



Comune di Nuoro

Settore Polizia Municipale



Carta dei Servizi

Indice

Presentazione

Storia del Corpo della Polizia Municipale di Nuoro

Compiti, obiettivi e impegni del Corpo

Struttura organizzativa

Modalità operative e qualifiche

Informazioni al cittadino:

- a. **Sede del Comando**
- b. **Sicurezza stradale**
- c. **Tutela del consumatore**

Allegati

1. Sintesi delle attività svolte negli anni precedenti

2. Risultati del *monitoraggio* sulla qualità del servizio offerto ai cittadini

Presentazione

La *Carta dei Servizi* rappresenta lo strumento attraverso il quale la Polizia Municipale di Nuoro garantisce ai cittadini la piena informazione dei servizi di pubblico interesse nonché la trasparenza della gestione amministrativa e operativa delle proprie strutture.

Perciò si articola nelle seguenti sezioni:

1. Storia del Corpo della Polizia Municipale
2. Struttura organizzativa
3. Modalità e strumenti di lavoro
4. Professionalità dell'operatore di Polizia Municipale
5. Informazioni utili al cittadino

In quanto documento di autodeterminazione del Settore, la *Carta* impegna tutti gli operatori ad agire secondo i principi di:

uguaglianza - l'erogazione del Servizio di P.M. è ispirato al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e al divieto di ogni ingiustificata discriminazione;

continuità e imparzialità - la Polizia Municipale si impegna ad erogare un servizio continuo e regolare, improntato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità ;

partecipazione - la partecipazione è sempre garantita, sia per tutelare il diritto del cittadino alla corretta fornitura del servizio , sia per promuovere ogni forma di collaborazione;

qualità del servizio - il Corpo di Polizia Municipale si impegna a valutare la qualità e l'efficacia del servizio reso in relazione agli obiettivi programmati, mediante gli strumenti del monitoraggio sulla qualità e dei servizi erogati.

Rossana Menne
Comandante Polizia Municipale

Storia del Corpo di Polizia Municipale

Le prime notizie certe sulla istituzione del Corpo sono state rinvenute presso l'archivio storico del Comune nel quale è custodito un *brogliaccio* delle deliberazioni risalente all'anno 1903.

Il Corpo della Guardie Comunali è stato costituito il 17 settembre 1903 allo scopo di *“vegliare sull'osservanza delle leggi e dei Regolamenti del Comune e all'esecuzione degli ordini dell'Autorità Municipale, sul mantenimento dell'ordine pubblico, incolumità e tutela delle persone e delle proprietà, di prevenire, reprimere scoprire i reati, raccogliere le prove, denunciare alle autorità competenti e di portare all'arresto dei delinquenti, di prestare soccorso in caso di pubblici e privati infortuni”*, era composto da un *Ispettore*, un *Brigadiere Capo Guardia* - responsabile del Servizio - e sei *Guardie*.

Il 20 aprile 1935, con deliberazione n°325, il Podestà scioglieva il Corpo (all'epoca formato di sole cinque unità) in quanto dimostrava *di non corrispondere alle mutate sopravvenute maggiori esigenze del servizio, in rapporto al sempre crescente sviluppo della città divenuta nel frattempo capoluogo di Provincia*.

Con deliberazione n° 606 del 10 agosto 1935, lo stesso Podestà ricostituiva il Corpo e bandiva un concorso per l'assunzione del Comandante e di nove guardie comunali.

Presumibilmente il Comando iniziò ad operare soltanto verso la metà del 1937 e di questo troviamo notizia nel giornale fascista *“Nuoro Littoria”* del 15 gennaio 1938 nel quale viene pubblicato il resoconto dell'attività svolta dal Corpo dei Vigili Urbani *“a soli sei mesi dalla sua costituzione”*.

Nel dopoguerra l'organico aumenta di anno in anno, vengono assegnati i primi automezzi a supporto dell'espletamento dei servizi per una città divenuta più vasta e riconosciute nuove funzioni tra cui quelle di Polizia Giudiziaria.

E' a partire dagli anni ottanta che il Corpo subisce una profonda riorganizzazione, con un ammodernamento dei propri servizi orientati ad una maggiore presenza dei Vigili sul territorio comunale per aderire ad un sempre più *pressante* bisogno di vigilanza in tutti i settori del vivere civile della Città.

COMPITI – OBIETTIVI – IMPEGNI

Tutti i *compiti* svolti dalla Polizia Municipale, accanto ed in collaborazione con le altre forze di polizia, possono essere definiti come attività finalizzate a *tutelare i cittadini* nei vari ambiti della vita comunitaria.

Questo compito, *istituzionalmente demandato alla Polizia Municipale*, è rafforzato dallo storico rapporto fiduciario intercorrente tra agenti della polizia locale e i cittadini, i quali chiedono una migliore tutela di quei bisogni collettivi che maggiormente incidono sulla qualità della vita dei singoli. La Polizia Municipale è sempre stata considerata un valido punto di riferimento e canale preferenziale utilizzato dai cittadini per rappresentare all'Amministrazione comunale esigenze ed aspettative.

Molti pensano che il *compito* dei vigili urbani sia quello di regolare il traffico e di elevare sanzioni per divieti di sosta, ebbene benché questa sia l'attività più visibile non è certamente l'unica o la più importante. Alla Polizia Municipale sono affidate, infatti, una moltitudine di altre funzioni e attività di controllo che richiedono l'impiego di ingenti risorse finanziarie ed umane con adeguata professionalità.

Al fine di rilevare e raffrontare i bisogni degli utenti con il modo di lavorare degli addetti alla Polizia Municipale, nel corso del 2005, il Comando ha promosso e realizzato un monitoraggio sul grado di soddisfazione dei cittadini in merito alle attività svolte dal Settore. L'*obiettivo* dunque è quello del miglioramento continuo dei servizi in termini di ottimizzazione degli standard di qualità.

Conseguentemente l'*impegno* della Polizia Municipale non può che essere quello di monitorare costantemente i bisogni dei cittadini per adeguare la propria struttura ai predetti bisogni i quali, essendo mutevoli, impongono una costante (ri)organizzazione dei servizi, delle attività e delle procedure.

ATTIVITA'

Ufficio Comando:

- Informazioni al pubblico e raccolta segnalazioni, reclami e suggerimenti
- Supporto alle strutture sanitarie per i ricoveri coatti (T. S. O.)
- Informazioni e accertamenti anagrafici, commerciali, artigianali e di Polizia Amministrativa

Infortunistica e Polizia Giudiziaria

- Rilevamento dei sinistri stradali e procedure connesse
- Indagini di Polizia Giudiziaria d'iniziativa o su delega dell'Autorità Giudiziaria
- Attività di difesa legale dell'Ente presso il Giudice di Pace

Sicurezza dell'abitato e tutela del consumatore

- Controlli parchi e giardini anche con l'ausilio dei Volontari in Servizio Civile
- Controlli di vigilanza ambientale nell'agro cittadino
- Controlli di polizia edilizia
- Controlli di polizia amministrativa, annonaria e commerciale

Viabilità

- Servizio di vigilanza del traffico lungo le principali arterie cittadine e nelle zone periferiche
- Servizio di prevenzione all'ingresso e all'uscita delle scuole per garantire l'incolumità dei piccoli pedoni
- Rilascio autorizzazioni e permessi (ZTL, sosta invalidi, residenti e aree blu)
- Consulenze, pareri e nulla-osta in materia di Codice della Strada
- Ordinanze traffico
- Sopralluoghi e controlli inerenti la cantieristica stradale
- Gestione della segnaletica orizzontale, verticale e semaforica

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Il Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi, colloca il Corpo della Polizia Municipale nel X^a Settore denominato *Polizia Locale, Urbana e Rurale, Piano Urbano Traffico e Protezione Civile* e comprende due distinti Servizi:

1° Servizio - Comando e coordinamento attività diverse

Al Servizio spettano le attività proprie della Polizia amministrativa Locale ovvero lo svolgimento di tutte le funzioni volte al **controllo del territorio comunale** (interventi operativi necessari per tutelare la legalità in materia di urbanistica, ambiente, commercio, occupazioni di suolo pubblico, polizia stradale, ordine pubblico) e al **controllo delle attività** (provvedimenti amministrativi attraverso i quali l'Autorità di Polizia conferisce al cittadino la facoltà di esercitare attività che, per ragione di pubblico interesse, sono sottoposte a limitazioni e condizioni).

2° Servizio - Piano Urbano Traffico, Segnaletica Stradale e Protezione Civile

Il Servizio ha il compito di porre in essere le azioni amministrative necessarie per migliorare la circolazione stradale, potenziando la segnaletica a tutela degli utenti deboli (anziani, pedoni, bambini e portatori di handicap) e coordinando gli interventi comunali in materia di Protezione Civile.

CONTINGENTE

DIREZIONE : Comandante, Ufficiali e Addetti al coordinamento	6
Gruppo motorizzato e infortunistica stradale	7
Nucleo agenti di zona a piedi	13
Nucleo polizia edilizia-ambientale, commerciale ed amministrativa	11
Nucleo di Polizia Giudiziaria ed Informativa	3
Nucleo addetto ai Servizi funzionali e di supporto	11
Totali	52
Ausiliari del Traffico	13
Volontari in Servizio Civile	6



Gli ausiliari del traffico.

La Legge n°127 del 15.05.1997, meglio nota come *Legge Bassanini*, ha introdotto nel nostro ordinamento la figura dell'*ausiliario del traffico*. Al Sindaco è stata conferita la facoltà di nominare persone che possono accertare le violazioni in materia di sosta, limitatamente alle aree destinate al parcheggio a pagamento o su corsie riservate al transito o stazionamento dei BUS.

Il Comune di Nuoro, uno dei primi in Italia, dal 1998 ha stipulato una convenzione con L'Azienda Trasporti Pubblici per l'affidamento delle aree comunali destinate al parcheggio a pagamento, conferendo le funzioni di Ausiliario del traffico a *tredici* dipendenti della predetta Azienda.

I volontari in Servizio Civile

Il Corpo della Polizia Municipale, in collaborazione con il Settore AA.GG. dell'Ente, ha ottenuto l'approvazione ministeriale del progetto denominato *Nuoro Oasi ambientale* in virtù del quale risultano operativi sei *volontari* impiegati nel Servizio Civile.

I Volontari sono coadiuvati dal personale del Nucleo di Polizia Ambientale ed operano, in attività di vigilanza, nelle zone di particolare interesse ambientale quali parchi, boschi e pinete per prevenire il fenomeno degli incendi, dell'abbandono e il deposito incontrollato di rifiuti in aree pubbliche e private.

MODALITA' OPERATIVA E QUALIFICHE

Il lavoro degli operatori della P.M. si estrinseca essenzialmente in attività esterne che presuppongono una pregnante *relazione comunicativa* con i cittadini.

Poiché nello svolgimento del servizio di Polizia Municipale rileva non solo *che cosa* viene offerto come servizio, ma anche *come* questo servizio viene fornito, risulta necessario porre in campo strumenti di lavoro finalizzati a dare un *prodotto di qualità*.

E' in questa ottica che il Corpo di Polizia Municipale ha intrapreso un nuovo modo di lavorare fondamentalmente basato:

- nello studio ed elaborazione degli interventi sul territorio partendo dall'analisi delle situazioni contingenti e dagli obiettivi strategici indicati dall'Amministrazione
- nella pianificazione e dislocazione del personale nelle zone maggiormente interessate dal traffico veicolare e pedonale
- nel rafforzamento del nucleo *appiedato* al fine di perseguire il moderno concetto di **polizia di prossimità**, rendendo visibile la presenza del vigile sul territorio
- nell'utilizzo dello strumento sanzionatorio collegato a preventive campagne di informazione
- in programmi di educazione stradale nelle scuole
- nel monitoraggio delle attività svolte, mediante la raccolta e la valutazione trimestrale dei *report*
- sull'aggiornamento professionale

Qualifiche dell'operatore di Polizia Municipale

Gli operatori della Polizia amministrativa Locale possiedono le seguenti qualifiche:

dipendente pubblico: come tale si è obbligato nei confronti dell'Ente a fornire la propria attività lavorativa, in cambio di una retribuzione proporzionata alla quantità e qualità del lavoro, secondo i principi della diligenza, obbedienza, collaborazione e fedeltà sanciti dal Codice civile;

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

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

agente o Ufficiale di Polizia Giudiziaria: la distinzione riguarda gli agenti e gli addetti al coordinamento e controllo, ai primi sono infatti precluse attività che il codice di procedura penale riserva espressamente agli Ufficiali di P.G.

SICUREZZA STRADALE

VIABILITÀ CITTADINA

Per avere informazioni sulla viabilità cittadina l'utente può rivolgersi alla Centrale Operativa del Comando direttamente oppure telefonando al 0784-30212 o al 0784-37198 (fax).

SERVIZI PRESSO LE SCUOLE

La Polizia Municipale di Nuoro svolge servizi di assistenza e di prevenzione dei sinistri stradali negli attraversamenti pedonali presso le scuole elementari. Periodicamente, ai sensi dell'art. 230 del C.d.S. svolge attività di educazione stradale nelle scuole dell'obbligo.

SERVIZI IN OCCASIONE DI CALAMITÀ NATURALI

In caso di calamità naturali, la Polizia Municipale concorre ai soccorsi in collaborazione con le altre forze di polizia e della protezione civile.

Nei casi di incendi boschivi e in tutte le altre situazioni di emergenza, garantisce la viabilità in condizioni di sicurezza dei veicoli di soccorso, provvedendo nell'ambito del proprio territorio a presidiare le arterie stradali interessate.

Le richieste di intervento possono essere inoltrate alla Centrale Operativa, tutti i giorni dalle 7.30 alle 20.30 chiamando il numero telefonico **0784-30212**



SERVIZI PRONTO INTERVENTO INFORTUNISTICA STRADALE

PROCEDURE DI INTERVENTO IN CASO DI INCIDENTE STRADALE

Le pattuglie che intervengono sul luogo del sinistro svolgono accertamenti sulla dinamica dell'incidente, sulle persone coinvolte, sullo stato della strada e sulle condizioni di tempo e redigono un rapporto di polizia stradale.

Ai sensi dell'art. 11 comma 4 del vigente Codice della Strada, gli interessati possono chiedere all'Ufficio Infortunistica copia degli atti costituenti il *rapporto*, le informazioni acquisite sulle modalità dell'incidente, sulla residenza o domicilio delle parti, la copertura assicurativa dei veicoli e i dati di identificazione degli stessi. La richiesta potrà essere presentata in carta semplice all'*Ufficio Protocollo* del Comune di Nuoro, in Via Dante n° 44, dalle ore 11.00 alle ore 13.00, tutti i giorni dal lunedì al venerdì. All'istanza seguirà una comunicazione di avvio del procedimento nella quale il Responsabile dell'Ufficio Infortunistica chiarirà le modalità per il ritiro degli atti richiesti.

COMPORTEMENTO CON DANNI ALLE PERSONE COINVOLTE

Chiamare l'emergenza sanitario **118**, ricordando *di non spostare i feriti* se non sussiste pericolo per loro.

Per quanto concerne l'intervento pratico di primo soccorso agli infortunati, è doveroso che le operazioni siano coordinate e assunte da chi, fra i presenti, abbia maggiori nozioni di "pronto soccorso", significando che interventi affrettati o sconsiderati, possono determinare per il ferito un danno fisico maggiore.

COMPORTEMENTO CON DANNI AI SOLI VEICOLI

Se non ci sono danni alle persone si raccomanda la calma e quando è possibile, concordare la definizione dell'incidente compilando il modulo di constatazione amichevole notiziando le Compagnie Assicuratrici.

UFFICIO VERBALI E CONTENZIOSO



0784 - 216 915 – 916 – 919

0784 - 37198

e-mail: verbali.pm@comune.nuoro.it

Allo sportello dell'Ufficio Verbali e Contenzioso vengono date le informazioni relative a verbali di accertamento delle infrazioni amministrative, sia per quelle contestate al trasgressore, che quelle notificate al domicilio dell'obbligato in solido.

LA SANZIONE AMMINISTRATIVA

La sanzione amministrativa si riconduce essenzialmente alla *sanzione pecuniaria*, graduata tra un importo minimo e un massimo stabilito dalla legge.

IL PREAVVISO DI ACCERTAMENTO

Il personale della Polizia Municipale, gli Ausiliari del Traffico e in alcune circostanze, gli incaricati del servizio di Polizia Stradale, in caso di assenza del trasgressore, compilano il *preavviso* che all'atto di accertamento dell'infrazione viene lasciato sul parabrezza del veicolo .

Se l'interessato effettua il pagamento della sanzione **entro cinque giorni dall'accertamento**, potrà evitare le spese di notifica e di accertamento della proprietà del veicolo, che gli saranno invece addebitate con l'invio della notifica al domicilio dell'obbligato in solido.

Non è possibile proporre il ricorso avverso il *preavviso* ma occorre che il soggetto tenuto al pagamento riceva formale notifica del *Verbale di Contestazione*.

IL VERBALE O “MULTA”

E' l'atto con il quale si procede all'imputazione dell'infrazione accertata, comunicando all'intestatario l'inizio di un procedimento sanzionatorio che lo riguarda. Il Verbale di Contestazione è notificato tramite ufficio postale o consegnato personalmente al trasgressore.

LA NOTIFICA DEL VERBALE

La notifica del verbale è necessaria:

- quando non sia intervenuto il pagamento della cifra riportata sul **preavviso d'infrazione** - il pagamento libera tutti gli obbligati (art. 16 L. 689/81) - ;
- quando al momento dell'accertamento non sia avvenuta la contestazione immediata dell'infrazione per tutte le persone interessate oppure in caso di assenza del trasgressore.

L'OBBLIGATO IN SOLIDO

E' colui che, pur non avendo partecipato alla commissione del fatto, è ugualmente tenuto al pagamento della sanzione, qualora l'autore materiale dell'infrazione non vi provveda, (per es. il proprietario o l'usufruttuario di un veicolo, il proprietario della cosa che servì o fu destinata a commettere l'infrazione, ecc.).

IL PAGAMENTO

E' possibile pagare il verbale **entro cinque giorni** dall'accertamento, riportando su un generico modulo di c.c.p., il numero **11152089** intestato al Comando di P.M. di Nuoro e indicando il numero di riferimento del *preavviso* lasciato sul parabrezza del veicolo sanzionato.

Qualora il pagamento sia effettuato oltre il suddetto termine l'Ufficio Verbali del Comando procederà all'accertamento dell'intestatario del veicolo e alla successiva notifica degli atti di contestazione. In tal caso il versamento dovrà avvenire **entro sessanta giorni** dal recapito, utilizzando il *bollettino* di conto corrente allegato al verbale notificato.

Oltre il **il sessantesimo giorno** dalla contestazione o notificazione e fino al giorno in cui il verbale sarà iscritto a ruolo, l'importo da versare è pari alla metà del massimo edittale previsto per la norma violata.

Attenzione: prima di effettuare il pagamento verificare che il *preavviso* si riferisca al proprio veicolo, controllando che la targa e il tipo sanzionato corrispondano a quello posseduto: si eviterà in tal modo di versare somme non dovute.

Per i Verbali relativi a violazioni di legge **diverse dal Codice della Strada** o riferiti a violazioni ai Regolamenti Locali, occorre prestare attenzione alle modalità di pagamento indicate sullo stesso verbale.

IL RICORSO

Ai sensi dell'art. 203 del Codice Stradale, entro il termine di 60 giorni **dalla notifica o contestazione del verbale**, è possibile proporre ricorso al **Prefetto di Nuoro**. L'istanza in carta semplice va inoltrata direttamente in Prefettura o consegnata al Comando Polizia Municipale di Nuoro.

In alternativa, ai sensi dell'art. 204bis del CdS e nello stesso termine di 60 giorni dalla notifica o contestazione del verbale, è possibile proporre ricorso al **Giudice di Pace di Nuoro** presentando personalmente l'istanza alla Cancelleria del G.d.P., presso il Tribunale di Nuoro o inviata al medesimo indirizzo tramite raccomandata postale AR.

L'ORDINANZA INGIUNZIONE DI PAGAMENTO

A seguito di eventuale ricorso al verbale, l'Autorità competente, se il ricorso è accolto emette un'ordinanza di **archiviazione**, se il ricorso invece è respinto ne **ingiunge il pagamento**.

Ogni Ordinanza riporta le modalità di pagamento della sanzione ingiunta. Quelle emesse dal Prefetto, relative ad infrazioni alle norme del Codice Stradale, l'importo sarà pari al doppio di quanto indicato sul verbale di contestazione opposto.

LA RATEIZZAZIONE DEL PAGAMENTO

L'Autorità Amministrativa che ha ingiunto la sanzione può disporre, su richiesta motivata dell'interessato che si trovi in condizioni economiche disagiate, il pagamento rateale mensile.

Chi intende avvalersi di questa facoltà, deve inoltrare apposita domanda, al Comando di Polizia Municipale di Nuoro nella Via Veneto 48 .

Il debito in ogni momento può essere estinto con un unico pagamento, mentre in caso di mancato versamento anche di **una sola rata**, l'obbligato è tenuto al pagamento del residuo ammontare della sanzione in unica soluzione.

LA CARTELLA ESATTORIALE

Se il trasgressore o gli obbligati solidali entro il termine di 60 giorni, non provvedono al pagamento dell'importo indicato sul verbale (entro il 30° giorno dalla notifica in caso di eventuale ordinanza ingiuntiva) l'importo dovuto sarà iscritto a ruolo per un importo pari alla metà del massimo della sanzione edittale prevista dalla norma violata, oltre alle spese del procedimento e una maggiorazione del 10% per ogni semestre da quando il titolo è divenuto esecutivo (art. 27 della legge n° 689/81).

A carico del trasgressore sarà pertanto emessa una *cartella esattoriale* e notificata dal Concessionario incaricato della riscossione (per Nuoro la *BIPIESSE RISCOSSIONI SPA*) sulla base dei dati forniti dall'Ente creditore (Comune di Nuoro).

Il diritto a riscuotere le somme dovute per le violazioni indicate nella L.n° 689/'81 si estingue nel termine di 5 anni, salvo i casi di interruzione della prescrizione regolata dalle norme del Codice Civile. Con la cartella di pagamento vengono comunicate al contribuente le somme da pagare, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica della stessa, pena l'esecuzione forzata.

GLI INCASSI DELLE “MULTE”

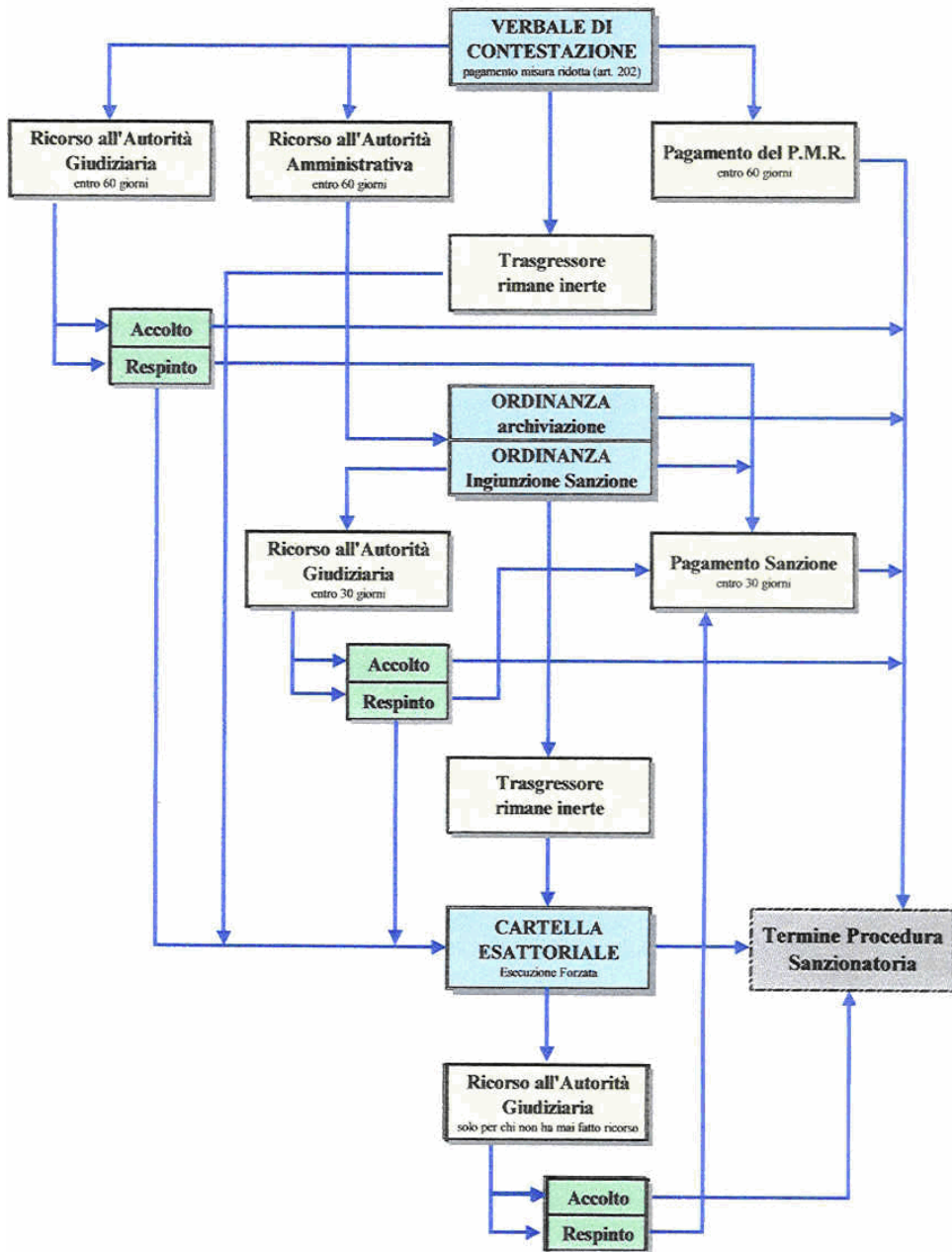
I proventi delle sanzioni amministrative pecuniarie per violazioni al Codice della Strada, ai sensi dell'art. 208, viene destinato al **50%** per finalità individuate dal Consiglio Comunale nel Bilancio dell'Ente, mentre il restante **50%** è destinato alle seguenti finalità:

1. per studi, ricerche e propaganda ai fini della sicurezza stradale;
2. per la redazione dei Piani Urbani del Traffico
3. per finalità di educazione stradale
4. assistenza e previdenza del Personale della Polizia Municipale;
5. potenziamento e miglioramento della circolazione e della segnaletica stradale;
6. fornitura dei mezzi tecnici necessari per i servizi di Polizia Stradale di competenza della Polizia Municipale;
7. interventi per la sicurezza stradale e la tutela degli utenti deboli: perdoni, ciclisti, anziani, disabili, bambini



SCHEMA PROCEDURA SANZIONATORIA

Codice della Strada - D.L.vo n° 285/92



CONDIZIONI DELLA VIABILITA'

Le comunicazioni dei cittadini per segnalare inidonee condizioni della strada o degli arredi urbani, possono essere inoltrate alla **centrale operativa** che provvederà a registrarle e trasmetterle agli Uffici competenti quali:

All'Ufficio Viabilità e Traffico del Comune di Nuoro riguardo a:

- la segnaletica stradale – verticale – orizzontale – complementare
- l'arredo stradale urbano
- organizzazione del traffico
- pubblicità sulle strade

Al Settore Qualità Urbana, Manutenzioni ed Ambiente per :

- danneggiamenti o usura del piano viabile sia veicolare che pedonale
- parchi e giardini
- nettezza del suolo e dell'abitato
- inquinamento – aria – acque – rumore ecc.

Il cittadino può fare segnalazioni anche al Vigile in servizio nel suo quartiere o ad altri operatori di Polizia Municipale incontrati in strada.

Intervento

Nei casi di competenza diretta, la Polizia Municipale provvederà ad effettuare sopralluoghi e controlli specifici, a seconda del grado di priorità della segnalazione e della complessità dell'intervento richiesto, in un tempo compreso tra 1 ora e 5 giorni.

Qualora la competenza sia indiretta, provvederà in giornata o nella successiva ad inoltrare la segnalazione al Settore Comunale competente comunicandone l'avvio del procedimento.

CONTRASSEGNI e PASS

Autorizzazioni per l'accesso alla Zona a traffico Limitato

I cittadini, in possesso di determinati requisiti soggettivi, possono presentare al Protocollo Generale del Comune domanda per il rilascio di autorizzazioni permanenti “*contrassegni*” o permessi giornalieri “*Pass*” per l’accesso alla zona a traffico limitato.

Nel caso di situazioni **occasional**i (operazioni di carico e scarico commerciali e ad uso privato, servizi e interventi rivolti ai residenti) il *pass*, che ha durata limitata nel tempo, deve essere ritirato presso il Comando, previo pagamento dei diritti per il rilascio.

Le aziende che operano nel campo dell’edilizia e dei servizi, possono richiedere un’*autorizzazione temporanea* con durata massima di tre mesi, presentando la documentazione relativa al contratto di appalto o di servizio e la carta di circolazione del veicolo.

Le autorizzazioni con **contrassegno** identificativo sono invece rilasciate ai cittadini residenti nel centro storico delle aree di ZTL ed hanno una validità annuale.

Le persone con deambulazione sensibilmente ridotta (*persone diversamente abili*), possono richiedere il rilascio di apposito contrassegno, presentando istanza al Protocollo Generale dell’Ente, corredata da documentazione rilasciata dall’Ufficiale Sanitario della ASL competente per territorio, in cui viene attestato che il richiedente *ha una capacità di deambulazione sensibilmente ridotta: il contrassegno ha validità di cinque anni*.

In caso di *scadenza naturale*, il rinnovo del contrassegno è accordato previa presentazione di certificato del medico di base attestante il persistere delle condizioni sanitarie che hanno dato luogo al rilascio.

N.B. Il *rinnovo* di tutti i contrassegni deve essere richiesto **30 giorni** prima della naturale scadenza.

CHIUSURA DELLE STRADE

La chiusura delle strade è consentita per la realizzazione di sottoservizi ed esigenze dei privati cittadini su lavori precedentemente autorizzati e corresponsione degli oneri dovuti. L'interruzione della circolazione è regolata secondo le previsioni degli artt. 20 e 21 del Codice della Strada e Regolamento di Esecuzione.

La richiesta di autorizzazione permanente o temporanea, deve essere presentata all'Ufficio Protocollo dell'Amministrazione Comunale in via Dante 44, utilizzando la modulistica a disposizione presso la Sede del Comando di Polizia Municipale e/o all'indirizzo Web: <http://www.comune.nuoro.it>

Le autorizzazioni sono rilasciate entro trenta giorni dalla presentazione dell'istanza, fatte salve particolari situazioni di urgenza per interruzione di pubblici servizi e forniture.

OCCUPAZIONE SEDE STRADALE

Il Settore di Polizia Municipale, attraverso il proprio Ufficio Viabilità e Traffico esprime pareri vincolanti per l'installazione di chioschi, insegne, cartelli, occupazione con tavolini, pedane, pali parapetonali ecc.

La richiesta di autorizzazione permanente o temporanea, deve essere presentata all'Ufficio Protocollo del Comune, utilizzando la modulistica a disposizione presso lo Sportello Unico per le Attività Produttive, il Comando di Polizia Municipale o all'indirizzo Web: <http://www.comune.nuoro.it>

PASSO CARRABILE

Il Settore di Polizia Municipale, attraverso il proprio Ufficio Viabilità e Traffico esprime pareri vincolanti per l'installazione e apertura di *passi carrabili*. Cura la segnaletica ed installa il relativo cartello sul limitare dell'area privata soggetta ad autorizzazione che viene rilasciata di norma entro trenta giorni dal ricevimento dell'autorizzazione edilizia.

TUTELA DEL CONSUMATORE

COMMERCIO, MERCATI, ANNONA

Per fare una segnalazione di illecito alle norme poste a tutela del Consumatore (polizia annonaria ,commerciale, ambientale ed edilizia) il cittadino potrà richiedere un intervento rivolgendosi direttamente agli uffici della Polizia Municipale oppure chiamando la Centrale Operativa al numero 0784-30212.

Per avere informazioni su procedimenti riguardati nulla -osta , autorizzazioni, licenze o concessioni il cittadino può rivolgersi, oltre al Comando, anche in Comune presso i seguenti Uffici:

- [Sportello Unico Per Le Attivita' Produttive - S.U.A.P](#)

Tel.0784-216737-866-855-843 /fax 0784/34870

E-mail:sportello.unico@Comune.nuoro.it

- [Ufficio Commercio](#) : tel. 0784-216766
- [Ufficio Urbanistica](#) : tel. 0784-216822
- [Ufficio Ambiente](#) : tel. 0784-216794

INFORMAZIONI SUI SERVIZI COMUNALI

Per avere informazioni sui servizi comunali, è sufficiente rivolgersi **all'Ufficio Relazioni con il Pubblico**, componendo il numero telefonico 0784-216700

ALLEGATO 1

SINTESI DELLE ATTIVITA' SVOLTE NEGLI ANNI PRECEDENTI

	2003	2004
Numero proposte delibere	10	18
Numero determinazioni dirigenziali	120	143
Numero Km percorsi	85.000	113.125
Numero attività delegate dall'Autorità giudiziaria	90	165
Numero addetti polizia municipale	43	46
Numero Notizie di reato inviate all'Autorità Giudiziaria	72	47
Numero medio giornaliero agenti impegnati in vigilanza traffico	16	16
Numero verbali e accertamenti di polizia urbanistica-ambientale e commerciale	700	850
Numero verbali di polizia stradale elevati	13.461	16.212
Numero di sanzioni iscritte a ruolo per violazioni C.d.S.	17.607	29.095
Numero di ricorsi alle infrazioni CdS gestiti	521	389
Numero incidenti rilevati	183	173
Numero di interventi in funzioni ausiliarie di ordine pubblico	102	112
Numero autorizzazioni/sanitarie/economiche/permessi/caccia/n.o.	1.144	1113
Numero dei controlli edilizi e ambientali effettuati	1.372	1.452
Numero autorizzazioni suolo pubblico rilasciate	967	795
Numero ordinanze traffico emesse	13	56
Numero ordinanze di polizia amministrativa (T.S.O.) emesse	99	101
Numero cerimonie e manifestazioni di rappresentanza	65	55
Numero rapporti informativi vari effettuati	490	671
Numero accertamenti anagrafici effettuati	670	676
Numero gare per forniture	4	18

ALLEGATO 2

MONITORAGGIO SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO AI CITTADINI

Tra gli obiettivi di miglioramento del Settore della Polizia Municipale non può che esserci la piena e continua soddisfazione dell'utenza (interna/esterna).

Si pone quindi l'esigenza di verificare ciò che viene percepito dal cittadino in termini di soddisfazione dei propri bisogni e aspettative in relazione al Servizio reso dalla Polizia Municipale di Nuoro.

Poiché il termine *"Qualità del servizio reso"* presuppone una valutazione delle attività realizzate in città, il Settore ha adottato la filosofia del miglioramento continuo, per cui in base ai risultati raggiunti e alle carenze individuate, interviene sulla struttura interna e sul proprio modo di lavorare, con progetti mirati ed efficaci, per offrire al cittadino un servizio sempre più soddisfacente e contemporaneamente funzionale.

Per migliorare la propria organizzazione e la propria efficienza è stato necessario procedere quindi al *monitoraggio della Soddisfazione degli utenti (customer satisfaction)*.

Le aree più significative sottoposte al giudizio dei cittadini-utenti per verificare la qualità del Servizio erogato sono state così individuate:

- **rapporto con i cittadini**
- **professionalità negli interventi**
- **aspetti organizzativi**
- **comunicazione e trasparenza**

Sono state intervistate le seguenti **categorie di cittadini** :

- personale interno del Corpo
- Organi Istituzionali (Sindaco –Assessori –Presidente del Consiglio)
- Rappresentanti dei servizi di pubblica utilità e di sicurezza con cui opera la Polizia Municipale (altre Forze di Polizia – ASL – Servizi del 118 e VV.F.)
- Cittadini che hanno avuto un rapporto diretto con i servizi **nell'anno 2004**.

Sono stati **distribuiti n°1500 questionari** presso le Istituzioni e le scuole cittadine, di cui n° **n° 525 riconsegnati** e oggetto di analisi.

La valutazione delle risposte è stata predisposta su una scala di valori da **1 a 10** così suddivisa:

molto soddisfacente: valori da 8 a 10	poco soddisfacente: valori da 4 a 5
soddisfacente: valori da 6 a 7	insoddisfacente: valori da 1 a 3

Dall'analisi delle risposte, sia in termini di qualità percepita che di qualità attesa, sono in fase di studio ed elaborazione coordinate *azioni di miglioramento* del Servizio ed in particolare:

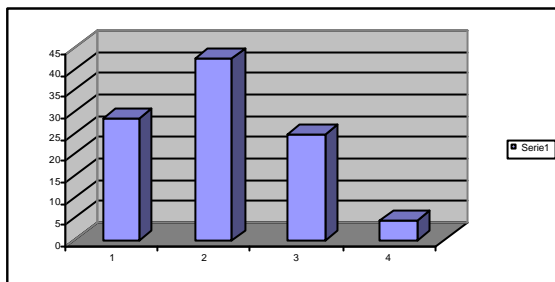
- **approvazione del nuovo Regolamento di Servizio**
- **riorganizzazione dei servizi**
- **nuova definizione delle zone di servizio**
- **svolgimento di corsi di aggiornamento professionale**
- **adozione della Carta dei Servizi**

Qualità attesa dai cittadini

QUESTIONARIO N° 1

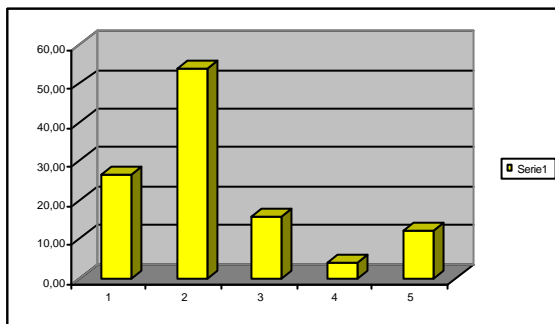
Quando ha avuto l'ultimo contatto con il Servizio della Polizia Municipale?

1^ semestre 2004	28,57 %
2^ semestre 2004	42,29 %
non risponde	24,76 %
bianche	4,38 %
totali	100,00 %



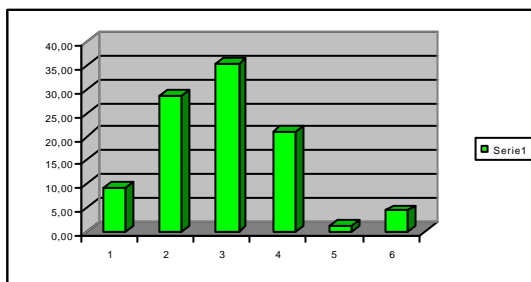
Con chi ha avuto il contatto?

Agente P.M.	26,38 %
Ufficiale P.M.	53,92 %
non risponde	15,86 %
bianche	3,84 %
duplice risposte	12,35 %
totali	100,00 %



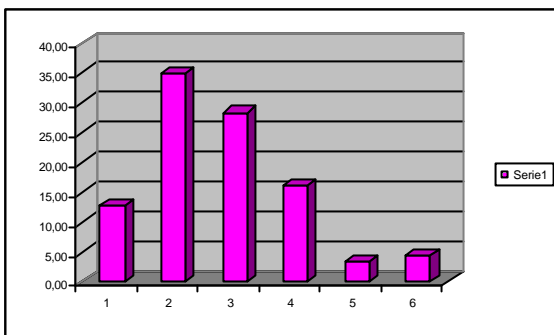
Come giudica le seguenti aree di intervento della Polizia Municipale? Controllo della viabilità

molto soddisfacente	9,33 %
soddisfacente	28,57 %
poco soddisfacente	35,43 %
insoddisfacente	20,95 %
Non risponde	1,33 %
bianche	4,38 %
totali	100,00 %



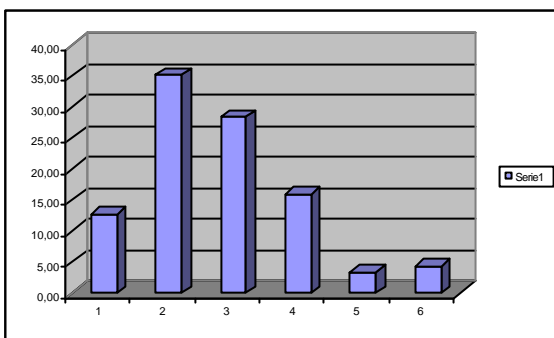
Comunicazione

molto soddisfacente	12,76 %
soddisfacente	35,05 %
poco soddisfacente	28,38 %
insoddisfacente	16,00 %
Non risponde	3,43 %
bianche	4,38 %
totali	100,00 %



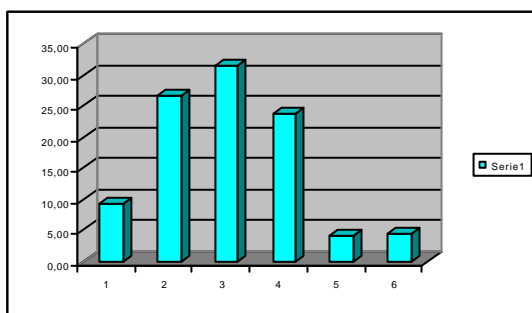
Attività per la legalità e la sicurezza

molto soddisfacente	10,48 %
soddisfacente	31,05 %
poco soddisfacente	28,19 %
insoddisfacente	22,48 %
Non risponde	3,43 %
bianche	4,38 %
totali	100,00 %



Attività per la tutela del consumatore

molto soddisfacente	9,33 %
soddisfacente	26,67 %
poco soddisfacente	31,62 %
insoddisfacente	23,81 %
Non risponde	4,19 %
bianche	4,38 %
totali	100,00 %

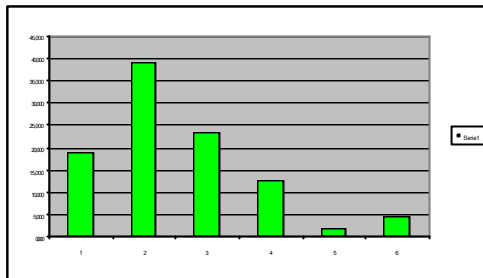


QUESTIONARIO N° 2

Qualità percepita, rapporto con i cittadini:

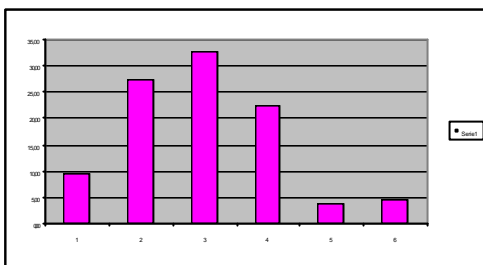
Come giudica la cortesia degli operatori della Polizia Municipale?

molto soddisfacente	18,86 %
soddisfacente	39,24 %
poco soddisfacente	23,24 %
insoddisfacente	12,57 %
Non risponde	1,714 %
bianche	4,38 %
totali	100,00 %



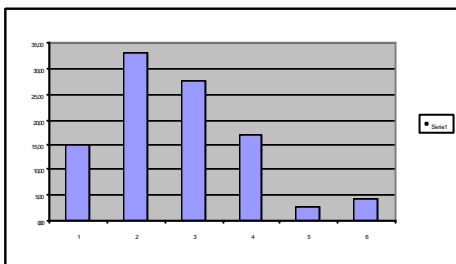
Come giudica la capacità degli operatori della Polizia Municipale di motivare le multe?

molto soddisfacente	9,33 %
soddisfacente	27,43 %
poco soddisfacente	32,76 %
insoddisfacente	22,48 %
Non risponde	3,62 %
bianche	4,38 %
totali	100,00 %



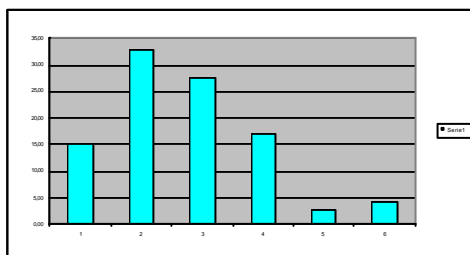
Come giudica la disponibilità degli operatori della Polizia Municipale a dare informazioni?

molto soddisfacente	21,33 %
soddisfacente	42,29 %
poco soddisfacente	16,38 %
insoddisfacente	13,33 %
Non risponde	2,29 %
bianche	4,38 %
totali	100,00 %



Come giudica la disponibilità degli operatori della P.M. ad ascoltare i problemi?

molto soddisfacente	15,24 %
soddisfacente	32,95 %
poco soddisfacente	27,62 %
insoddisfacente	16,95 %
Non risponde	2,86 %
bianche	4,38 %
totali	100,00 %

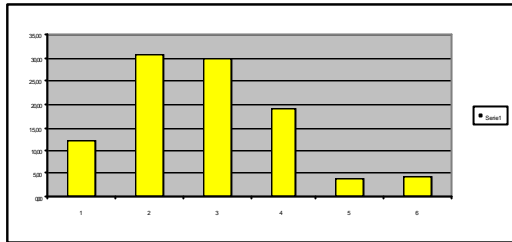


QUESTIONARIO N° 3

Qualità percepita, professionalità:

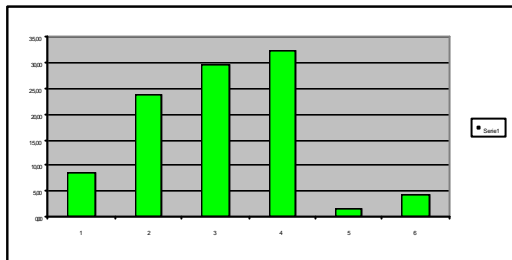
Come giudica la tempestività, puntualità nel dare risposte e la capacità di mediazione della Polizia Municipale?

molto soddisfacente	11,81 %
soddisfacente	30,86 %
poco soddisfacente	29,71 %
insoddisfacente	19,24 %
Non risponde	4,00 %
bianche	4,38 %
totali	100,00 %



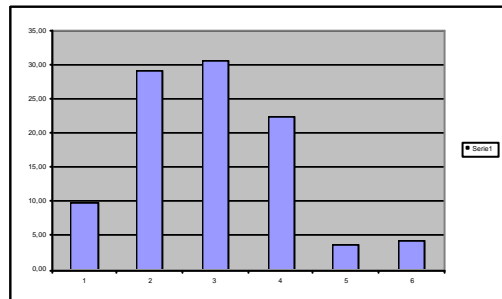
Come giudica il servizio di controllo dei nodi del traffico?

molto soddisfacente	8,38 %
soddisfacente	23,81 %
poco soddisfacente	29,71 %
insoddisfacente	32,19 %
Non risponde	1,52 %
bianche	4,38 %
totali	100,00 %



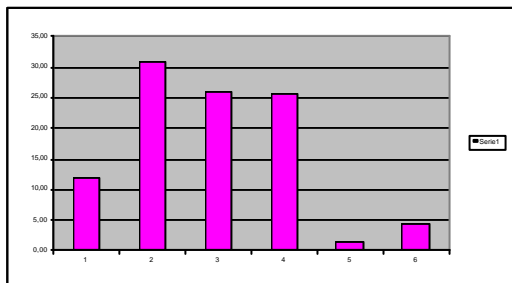
Come giudica la capacità della Polizia Municipale di trovare soluzioni?

molto soddisfacente	9,90 %
soddisfacente	29,14 %
poco soddisfacente	30,48 %
insoddisfacente	22,48 %
Non risponde	3,62 %
bianche	4,38 %
totali	100,00 %



Come giudica il rigore della Polizia Municipale nel far rispettare le leggi?

molto soddisfacente	12,00 %
Soddisfacente	30,86 %
poco soddisfacente	25,90 %
Insoddisfacente	25,52 %
non risponde	1,33 %
Bianche	4,38 %
totali	100,00 %

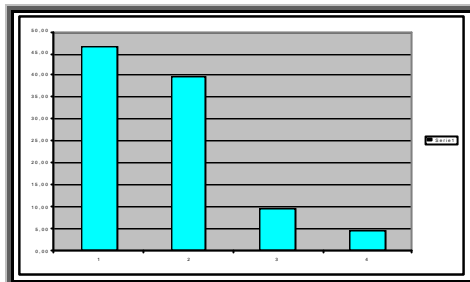


QUESTIONARIO N° 4

Qualità percepita, aspetti organizzativi:

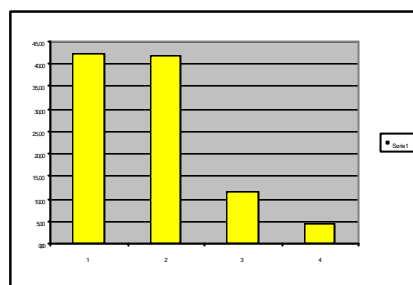
Come giudica il tempo per il disbrigo delle pratiche?

appropriato (fino a 30 gg)	46,67 %
non appropriato (oltre i 30 gg)	39,62 %
Non risponde	9,33 %
bianche	4,38 %
totali	100,00 %



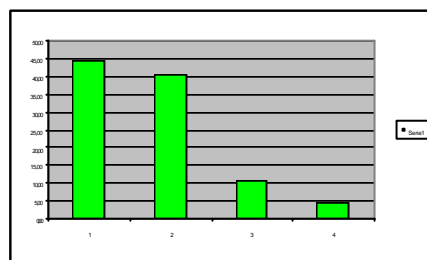
Come giudica il tempo di attesa agli sportelli?

appropriato (fino a 10 min.)	42,48 %
non appropriato (oltre 10 min.)	41,71 %
Non risponde	11,43 %
bianche	4,38 %
totali	100,00 %



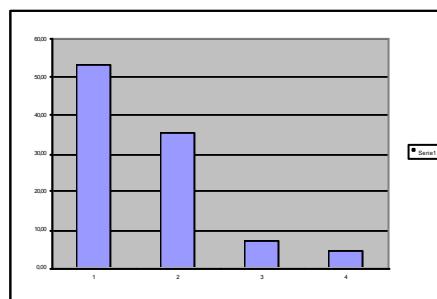
Come giudica il tempo di attesa al telefono?

appropriato (fino a 2 min.)	44,57 %
non appropriato (oltre 2 min.)	40,76 %
Non risponde	10,29 %
bianche	4,38 %
totali	100,00 %



Ritiene che prendere contatti con il Comando della Polizia Municipale sia:

facile	53,14 %
difficile	35,62 %
Non risponde	6,86 %
bianche	4,38 %
totali	100,00 %

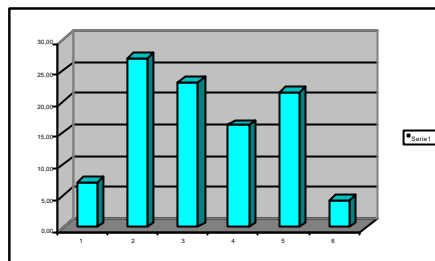


QUESTIONARIO N° 5

QUALITÀ PERCEPITA: COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

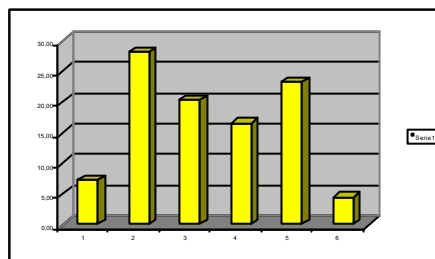
Come giudica la capacità di comunicare i propri compiti e le leggi della Polizia Municipale?

molto soddisfacente	7,24 %
soddisfacente	27,05 %
poco soddisfacente	23,24 %
insoddisfacente	16,38 %
Non risponde	21,71 %
bianche	4,38 %
totali	100,00 %



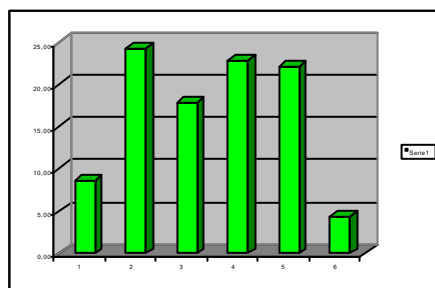
Come giudica la trasparenza amministrativa della Polizia Municipale ?

molto soddisfacente	7,24 %
soddisfacente	28,19 %
poco soddisfacente	20,38 %
insoddisfacente	16,57 %
Non risponde	23,24 %
bianche	4,38 %
totali	100,00 %



Come giudica l'attività di educazione stradale svolta dalla Polizia Municipale ?

molto soddisfacente	8,57 %
soddisfacente	24,19 %
poco soddisfacente	17,90 %
insoddisfacente	22,86 %
Non risponde	22,10 %
bianche	4,38 %
totali	100,00 %



Risultati del monitoraggio sulla qualità del servizio offerto ai cittadini

- Maggiore presenza dei vigili nelle strade e nelle zone periferiche
- Maggior professionalità, flessibilità, gentilezza e comunicazione con il cittadino
- Più puntualità e tempestività negli interventi
- Richiesta di un interlocutore telefonico più sollecito e chiaro nelle risposte
- Creazione di un numero verde per le segnalazioni oltre le ore 20.30
- Aumento del numero degli agenti di vigilanza
- Maggiori informazioni per il cittadino sulle infrazioni commesse, meno severità e più confronti diretti
- Creazione della figura del vigile di quartiere per un miglior monitoraggio
- Miglioramento del servizio di polizia ambientale
- Maggiori controlli sulle auto in sosta in doppia fila, agli incroci (nelle adiacenze degli uffici pubblici, delle scuole, delle ospedali, dei negozi)
- Maggiore severità per i pedoni che non rispettano il codice della strada
- Maggiori controlli finalizzati al rispetto dell'arredo urbano
- Migliorare l'accesso al pubblico degli uffici e aumentare il personale degli stessi
- Aumento del numero delle unità nei giorni festivi
- Incentivare l'attività di educazione stradale presso le scuole
- Estensione del turno lavorativo in orario notturno
- Maggiore attenzione e riguardo alle persone diversamente abili
- Assunzione di personale non residente nel Comune
- Maggiore controllo delle attività artigianali del centro (falegnami, meccanici, carrozzieri, ecc)