materie di competenza di sezioni speciali, il cittadino sarà contattato **entro 10 giorni** dal ricevimento dello stesso dalla Segreteria della Polizia Municipale per la comunicazione della presa in carico del problema.

GLI STRUMENTI DI TUTELA A DISPOSIZIONE DEI CITTADINI

I reclami, le segnalazioni, le osservazioni e i suggerimenti costituiscono lo strumento più diretto e di facile utilizzazione che i cittadini possono inoltrare nei confronti del Corpo di Polizia Municipale. Siano essi formali o informali, assolvono una funzione di prevenzione del contenzioso ed è fondamentale per adottare tutte le azioni correttive necessarie qualora si rilevi la fondatezza del reclamo o segnalazione proposti.

I reclami, le segnalazioni, le osservazioni e i suggerimenti formali, devono essere proposti per iscritto dagli interessati direttamente all'Ufficio Front-Office del Comando di Polizia Municipale oppure agli Uffici dello Sportello Unico di Piazza Fanfani n.1, attraverso le seguenti modalità:

- lettera presentata direttamente all'Ufficio sopra indicato;
- lettera inviata per posta ordinaria o tramite fax;
- mail tramite posta elettronica.

I reclami, le segnalazioni, le osservazioni e i suggerimenti verranno analizzati dal Comandante, o da suo delegato, il quale si accerta della fondatezza degli stessi e dispone la risposta scritta affinché sia trasmessa al cittadino in un tempo massimo di **30 giorni** dalla presentazione del reclamo stesso.

La scheda inerente i reclami, le segnalazioni, le osservazioni e i suggerimenti può essere scaricata dal sito WEB istituzionale del Comune di Arezzo, Area Tematica Polizia Municipale: www.comune.arezzo.it.

LE INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA



La Polizia Municipale di Arezzo rileva l'opinione e il gradimento del servizio erogato agli utenti mediante verifiche periodiche della soddisfazione tramite, quali:

- indagini qualitative mediante questionari o interviste;
- analisi delle segnalazioni, dei suggerimenti e dei reclami pervenuti;
- analisi dei risultati conseguiti riguardo agli standard dichiarati;
- analisi delle cause dell'eventuale mancato rispetto degli standard dichiarati.

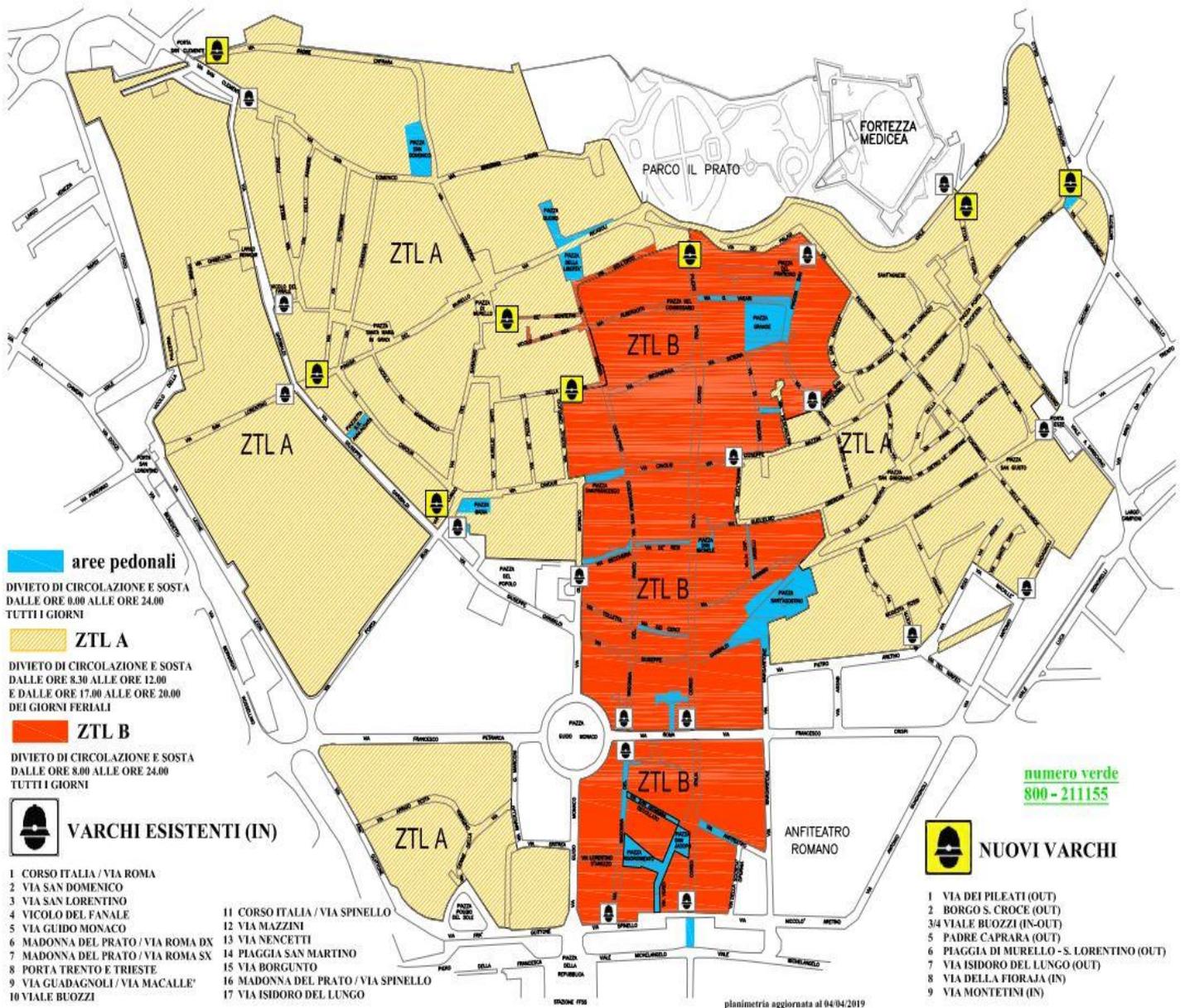
Sulla base dei risultati delle indagini saranno attivati progetti di miglioramento dei servizi.

CONCLUSIONI

Colgo l'occasione per ringraziare tutti coloro che hanno collaborato alla stesura di questa "Carta" e tutti i miei collaboratori che, sono certo, si impegneranno per la realizzazione.

Il Comandante
Aldo Poponcini

PLANIMETRIA ZONA A TRAFFICO LIMITATO



AUTORIZZAZIONI

Accesso ZTL disabili

(dal lunedì alla domenica orario 07,00-01,00)

NUMERO VERDE GRATUITO

800 21 11 55



STENDARDO MUNICIPALE DEL CORPO DEI VIGILI URBANI DI AREZZO



(Il Gonfalone del Comune fu approvato con deliberazione del Capo del Governo il 9 luglio 1931)