

COMUNE DI SAN GIOVANNI LA PUNTA
CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA

ORIGINALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 150

del 29 DIC. 2017

OGGETTO:

<< Approvazione della "CARTA DEI SERVIZI" della Polizia Municipale di S. Giovanni La Punta >>

L'anno duemiladiciassette addì 29 del mese di Dicembre

alle ore 12,20 ^{del segg.} nella Casa comunale e nella consueta sala delle adunanze, si è riunita la Giunta Comunale,

con l'intervento dei Signori

		Pres.	Ass.	
1) Sig.	Bellia Antonino	X		SINDACO
2) Sig.	Scalia Giovanna Marta	X		ASSESSORE
3) Sig.	Russo Giovanni	X		ASSESSORE
4) Sig.	Caruso Orazio		X	ASSESSORE
5) Sig.				

Risultano presenti n. 3

Risultano assenti n. 1

*Assume la Presidenza il Sindaco Sig. **Antonino Bella***

*Assiste il Vice Segretario del Comune **Avv. Antonino Di Salvo***

Il Presidente, constatato che il numero dei presenti è legale, dichiara aperta la seduta ed invita i presenti a deliberare sull'argomento in oggetto specificato.

LA GIUNTA COMUNALE

Sentita la relazione del Sig. Antonino Bellia - Sindaco;

Vista l'unita proposta di delibera ad oggetto: << Approvazione della "CARTA DEI SERVIZI" della Polizia Municipale di S. Giovanni La Punta >>;

Preso atto che la stessa è corredata dei pareri di legge, nonché del parere favorevole per la consulenza giuridico amministrativa espresso dal Segretario Generale;

Visto lo Statuto Comunale approvato con deliberazione della Commissione Straordinaria n°10 del 18/01/2005 entrato in vigore il 01/05/2005 e successive modifiche approvate con delibera di C.C. n. 48 del 04/7/2007 e n° 44 del 21/07/2011;

Ritenuta la medesima meritevole di approvazione;

Con voti unanimi espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

Approvare l'unita proposta di delibera ad oggetto: << Approvazione della "CARTA DEI SERVIZI" della Polizia Municipale di S. Giovanni La Punta >>.



SETTORE P.M.

COMUNE DI SAN GIOVANNI LA PUNTA

sangiovanlapunta@pec.it - 95037 - Piazza Europa sn - tel. 0957417111 - Fax 0957410717 - C. F. 00453970873 -
www.sangiovanlapunta.gov.it

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

I SOGGETTI PROPONENTI

Settore/Servizio
Competente

Sindaco/Assessore

IL SINDACO

(Antonio Botta)

OGGETTO:

Approvazione della "CARTA DEI SERVIZI" della
Polizia Municipale di S. Giovanni La Punta

ELENCO ALLEGATI: Carta dei Servizi Polizia Municipale

Il _____

UFFICIO SEGRETERIA

Esaminata ed approvata dalla Giunta Comunale nell'adunanza

del 29/12/2017 con deliberazione n° 150 ore 12:30 e segg.

CONTROLLI ED IMPEGNO DI SPESA

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO INTERESSATO

Parere in ordine alla regolarità tecnica:

Visto il contenuto dell'istruttoria della proposta del provvedimento deliberativo in oggetto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 49 del D.Lgs. 267/2000 e dell'art. 1, comma I, lettera i, della L.R. n. 48/91 come integrato dall'art. 12 della L.R. 30/2000, esprime il seguente parere:

FAVOREVOLE

IL COMANDANTE RESPONSABILE
Comm. Roberto Cona

Data 19/12/2017

IL RESPONSABILE DI RAGIONERIA

Parere in ordine alla regolarità contabile:

Visto il contenuto dell'istruttoria ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 267/2000 e dell'art. 1 della L.R. n. 48/91 come integrato dall'art. 12 della L.R. 30/2000 esprime il seguente parere in ordine alla regolarità contabile del presente provvedimento ed alla copertura finanziaria del provvedimento:

F. A. R. E. N. O. C. O.

IL RESPONSABILE

Data 28/12/2017

IL SEGRETARIO COMUNALE

Su richiesta del Sindaco, per la consulenza giuridico amministrativa, esprime il seguente parere in ordine alla conformità dell'atto ai regolamenti, allo statuto ed alle leggi ai sensi dell'art. 97 del D.Lgs n° 267/2000:

U. G. O.

Data 29/12/2017 IL SEGRETARIO COMUNALE

IMPUTAZIONE DELLA SPESA

SOMMA DA IMPIEGARE CON LA PRESENTE PROPOSTA

€. _____

SITUAZIONE FINANZIARIA DEL CAP. _____ ART. _____

COMP./RESIDUI _____ DENOMINAZIONE _____

Somma stanziata €. _____

Variazioni in aumento €. _____

Variazione in diminuzione €. _____

Stanziamento aggiornato €. _____

Somme già impegnate €. _____

SOMMA DISPONIBILE €. _____

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO FINANZIARIO

Data _____

IL DIRIGENTE DI P.M.

Premesso:

- che con direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, pubblicata sulla G.U. n. 43 del 22/02/1994 e ss.mm.ii., è stata prevista l'adozione da parte degli Enti erogatori di servizi della "Carta dei Servizi" e in conformità ai principi contenuti dalla Comunità Europea che garantiscono gli interessi individuali e collettivi degli utenti e ne è promossa la tutela in sede nazionale e locale, con iniziative rivolte a perseguire tali finalità anche attraverso la disciplina dei rapporti tra gli utenti e le Pubbliche Amministrazioni;
- che ai cittadini utenti sono riconosciute come fondamentali alcuni diritti, tra i quali l'erogazione dei servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza definiti dall'Ente;
- che uno degli strumenti utilizzati per informare gli utenti sulle modalità dell'erogazione dei servizi pubblici, secondo standard di rendimento è la "Carta dei Servizi", intesa quale documento che stabilisce un patto fra la struttura pubblica ed il cittadini, basato su:
 - elencazione dei servizi offerti;
 - elencazione risorse umane e strumentali in carico alla struttura;
 - indicazione e definizione della qualità del servizio;
 - semplificazione delle procedure di accesso ai servizi;
 - coinvolgimento e partecipazione del cittadini utente alla definizione del servizio;
 - predisposizione di procedura di ascolto e customer satisfaction, di semplice attivazione;

Vista l'allegata "Carta dei Servizi" del locale Comando di Polizia Municipale, predisposta sulla base di principi generali, sopra elencati, e che si ritiene di adottare con il presente deliberato;

Visto il D. L.vo n. 267/2000;

Visto il Testo Coordinato delle Leggi Regionali relative all'ordinamento degli EE.LL., pubblicato sul supplemento ordinario della GURS n. 20/2008;

Visto il D. L.vo n. 150/2009 e ss.mm.ii.;

Visto lo Statuto Comunale;

Vista la deliberazione di C.C. n. 25 del 15/06/2017, all'oggetto: "Approvazione Bilancio di Previsione 2017 – Bilancio di Prev. Pluriennale 2017/2019. Nota Integrativa al Bilancio";

Vista la deliberazione di G.C. n. 70 del 20/06/2017, all'oggetto: "Approvazione PEG armonizzato 2017/2019";

Vista la deliberazione di C.C. n.39 del 29/11/2017, all'oggetto: "Variazione al Bilancio 2017 e Pluriennale 2017-2019 ai sensi dell'art.175 c.2 TUEL";

Vista la deliberazione di G.C. n.137 del 06/12/2017, all'oggetto: "P.E.G. armonizzato 2017/2019 dopo Variazione Bilancio ai sensi dell'art.175 c.2 T.U.E.L.";

PROPONE

per le motivazioni sopra esposte, di adottare la "*Carta dei Servizi*" del Corpo di Polizia Municipale, allegata alla presente deliberazione per farne parte integrale e sostanziale.

Dare incarico al Comando di Polizia Municipale di dare massima divulgazione all'utenza in merito a quanto adottato.

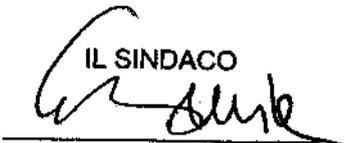
Disporre la pubblicazione all'Albo Pretorio on line, come previsto dall'art. 32 della L. 69/2009 e l'inserimento nel sito web sezione atti amministrativi così come disposto dall'art. 18 della L. R. 22/2008 e ss.mm.ii., nonché nella sezione Amministrazione Trasparente ai sensi del D. L.vo n. 33/2013 e ss.mm.ii.

Il presente verbale, previa lettura ed approvazione, viene sottoscritto come segue

L'ASSESSORE ANZIANO



IL SINDACO



IL VICE SEGRETARIO COMUNALE



Il sottoscritto Segretario Generale, visti gli atti d'ufficio

ATTESTA

che la presente deliberazione

- decorsi 10 giorni dalla pubblicazione (art. 12, comma 1 L.R. 44/91)
 essendo immediatamente esecutiva (art. 12, comma 2 L.R. 44/91)

E' DIVENUTA ESECUTIVA IL GIORNO _____

San Giovanni La Punta, li _____

L'ADDETTO ALLA PUBBLICAZIONE



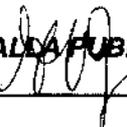
IL SEGRETARIO COMUNALE

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il Segretario del Comune di San Giovanni La Punta certifica che copia della presente deliberazione è stata pubblicata all'albo Pretorio online dal 02 GEN 2018 al _____.
Certifica, inoltre, che non risulta prodotta all'ufficio comunale alcuna opposizione contro la stessa deliberazione.

San Giovanni La Punta, li _____

L'ADDETTO ALLA PUBBLICAZIONE



IL SEGRETARIO COMUNALE



COMANDO POLIZIA MUNICIPALE

Via Taormina, 1 – 95037 S. Giovanni La Punta
email: poliziamunicipale@sglapunta.it – pec: poliziamunicipale@pec.sglapunta.it

CARTA DEI SERVIZI della Polizia Municipale



Tel 095 7411555 – Fax 095 7415850 – Sito web istituzionale: www.sangiovanlapunta.gov.it
codice fiscale: 00453970873 – Codice Univoco Comando: 0E0MQ0

Indice generale

PREFAZIONE DEL SINDACO.....	3
PREMESSA DEL COMANDANTE.....	4
PREMESSA.....	5
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
OBIETTIVI.....	6
Chi siamo e cosa abbiamo.....	7
Attrezzature e mezzi in dotazione.....	11
Risorse tecniche.....	11
parco veicoli.....	11
STRUMENTAZIONE TECNICA PROFESSIONALE.....	13
APPARATI RICETRASMITTENTI.....	13
APPARATI TELEFONICI.....	13
APPARATI DI ACCERTAMENTO ED INTERVENTO.....	13
APPARATI TECNOLOGICI – POLIZIA MUNICIPALE.....	15
APPARATI TECNOLOGICI – PROTEZIONE CIVILE.....	15
ARMI.....	16
IL COMANDO	16
Servizi offerti.....	18
(ORGANIGRAMMA).....	21
STANDARD E IMPEGNI DI QUALITA'.....	22
RAPPORTI CON I CITTADINI.....	25
Informazione, ascolto e partecipazione dell'utenza.....	25
Valutazione e percezione della cittadinanza.....	27
Reclami e suggerimenti.....	28
Informazioni utili.....	29
Cosa fare per.....	29
richiedere un trattamento Sanitario Obbligatorio (TSO) o un accertamento sanitario obbligatorio (ASO).....	29
in caso di furto o scippo:	30
sporgere denuncia:	30
Cosa fare in caso di presenza di rumori molesti.....	30
Cosa fare in caso di incidente stradale.....	30
Cosa per avere un'autorizzazione.....	32
Recapiti e orari.....	34

PREFAZIONE DEL SINDACO

Cari Concittadini,

La Carta dei Servizi vuole essere uno strumento comprensibile e di facile consultazione, utile per informare i cittadini fornendo indicazioni sui loro diritti, sugli obiettivi dell'Amministrazione ed i doveri degli impiegati, oltre che per la conoscenza generalizzata ma completa in ordine al livello di tutela sociale e di servizio assicurati dal Comune.

Consapevoli che il primo approdo, il primo contatto con la vita politica ed amministrativa avviene all'interno della casa municipale vogliamo che sia accessibile, trasparente e "smart".

Lavoriamo con un'unica finalità e cioè coinvolgere i cittadini nell'attività svolta nella casa comunale, accompagnandoli passo dopo passo all'interno dei percorsi burocratici.

La Carta dei Servizi sarà aggiornata per essere sempre al passo con i continui cambiamenti normativi per dare la giusta attenzione ai fruitori dei servizi. Un modo nuovo per renderli partecipi affinché possano sentirsi al centro della vita amministrativa del Comune che è dalla parte dei cittadini, è con loro e per loro.

Essa rappresenta un vero e proprio patto con i cittadini, intesi come persone e non semplici utenti. Il cittadino che varca la soglia della casa municipale deve sentirsi al centro del lavoro di tutti noi e questa deve essere intesa come luogo di incontro tra le esigenze del singolo e quelle della collettività.

Per noi tutti è importante la soddisfazione espressa dal cittadino.

Antonino Bellia, Sindaco

PREMESSA DEL COMANDANTE

Le politiche di riforma della Pubblica Amministrazione prendono origine dalla L.142/90 e succ., nell'ottica di un processo di decentramento amministrativo in cui le autorità locali sono chiamate in maniera sempre più determinante a definire scelte di gestione che incidono concretamente e con preponderanza sulla vita sociale del cittadino.

Su tali presupposti, la Polizia Municipale assume un ruolo sempre più crescente di intermediazione fra la pubblica amministrazione ed il cittadino, nella tendenziale finalità di cogliere le diversificate esigenze dell'utenza e confluire in un sistema di risposte adeguate alle trasformazioni sociali nelle diverse aree di intervento: traffico – sicurezza stradale, commerciale, edilizia, ambientale, sicurezza pubblica ecc.

Nella lettura di questa *"Carta dei Servizi"*, si avrà modo di conoscere nello specifico il modello organizzativo adottato, che a parere dello scrivente, costituisce quello maggiormente in uso alle strutture di Polizia Municipale anche più vaste e che produce maggiori effetti di competenza specialistica per gli addetti, nella logica di privilegiare i servizi esterni di controllo del territorio nelle diverse fasi di prevenzione, controllo e repressione.

Si avrà inoltre modo di rilevare che, attraverso l'outsourcing di alcuni punti chiave dell'attività, si ha la possibilità di maggior utilizzo di personale all'esterno rafforzando i canali di comunicazione con il cittadino a vantaggio di una maggiore efficienza operativa e di costruzione di un ruolo forte e di riferimento per la comunità.

L'analisi degli standard lavorativi previsti in questo documento, non può comunque prescindere dal considerare che il mutamento evolutivo sociale ed economico che negli ultimi decenni ha interessato il nostro Comune, non si traduce, in maniera bilanciata, alla composizione organica del Corpo che inevitabilmente risente dei vincoli contabili imposti dalla normativa sulle assunzioni pubbliche a fronte di un ridimensionamento di personale per raggiunta quiescenza.

Alla luce, quindi, dei citati presupposti, la Carta dei Servizi rappresenta anche l'occasione per rapportare ai cittadini che le attività configurate verranno espletate nello spirito di raggiungimento di processi qualitativi sempre più alti, accentuando il radicamento al territorio, associato in cooperazione con tutte le componenti istituzionali e sociali presenti.

Roberto Cona, Comandante P.M.

PREMESSA

La cornice normativa che prevede la Carta dei servizi rientra nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"* e successivo D.L. n.163 del 12 maggio 1995, convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio u.s., *"Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A."*.

Nella sostanza, la stessa, riguarda un *"patto"* tra l'ufficio della P.A. e il cittadino-utente, al fine di erogare un'attività informativa atta a garantire e rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi dei servizi offerti, nell'intesa di giungere ad una maggiore qualità degli stessi.

La stessa va inoltre intesa non come una semplice guida ma in un documento che stabilisce un accordo basato sui principi fondamentali dell'azione amministrativa coinvolgendo tutta l'utenza mediante procedure di promozione di suggerimenti e/o reclami nell'attività progettata.

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata al raggiungimento degli obiettivi dichiarati o quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prefissato.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Polizia Municipale di San Giovanni La Punta garantisce a tutti i cittadini i seguenti diritti, nella convinzione che il miglior servizio alla Città si realizza con il comune impegno e la reciproca collaborazione con la cittadinanza, nella garanzia di un continuo raggiungimento di elevato livello di servizio.

Eguaglianza

particolare attenzione è riservata al principio di eguaglianza per tutti i cittadini, a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

In ogni caso saranno maggiormente tutelati i cittadini diversamente abili, i bambini, i minori, gli anziani e coloro che appartengono alle fasce più deboli.

Partecipazione

Il cittadino ha diritto di conoscere i progetti in cui è impegnata la Polizia Municipale e può contribuire alla realizzazione degli stessi presentando

proposte personali: in tal senso presso il Comando verrà istituita una unità di ascolto.

Imparzialità

Il cittadino ha diritto ad un trattamento imparziale nelle diverse situazioni che si presentano. In tale ottica vengono interpretate le singole norme che regolano l'attività di erogazione dei servizi

Chiarezza e trasparenza

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

Efficacia ed efficienza

La Polizia Municipale di San Giovanni La Punta, quale obiettivo prioritario, persegue il continuo miglioramento del servizio.

Il cittadino ha diritto di disporre di interlocutori della Polizia Municipale aggiornati professionalmente ed in grado di informare correttamente tutti coloro che li interpellano.

Continuità e sicurezza del servizio

Il cittadino ha diritto alla continuità del servizio inteso come turnazione degli agenti sul territorio 7 giorni su 7. Eventuali modifiche all'orario indicato saranno riportate come aggiornamenti nelle schede annuali allegata alla Carta.

OBIETTIVI

Con la carta dei servizi di Polizia Municipale si desidera manifestare l'impostazione della nostra azione sulla base di un piano concreto globale e comune secondo i seguenti intenti:

- essere sempre più vicini al cittadino con cortesia e professionalità
- promuovere la vivibilità e la sicurezza in ambito urbano
- ascoltare la voce dell'utente e migliorare continuamente il servizio

Gli obiettivi prossimi che ci si propone di raggiungere negli anni a venire sono:

- garantire maggiore sicurezza nella circolazione stradale
- promuovere maggiormente l'educazione stradale nelle scuole

- intensificare i controlli serali e notturni in particolare nei pubblici esercizi
- fornire una sempre migliore preparazione degli operatori addetti al controllo del territorio

Chi siamo e cosa abbiamo

Il Comando di Polizia Municipale persegue le finalità istituzionali previste dalla vigente legislazione statale, regionale e dai regolamenti in generale, ottemperando alle disposizioni emanate da questa Amministrazione e dalle Autorità competenti.

In particolare, entro i limiti territoriali del comune la struttura operativa provvede ai seguenti compiti:

- vigilare sull'osservanza delle leggi, dei regolamenti, delle ordinanze e di altre disposizioni emanate dallo Stato, dalla Regione e dal Comune, con particolare riguardo ai servizi di polizia stradale, polizia edilizia, polizia giudiziaria, polizia ambientale, polizia commerciale, gestione mercati, igiene e sanità pubblica;
- prestare opera di soccorso nelle pubbliche calamità e disastri, nonché in caso di privati infortuni;
- assolvere incarichi di informazione, accertamento, raccolta notizie e rilevazione a richiesta delle Autorità e Uffici pubblici;
- assolvere alle funzioni di polizia amministrativa attribuite in generale agli EE.LL.;
- svolgere funzioni attinenti alla tutela della sicurezza del patrimonio pubblico e privato, dell'ordine, del decoro e della quiete pubblica;
- accertare gli illeciti amministrativi e curarne l'iter burocratico fino alla definizione;
- prestare servizio d'ordine e di rappresentanza necessarie all'espletamento delle attività istituzionali del Comune;
- effettuare interventi di Trattamento Sanitario Obbligatorio a seguito di emanazione di apposita Ordinanza Sindacale;
- gestione e collaborazione ai servizi ed alle operazioni di Protezione Civile;

- svolgere funzioni tipiche di prevenzione ed educative attraverso costante e qualificato rapporto con la popolazione e l'Istituzione scolastica;
- svolgere funzioni di polizia giudiziaria con attività di indagine sia di iniziativa, sia su delega dell'A.G.;
- svolgere funzioni ausiliarie di pubblica sicurezza in seguito ad apposita qualifica rilasciata dalla Prefettura territorialmente competente.

A ciò va aggiunto che la Polizia Locale, come organo della Pubblica Amministrazione, ha maggiori connessioni con la comunità di riferimento e quindi può riuscire a percepire in modo più diretto e ad ampio spettro le istanze dei cittadini riguardo la sicurezza, grazie al fatto che dipende direttamente dal Sindaco e che, comunque, ha stretti contatti con le altre strutture comunali.

Il problema della sicurezza urbana, negli ultimi anni, ha visto un'evoluzione più decentrata verso gli Enti territoriali nelle misure in cui si è inteso, secondo il principio di sussidiarietà amministrativa, conferire all'Autorità periferica maggiori poteri di intervento sul territorio, in modo che ciò, oltre ad aumentare la percezione della sicurezza pubblica, contribuisca a rafforzare il ruolo del Sindaco che attraverso la Polizia Municipale e la diretta conoscenza del territorio integra una serie di azioni atte a tutelare l'incolumità pubblica, intesa come integrità fisica della popolazione, e contrastare i fenomeni che costituiscono situazione urbana di degrado quali lo spaccio di stupefacenti, lo sfruttamento della prostituzione, l'accattonaggio, la tutela dei minori in genere nonché gli atti di violenza legati all'abuso di alcool.

Tali aspetti, che sono riconducibili al D.L. 92/2008, risultano ulteriormente rafforzati con la subentrata normativa di cui al D.L. 14 del 20/02/2017 con la quale sono state implementate le materie di competenza del Sindaco.

Sulla base di tali motivi diventano di fondamentale importanza alcuni servizi di stretta competenza della Polizia Municipale cioè:

- il servizio davanti alle scuole, ove si riesce a reperire e cogliere moltissime segnalazioni di disagio;
- i controlli residenziali per la specificità degli accertamenti e cioè il diretto contatto con le persone che vengono ad introdursi nella realtà cittadina;

- vigilanza appiedata e/o automontata sui luoghi sensibili, in particolar modo negli spazi a verde pubblico o in particolari piazze del territorio periferico;
- attività di educazione stradale, prevista all'art.230 del CdS, e prevenendo alcuni reati tipici delle comunità scolastiche quali l'evasione scolastica ed il c.d. bullismo;

ciò nella convinzione che l'operatore di Polizia Municipale deve sempre mantenere un ruolo di persona incaricata a far rispettare la legge in modo fermo, corretto ma cortese e rispettoso del cittadino, evitando di assumere funzioni improprie.

Altro servizio di particolare rilevanza e delicatezza è quello relativo all'effettuazione dei trattamenti sanitari obbligatori (TSO); il diritto alla tutela della salute fisica e psichica trova infatti fondamento all'art.32 della Costituzione e tale tutela deve essere attuata nel rispetto della dignità e della libertà della persona: da tale previsione discende che ogni trattamento sanitario tendente a perseguire il benessere fisico e psichico di un cittadino deve essere libero e voluto essendo la libertà individuale inviolabile.

Tale principio è però derogabile in precise condizioni, rigidamente indicate dalla legge, che consentono di bypassare l'obbligo del consenso cosciente ed informato del paziente, la cui salute, in tali casi, deve essere tutelata in quanto bene ed interesse della collettività, oltre che del soggetto stesso: in questo solco i trattamenti (TSO) e gli accertamenti sanitari obbligatori (ASO) rappresentano atti di carattere eccezionale disciplinati dalla Legge 833/1978.

In questi casi il Sindaco, nella sua qualità di Autorità sanitaria del comune, emana l'ordinanza di TSO (o di ASO) in presenza di due certificazioni mediche che attestino che la persona si trova in una situazione di alterazione tale da necessitare urgenti interventi terapeutici, che gli interventi proposti vengono rifiutati e che non è possibile adottare tempestive misure extraospedaliere, disponendo l'accompagnamento presso un reparto psichiatrico da parte dei sanitari e della Polizia Municipale.

Il personale del Settore rappresenta una risorsa importantissima, capace di creare valore aggiunto per il Comando, ed è stato un obiettivo fondamentale quello di riorganizzare l'attività lavorativa in modo da motivare adeguatamente e valorizzare i singoli componenti al fine di sviluppare una continua innovazione in linea con le più recenti teorie di gestione delle risorse umane.

Attualmente, il personale del Settore di Polizia Municipale di San Giovanni La Punta è composto da 36 unità suddivise nelle seguenti figure professionali:

	1	Vice Comandante	Comm. Venerando Marino
	11	Ispettori P.M.	Isp. Nicolosi Giovanni Isp. Cannata Francesco Isp. Pulvrenti Santo Isp. Marino Davide Isp. Sorgi Salvatore Isp. Fazio Salvatore Isp. Genuardi Salvatore Isp. Lo Faro Agatino Isp. Seminara Agata Isp. Daidone Salvatore Isp. Palesi Massimo
Personale ausiliario del Corpo	9	Operatori dei Servizi di Polizia Stradale Urbana	OSPSU Privitera Sebastiana OSPSU Narcisi Letizia OSPSU Lo Giudice Santina OSPSU Calanna Maria Agata OSPSU Sebastiano Stefania OSPSU Allegra Giuseppa OSPSU Avellino Patrizia OSPSU Luca Agata OSPSU Caruana Laura
	2	Ausiliari del Traffico	AT Bassetta Angela AT Allegra Agata

4	Personale amministrativo	<i>Presso Ufficio Comando:</i> Puglisi Giuseppa <i>Presso Protezione Civile:</i> Trovato Salvatore Cucè Antonio Consoli Ines
Totale addetti		36

La configurazione della Polizia Municipale descritta è evidentemente sottodimensionata rispetto alle caratteristiche demografiche del territorio (1 agente di P.M. ogni 1.300 abitanti)¹ e dell'indotto che giornalmente usufruisce delle sue infrastrutture: per questo motivo è indispensabile una programmazione accorta dei servizi da espletare ed una gestione accurata dei mezzi e delle attrezzature in carico.

Ciò anche nelle ulteriori attribuzioni alla Polizia Municipale di materie di grande importanza sociale quali la Protezione Civile e l'Ufficio Diritti Animali che, giornalmente, richiedono costante e puntuale attenzione per garantirne l'efficacia.

1

Il dato nazionale vede, al 2011, una media nazionale di circa 10,4 agenti di Polizia Municipale ogni 10.000 abitanti (Fondazione Filippo Caracciolo - ACI, Centro Studi, "La Polizia Locale in Italia – dai grandi ai piccoli Comuni", Ottobre 2011)

Attrezzature e mezzi in dotazione

Risorse tecniche

L'attività della Polizia Municipale verte su ambiti diversificati e, nell'ottica di assicurare un servizio professionale e rispondente alle esigenze rappresentate, nel corso degli anni si è proceduto all'acquisto di attrezzature tecniche idonee allo svolgimento dei compiti demandati.

parco veicoli

Veicolo	Modello	Anno
Auto	Fiat Punto	1997
Auto	Fiat Punto	2004
Auto	Fiat Punto	2004
Auto	Fiat Punto	2006
Auto	Fiat Bravo	2009
Auto	Fiat Grande Punto	2012
Auto	Fiat Grande Punto	2012
Auto	Fiat Panda	2015
Moto	Suzuki V-Strom	2007
Moto	Suzuki V-Strom	2007

Il parco veicoli della Polizia Municipale si compone di n. 5 automezzi allestiti per i servizi di Polizia Stradale e n.2 autovetture civetta, oltre ad un autoveicolo destinato agli spostamenti del personale OSPSU ed Ausiliario del Traffico.

Le auto civetta, prive di contrassegni identificativi, vengono utilizzate per servizi in borghese legati al contrasto del fenomeno del deposito incontrollato di rifiuti ed al controllo della fecalizzazione nel territorio con verifiche in ordine all'iscrizione all'anagrafe canina ed al microchip per animali da affezione.

La destinazione dei veicoli con i colori di istituto viene demandata ai servizi di Polizia Stradale nel territorio comunale ed alla attività informativa in genere, ricercando di differenziare la loro destinazione

rispettivamente per i servizi di pattugliamento e quelli di rappresentanza istituzionale.

Nella finalità di conseguire il maggior risparmio di carburante ciascun veicolo è dotato di foglio marcia, con annotazione del conducente, dell'attività di servizio svolta, riportante i chilometri effettuati ed eventuali anomalie riscontrate nel corso dell'utilizzo.

In aggiunta agli autoveicoli, il Comando è dotato di n.02 motoveicoli che consentono interventi rapidi nel territorio e, per quanto attiene la Protezione Civile, di n.01 Fuoristrada Nissan Terrano II.

Per il tramite della Regione Siciliana la Protezione Civile è dotata, in comodato d'uso, di n.01 fuoristrada con modulo antincendio Isuzu D-Max, in uso al Gruppo Comunale Volontari di Protezione Civile e che, nella stagione estiva, è utilizzato per l'avvistamento ed il primo intervento in caso di incendi boschivi anche di interfaccia.

I dati sopra riportati evidenziano una sostanziale corrispondenza con i dati nazionali²:

N. autoveicoli x 10.000 ab.	N. altri veicoli x 10.000 ab.	N. autoveicoli x 10.000 ab.	N. altri veicoli x 10.000 ab.
Nazionale: 4	Nazionale: 5	4	2
Comuni capoluogo: 3	Comuni capoluogo: 3		

STRUMENTAZIONE TECNICA PROFESSIONALE

APPARATI RICETRASMITTENTI

- n. 1 stazione centrale
- n. 8 portatili ricetrasmittenti
- n. 7 veicolari ricetrasmittenti
- n. 2 motociclistari ricetrasmittenti

Al fine di consentire le comunicazioni fra la centrale operativa ed il personale esterno, il Comando è dotato di sistema di comunicazione radio con localizzatore satellitare: in tal modo è possibile verificare istantaneamente la posizione del veicolo di servizio così da consentire interventi più rapidi e risparmio di esercizio.

² Dati nazionali IFEL 2009; dati locali Comuni Capoluogo 2011. Elaborazioni Cittalia 2012

APPARATI TELEFONICI

- n. 1 telefono cellulare marca Motorola
- n. 1 telefono cellulare marca Huawei

La prima utenza è in uso al personale OSPSU ed Ausiliario del Traffico, fornito per i servizi nella frazione geografica di Madonna delle Lacrime, non raggiunta dal segnale radio, ed è monitorata attraverso registro di utilizzo mentre la seconda è in uso al Comandante di Polizia Municipale quale telefono di servizio.

APPARATI DI ACCERTAMENTO ED INTERVENTO

- n. 1 opacimetro
- n. 1 autovelox digitale con lampeggiatore flash
- n. 1 etilometro omologato
- n. 1 precursore etilometro
- n. 1 lettore per transponders (microchip)
- n. 1 defibrillatore semiautomatico esterno BLS-D

Particolare attenzione è stata rivolta alla prevenzione degli incidenti stradali, in attuazione a quanto disposto dalla UE durante il terzo programma di azione europeo per la sicurezza stradale che fissava un obiettivo ambizioso, ossia il dimezzamento del numero di vittime della strada.

Detto programma di azione europeo ha incoraggiato i paesi dell'UE ad essere più proattivi nel migliorare la sicurezza stradale e ha fortemente contribuito a ridurre in maniera significativa il numero delle vittime sulle strade dell'UE: fra gli interventi posti in atto dal Comando, anche sulla scorta delle statistiche in ordine agli incidenti rilevati che vedevano, come causa primaria, l'elevata velocità, si è determinato un assiduo controllo delle strade comunali a mezzo di apparato c.d. Autovelox.

I servizi con ausilio dell'apparato per il controllo elettronico della velocità verranno ulteriormente incrementati in orario serale-notturno, mediante l'utilizzo di apposito lampeggiatore flash abbinato alla fotocamera digitale speciale.

Per quanto attiene, invece, alle violazioni delle norme del C.d.S. ed, in particolar modo, agli artt. 186 e 187 ossia "*Guida sotto l'influenza dell'alcool*" e "*Guida in stato di alterazione psico-fisica per uso di sostanze stupefacenti*", questo Comando è in possesso di un etilometro omologato e di un c.d. "precursore" per i controlli preventivi su strada mentre, per quanto

concerne il drogatest, si utilizzano tipologie di screening non invasive attraverso analisi della saliva con confezioni monouso sigillate.

L'etilometro viene altresì sottoposto annualmente a visita periodica di controllo per come disposto dalla normativa vigente.

Tra gli apparati di intervento figura esservi un defibrillatore esterno semiautomatico: è un dispositivo computerizzato che spiega con comandi vocali e visivi al soccorritore come intervenire in caso di arresto cardiaco.

Esso eroga una scossa elettrica al cuore attraverso piastre posizionate sul torace per riavviare il sistema elettrico del muscolo cardiaco e può essere utilizzato a seguito di un corso BLS-D, tenuto dal Servizio Urgenza ed Emergenza Sanitaria in ordine all'esercizio e alle nozioni di messa in pratica delle tecniche di animazione cardio-polmonari, ancora da completare.

APPARATI TECNOLOGICI – POLIZIA MUNICIPALE

- n. 10 computers
- n. 2 notebook
- n. 1 stampante ad aghi EPSON
- n. 1 fotocopiatore Kyocera – TASKalfa3510i c/modulo fax
- n. 1 fotocopiatore Olivetti d-copia 4500MF Plus c/modulo fax
- n. 5 macchine fotografiche digitali compatte
- n. 1 stampante laser Kyocera Mita FS91100DN
- n. 3 stampanti laser Brother HL5050
- n. 1 stampante laser Brother HL2030
- n. 1 telefono-fax
- n. 2 scanner Epson GT-1500
- n. 3 scanner Canon Canoscan Lide220
- n. 1 stampante ink-jet Canon iP3600

APPARATI TECNOLOGICI – PROTEZIONE CIVILE

- n. 2 computer
- n. 1 notebook
- n. 1 stampante multifuso Samsung
- n. 1 videoproiettore Benq MW724

L'attuale dotazione delle strumentazioni informatiche, necessarie per il corretto funzionamento dei servizi del Comando, è dotata altresì di singoli software appropriati alle esigenze operative degli uffici e nella naturale evoluzione della tecnologia si tende alla sostituzione degli

apparati più obsoleti attivando nel caso gli acquisti presso la Consip, al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione o, in alternativa, attraverso procedure di gara d'appalto secondo quanto indicato dal Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n.50 c.d. *"Nuovo Codice dei contratti pubblici"* e ss.mm.ii.

Ciò al fine di consentire un adeguato funzionamento degli apparati che devono anche presentare le dovute capacità tecniche, in relazione alla strumentazione specifica dei servizi di Polizia Stradale.

I computers in dotazione ai vari Servizi ed agli Uffici, sono in atto collegati in rete e condividono tra loro un'unica stampante laser che funge anche da fotocopiatore e di apparato fax, consentendo in tal modo il monitoraggio del materiale di consumo.

ARMI

Il personale di P.M. in possesso di qualifica di P.S. svolge il servizio di istituto con arma da fuoco, assegnata singolarmente in via continuativa con apposito decreto sindacale.

Tutti gli operatori frequentano il Tiro a Segno Nazionale – sez. di Catania, in ottemperanza al disposto dell'art. 18 del Decreto ministeriale 4 marzo 1987, n.145, modificato dal Decreto ministeriale 341/89 *"Norme concernenti l'armamento degli appartenenti alla polizia municipale ai quali è conferita la qualità di agente di pubblica sicurezza"*, svolgendo annualmente n.02 sessioni di addestramento al maneggio delle armi.

IL COMANDO

Dal mese di Aprile 2016 il Comando di Polizia Municipale si è trasferito nella nuova struttura di Via Taormina, posizionata strategicamente nelle vicinanze di un eliporto per le emergenze, dello svincolo autostradale "Paesi Etnei" e sulla arteria "Catira-Santa Lucia" ove insistono diversi parchi commerciali e luoghi di svago; è inoltre situata negli immediati pressi di due istituti scolastici ed a stretto contatto con gli uffici del Dipartimento regionale di Protezione Civile.

L'edificio è stato inaugurato, alla presenza delle Autorità civili, religiose e militari, lo scorso Gennaio 2017 in occasione della Festa del Santo Patrono protettore delle Polizie Locali, San Sebastiano, e presenta caratteristiche strutturali e tecnologiche all'avanguardia oltre ad una avveniristica forma circolare ben identificabile nel tessuto urbano.

Fiore all'occhiello del Comando è la Sala Operativa, situata al centro dell'edificio, che consente il monitoraggio delle pattuglie impegnate nei servizi attraverso localizzatori gps integrati nei mezzi di servizio, in modo da poter dirottare gli equipaggi nel minor tempo possibile con risparmi sia economici sia temporali, aumentando l'efficienza e l'efficacia degli stessi; attrezzata con postazioni complete di collegamenti telefonici, elettrici ed internet, è utilizzata anche per le attività di Protezione Civile e per le emergenze che possono verificarsi nel territorio, anche nella considerazione che il Comune di San Giovanni La Punta è capofila C.O.M. (Centro Operativo Misto) con i Comuni di San Gregorio di Catania e di Valverde.

A tal fine, sulla copertura dell'edificio sono installate apposite antenne radio per consentire le comunicazioni mediante apparati radio ricetrasmittenti, come riportato dal Piano Comunale di Protezione Civile, nelle situazioni di emergenza.



Foto 1: Il Comando P.M.

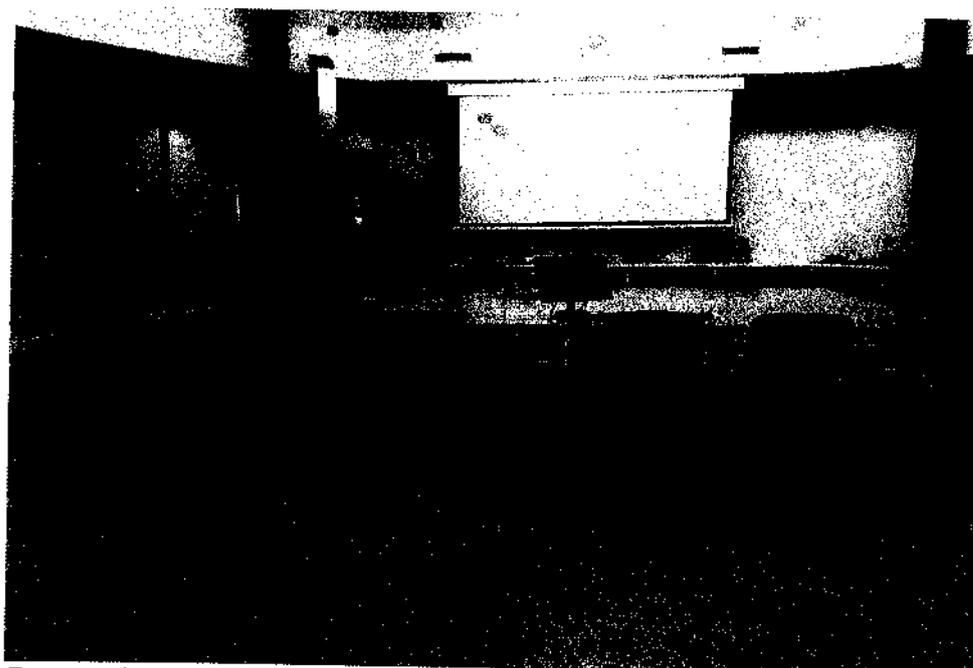


Foto 2: Sala Operativa del Comando P.M. e Protezione Civile

Servizi offerti

La PM è investita da una serie di attribuzioni e compiti istituzionali di notevole complessità ed estensione e di fondamentale importanza per la cittadinanza.

L'attuale organizzazione e organigramma del corpo è sinteticamente configurato per come appresso:

UFFICIO COMANDO	
SERVIZIO TERRITORIALE E ABUSIVISMO EDILIZIO - PUBBLICITA'	<ul style="list-style-type: none">• Controllo del territorio sotto il profilo edilizio-urbanistico e repressione degli abusi edilizi• Indagini di P.G. di iniziativa e per delega dell'AG• Accertamenti in ordine all'attività di pubblicità e affissioni abusive
SERVIZIO VIABILITA' E TRAFFICO INFORTUNISTICA STRADALE	<ul style="list-style-type: none">• Adozione ordinanze al CdS• Rilascio autorizzazioni (suolo pubblico, parcheggio invalidi, passi carrabili, rilascio copia rapporti incidenti stradali, pratiche viabilistiche)• Procedure sequestri amministrativi e penali• Direzione servizi viabilità in occasione di eventi sul territorio interferenti con la viabilità• Educazione stradale nelle scuole• controlli di polizia stradale con utilizzo di autovelox, precursore ed etilometro
Ufficio Verbali	<ul style="list-style-type: none">• Gestione delle sanzioni amministrative al CdS• Ufficio cassa per pagamenti• Gestione dei ruoli (multe non pagate)• Gestione dei ricorsi• Gestione sequestri e fermi amministrativi

UFFICIO COMANDO

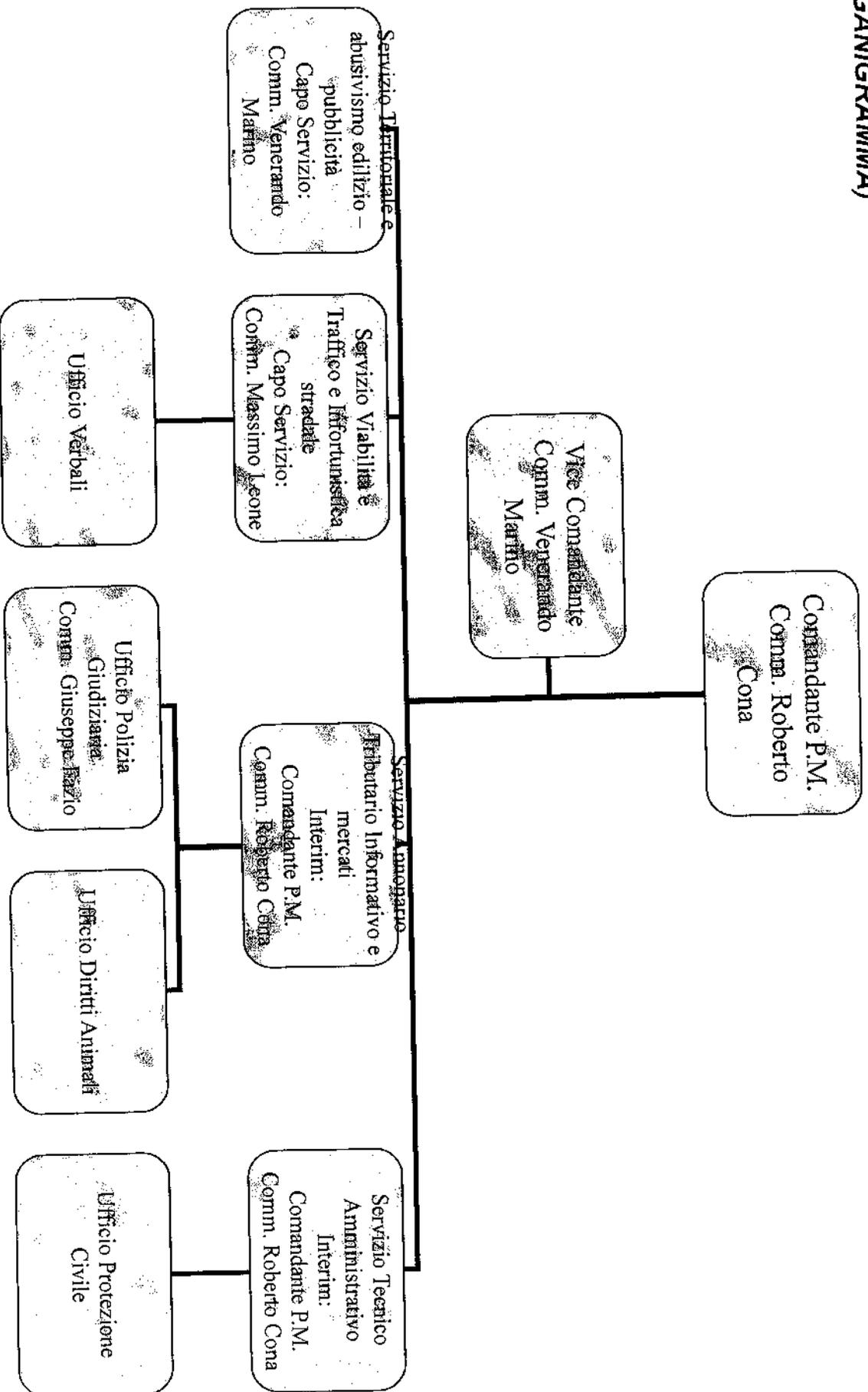
SERVIZIO ANNONARIO TRIBUTARIO INFORMATIVO E MERCATI	<ul style="list-style-type: none">• Controlli sul commercio e pubblici esercizi• suolo pubblico• mercati• commercio in forma itinerante• infortuni sul lavoro• comunicazione cessioni fabbricati• attività di prevenzione e controllo su conferimento rifiuti• servizi ambientali
Ufficio Polizia Giudiziaria	<ul style="list-style-type: none">• Notifiche e accertamenti delegati AG• Accertamenti di residenza e/o richieste da Enti pubblici
SERVIZIO TECNICO AMMINISTRATIVO	<ul style="list-style-type: none">• Predisposizione atti di gestione• Forniture di beni e servizi mediante Consip, MePA, gare d'appalto• Procedure liquidative del trattamento economico accessorio del Settore
Ufficio Protezione Civile	<ul style="list-style-type: none">• Pianificazione comunale di PC• Adozione Piano di PC e piani di dettaglio sul:<ul style="list-style-type: none">• Rischio sismico• Rischio idrogeologico e idraulico• Rischio incendi di interfaccia• Rischio ricaduta cenere vulcanica• Prevenzione e gestione delle emergenze• gestione del volontariato comunale• allertamenti su bollettini condizioni atmosferiche emanati dalla Prefettura di CT• Adozione ordinanze comunali pulizia terreni e recinzione degli stessi durante le campagne AIB• Pianificazione "Piano Amianto"

UFFICIO COMANDO

Ufficio Diritti Animali

- Adempimenti legati alla L.R. 15/2000
- interventi sul territorio diretti al rispetto della regolamentazione comunale sulla detenzione di animali
- contrasto al randagismo e ai reati contro maltrattamento animali
- contatti con le associazioni di volontariato animaliste

(ORGANIGRAMMA)



STANDARD E IMPEGNI DI QUALITA'

Gli standard delle prestazioni garantite nell'ambito dei servizi di competenza del Comando, sono riportati di seguito e ciò al fine di definire gli obiettivi di qualità direttamente percepibili dalla cittadinanza e da mantenere e rispettare in quanto livelli promessi da questa Carta: gli standard di qualità ed i valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati negli anni successivi.

SICUREZZA EDILIZIA	Indicatore	Risultato atteso
Controlli su cantieri edili a seguito di denuncia e/o segnalazione pervenuta al Comando	Tempo massimo di attesa dal momento della ricezione presso l'Ufficio	Immediato o entro 2 giorni max
Controlli su edifici privati a seguito di denuncia e/o segnalazione pervenuta al Comando	Tempo massimo di attesa dal momento della ricezione presso l'Ufficio	Immediato o entro 2 giorni max
Controlli pubblicitari	Tempo massimo di attesa dal parere degli uffici preposti	Entro gg.08

SERVIZIO VIABILITA'	Indicatore	Risultato atteso
Controlli effettuati in ambito urbano per superamento limiti di velocità	n. posti di controllo/settimana	Min. 01/settimana
Controlli effettuati in ambito urbano per verifica guida in stato di ebrezza	Incidenti stradali	Verifica puntuale in caso di incidenti stradali
Rilascio autorizzazioni parcheggio invalidi	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta	Entro gg.05
Controlli su cantieri stradali in ambito cittadino	n. controlli/giorno	n.01/giorno
Controllo su norme di comportamento al CdS	n. pattuglie interessate al giorno (feriali)	02/giorno con agenti di P.M. e n.02/giorno con OSPSU

SERVIZIO VIABILITA'	Indicatore	Risultato atteso
Presidi nelle zone scolastiche	n. postazioni giornaliere	7 in corrispondenza dei plessi scolastici con personale PM, OSPSU e AT
Presidi piazze centro	n. postazioni giornaliere	n.04 unità/giorno
Vigilanza e controllo viabilistico e ordine pubblico in occasione di eventi sportivi, religiosi o civili	Presenza durante le manifestazioni	100% di presenza
rilascio copia rapporti incidenti stradali	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta	n.10 giorni
Notifiche al cittadino delle sanzioni amministrative	Tempo massimo dal momento dell'infrazione	Entro gg.90
Educazione stradale nelle scuole elementari e medie	Ore dedicate/anno	30

SERVIZIO ANNONARIO	Indicatore	Risultato atteso
Controlli sul commercio in sede fissa pubblici esercizi	n. controlli anno	60/anno
Vigilanza e controllo mercati	n. controlli anno	104/anno
Controlli sul commercio in forma itinerante	n. controlli settimanali	3/settimana
Controlli su occupazione suolo pubblico	n. controlli settimanali	2/settimana
Verifica residenza	Tempo massimo di attesa dal momento della ricezione presso l'Ufficio	30 gg.
Contrasto al randagismo e ai reati di maltrattamento animali	Tempo massimo di attesa dal momento della ricezione presso l'Ufficio	immediato
Controllo conferimento rifiuti	n. controlli settimanali	1/settimana

SERVIZIO TECNICO AMMINISTRATIVO	Indicatore	Risultato atteso
Liquidazione fatture a fornitori	Tempo massimo di attesa dalla ricezione fattura elettronica	gg.05
Liquidazione rimborsi per doppio pagamento sanzioni	Tempo massimo di attesa dalla ricezione della richiesta	gg.05
Liquidazione contributi economici per adozione animali dal canile comunale	Tempo massimo di attesa dall'adozione	Modalità indicate dalla Deliberazione G.M. n.68 del 08/05/2014

RAPPORTI CON I CITTADINI

Informazione, ascolto e partecipazione dell'utenza

Negli ultimi anni il termine "coesione sociale" ha assunto ruolo di primo piano nello spazio pubblico e si è trasformato in principio guida per l'azione pubblica, tanto che si ritrova ormai stabilmente nel lessico socio-politico delle istituzioni.

Da allora anche l'UE ha collocato al vertice della propria attenzione il perseguimento della *coesione sociale* elevandola al rango di obiettivo politico con lo scopo, tra l'altro, di garantire il dialogo sociale.

In quest'ottica, l'ascolto dell'utenza rappresenta la voce e il ruolo dei cittadini nel governo delle comunità assurgendo ad una questione sul tavolo delle amministrazioni pubbliche nella prospettiva del loro reale cambiamento e della loro effettiva innovazione.

Si è pertanto passati da una fase della semplice *informazione*, che suggerisce una relazione unidirezionale tra un soggetto che decide cosa e come inviare il messaggio ed altri che si limitano a riceverlo, alla fase della *comunicazione*, che richiama invece l'idea dello scambio e del dialogo tra le parti, fase ormai centrale nelle società democratiche in quanto i rapporti sono dinamici e paritetici.

L'ascolto del cittadino è divenuto essenziale, perseguito sollecitando proposte, critiche ed opinioni, accogliendole attivamente per monitorare la corrispondenza tra i servizi offerti e le reali esigenze, verificando contestualmente se i servizi offerti rispondono alle aspettative al fine di provvedere ad una eventuale riprogrammazione più efficiente.

Si assiste pertanto ad una fase di rinnovamento che non può prescindere ad una contestuale attività di comunicazione interna in modo da sviluppare, tra gli addetti, il senso di appartenenza, la comprensione delle scelte, la condivisione delle finalità e, fundamentalmente, l'approfondimento di tutte le norme giuridiche ed amministrative che coinvolgono la sfera di attività del Comando attraverso sistematiche riunioni operative, anche mediante l'abbonamento a servizi telematici specializzati nel settore della Polizia Municipale.

La Pubblica Amministrazione infatti è chiamata a dare risposte ed affrontare con decisione ed impegno attività come la rilevazione dei bisogni e la customer satisfaction, rimodulando i propri servizi anche e soprattutto secondo una lettura condivisa e consapevole del feed back

e l'ascolto deve quindi rappresentare una modalità permanente dell'azione pubblica.

In questa ottica il cittadino gioca un ruolo propositivo in termini di temi e possibili opzioni sui servizi da erogare, ne orienta il dialogo, ferma restando la responsabilità della decisione finale che resta comunque in capo al Capo dell'Amministrazione ed al Dirigente del Corpo.

Come evidenziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica, è importante che la funzione di "ascolto" del cittadino sia recepita e condivisa da parte di tutti gli attori direttamente coinvolti, ovvero:

- i cittadini, portatori di bisogni sempre più complessi e variegati, che dovrebbero essere messi in condizioni di esprimersi e di interloquire con i pubblici poteri, cercando di superare la diffidenza nei confronti dell'apparato burocratico;
- l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, chiamato ad approntare servizi di accoglienza e strumenti di comunicazione a disposizione del cittadino, per rilevarne le esigenze, le aspettative e la soddisfazione rispetto ai servizi dell'amministrazione;
- l'amministrazione nel suo complesso, che dovrà fare tesoro di quanto espresso dai propri cittadini e utenti, principalmente attraverso l'URP, per migliorare le proprie prestazioni, e la propria capacità di aprirsi ed adeguarsi alle reali esigenze della società a cui si rivolge.

È del tutto evidente che le attività demandate alla Polizia Municipale, compiutamente esplicitate nella L. 65/1986 e nella L.R. 17/1990, non prevedono o, per meglio dire, non consentono una valutazione del gradimento da parte dell'utenza secondo i parametri degli altri Settori dell'Ente.

La customer-satisfaction, infatti, è uno strumento molto importante nel miglioramento dei servizi che aiuta nei criteri di scelta e nelle priorità da seguire nella verifica dell'efficacia dei servizi.

In quest'ottica il livello complessivo di apprezzamento del servizio delle Polizia Municipali sarà rilevato dalla valutazione globale della differenza fra qualità percepita e qualità attesa, con riferimento ad alcuni parametri dei servizi di P.M. quali:

Parametro	Qualità attesa (da 1 a 5)	Qualità percepita (da 1 a 5)
Rilevazione sinistri stradali		
Interventi passi carrabili		
Interventi problemi traffico		
Interventi situazioni di pericolo		
Interventi reati in corso		

La platea di attingimento dei dati avverrà su un campione casuale di popolazione che sia avulsa dall'aver ragioni di risentimento o di astio con la Polizia Municipale, ma sia invece del tutto genuina ed obiettiva nel fornire risposte asettiche: con ciò si vuole evitare che cittadini che siano stati sanzionati per diversi motivi, per ragioni di emotività siano portati a dare giudizi falsati.

In tal senso verranno somministrate delle schede di gradimento del servizio secondo i canoni sopra prospettati.

Pertanto, proprio per consentire la possibilità al cittadino di esprimere le proprie idee e suggerimenti, la Polizia Municipale ha istituito diverse forme di ascolto, consistenti nella rilevazione di soddisfazione dell'utenza secondo i parametri sopra indicati, l'analisi di tutte le opinioni pervenute e la verifica della rispondenza fra quanto riportato nella presente Carta dei servizi e quelli effettivamente erogati per poter quindi procedere all'assestamento con quanto dichiarato.

Particolare attenzione è, infine, data all'informazione al cittadino, utilizzando il sito web istituzionale dell'Ente per le comunicazioni di rilievo e, per situazioni di emergenza o per tutti gli avvenimenti che incidono in maniera profonda sulla vita della comunità, viene utilizzato un sistema di messaggistica istantanea su linea telefonica fissa e mobile; a tal fine, è stata rilasciata la modulistica di registrazione all'URP del Comune, agli istituti scolastici del territorio ed anche sul sito web istituzionale dell'Ente, al fine di raggiungere immediatamente la porzione più vasta della popolazione specie in caso di eventi calamitosi.

Valutazione e percezione della cittadinanza

All'interno del Comando di Polizia Municipale e nella relativa sezione del sito web, sono stati predisposti dei moduli per l'indagine di soddisfazione dell'utenza relativamente ai servizi svolti.

Ciò per valutare eventuali modifiche all'impostazione delle attività e per il miglioramento del servizio che sia effettivamente percepito dalla cittadinanza.

Reclami e suggerimenti

Il Comando di Polizia Municipale è sempre a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami e segnalazione di mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta dei Servizi, come previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*".

Il reclamo deve essere compilato in forma precisa, per iscritto, con le informazioni necessarie, facilitando in tal modo l'individuazione e l'accertamento della problematica, specie in ordine al comportamento del personale, alla qualità del servizio reso ed al mancato rispetto degli standard promessi.

Il reclamo deve essere inoltrato per posta o via email ovvero consegnato direttamente presso:

Comando Polizia Municipale
Via Taormina, 2
95037 SAN GIOVANNI LA PUNTA
email: poliziamunicipale@sglapunta.it

Entro 8 giorni dal ricevimento verrà fornita risposta: nel caso di problematiche che richiedano un'analisi più approfondita, nei termini sopra indicati verrà comunque fornita risposta comprendente le ragioni della necessità di proroga dei termini.

Informazioni utili

Cosa fare per...

richiedere un trattamento Sanitario Obbligatorio (TSO) o un accertamento sanitario obbligatorio (ASO)

La legge stabilisce che si può attuare il TSO a sole due condizioni e cioè che la persona necessita di cure (secondo i sanitari che l'hanno visitata) e che le rifiuta; viene messo in atto quando la persona viene ritenuta pericolosa per sé o per gli altri, in soggetti che manifestano minaccia di suicidio, minaccia o compimento di lesione a cose e persone, rifiuto di terapia ecc.: in queste situazioni spesso i familiari, qualora la persona sia in terapia presso uno psichiatra, chiederanno il suo intervento altrimenti si rivolgeranno al medico curante e/o alla guardia medica.

Il medico curante, pertanto, verificato che la persona si trova in una situazione di alterazione tale da necessitare urgenti interventi terapeutici, che gli interventi proposti vengono rifiutati e che non è possibile adottare tempestive misure extraospedaliere, emetterà un proprio certificato che dovrà essere convalidato da un secondo medico appartenente alla struttura pubblica motivando, entrambi, la reale situazione.

Alla ricezione di entrambe le certificazioni, il Sindaco disporrà il TSO (o l'ASO) disponendo l'accompagnamento della persona per il tramite della Polizia Municipale e dei sanitari presso un reparto psichiatrico di diagnosi e cura; l'Ordinanza verrà inviata entro 48 ore successive al ricovero al Giudice Tutelare per la convalida.

Per legge il TSO ha la durata di 7 giorni alla cui scadenza, qualora non sia stata presentata dallo psichiatra del servizio una richiesta di prolungamento, il trattamento termina e lo psichiatra è tenuto a comunicare al Sindaco la cessazione delle condizioni richieste per l'internamento.

I passi quindi sono:

- Certificazione del medico curante
- Convalida da parte di un medico della struttura pubblica
- Emissione dell'Ordinanza di ricovero da parte del Sindaco entro le 48 ore
- Accompagnamento al reparto.

In assenza delle due certificazioni mediche non potrà essere disposto il provvedimento da parte del Sindaco.

in caso di furto o scippo:

Occorre chiamare o rivolgersi ad un organo di Polizia. Nel caso di furto nell'abitazione o di scippo, il privato deve denunciare il fatto senza ritardo alla Polizia Giudiziaria.

sporgere denuncia:

In caso di furto o smarrimento di documenti, è necessario sporgere denuncia recandosi ad un ufficio di Polizia.

Le persone anziane o con gravi problemi di spostamento possono sporgere denuncia direttamente a casa propria: è sufficiente chiamare il 112 (Numero Unico delle emergenze), spiegare cos'è successo e richiedere l'intervento della pattuglia abilitata a tale servizio.

In particolare, in caso di furto o smarrimento di:

- carta d'identità: sporgere denuncia presso un ufficio di Polizia, e entro 30 giorni recarsi all'Anagrafe per il duplicato; nel frattempo vale la denuncia;
- patente e carta di circolazione: sporgere denuncia presso un ufficio di Polizia entro le 48 ore dal fatto. L'Ufficio ricevente rilascia un'autorizzazione provvisoria alla guida (patente di guida) o alla circolazione (carta di circolazione). La denuncia verrà inviata direttamente alla Motorizzazione di Roma che provvederà ad inviare il duplicato del documento a casa del denunciante.

Cosa fare in caso di presenza di rumori molesti

Il cittadino può telefonare alla Centrale Operativa del Comando di Polizia Municipale segnalando il proprio nominativo ed un recapito telefonico al fine di un eventuale riscontro, fornendo tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema.

Nel caso di rumori molesti di particolare gravità derivanti da attività commerciali, industriali, artigianali con carattere di continuità, va sporta denuncia presso un'Autorità di Polizia.

Cosa fare in caso di incidente stradale

In caso d'incidente stradale verificatosi su area pubblica, comunque collegabile al suo comportamento, il cittadino ha l'obbligo di fermarsi e di prestare l'assistenza occorrente agli eventuali infortunati.

- **nel caso in cui si tratti di sinistro con lievi danni a cose occorre:**
 - segnalare il veicolo fermo ove ciò fosse necessario;
 - ove possibile, eliminare l'intralcio alla circolazione (art. 189 CdS);
 - si ha l'**obbligo di scambiare le generalità** e quanto serve ai fini del risarcimento (art. 189 CdS);
 - Si ricorda che, per quanto possibile, è da utilizzare il modello C.I.D. (convenzione indennizzo diretto/constatazione amichevole) che sostituisce a tutti gli effetti (civili e assicurativi) il rilievo degli organi di Polizia Stradale e che rende più snelle le procedure di risarcimento dei danni.

- **nel caso in cui si tratti di sinistro con danni ingenti solo ai veicoli o alle cose occorre:**
 - segnalare il veicolo fermo ove ciò fosse necessario;
 - attivarsi perché non vengano spostati i veicoli e conservare le tracce del sinistro utili alle indagini;
 - richiedere l'intervento del Corpo di Polizia Municipale o di un'altra forza di polizia (art. 12 CdS);

- **Nel caso in cui si tratti di sinistro con feriti, occorre:**
 - prestare soccorso ai feriti e segnalare il veicolo fermo ove ciò fosse necessario;
 - attivarsi affinché non vengano spostati i veicoli e conservare le tracce del sinistro utili alle indagini;
 - richiedere l'intervento del Corpo di Polizia Municipale o di un'altra forza di polizia (art. 12 CdS) riferendo l'entità delle lesioni contattando altresì il Servizio 118 di Pronto Soccorso richiedendo l'intervento dell'autolettiga.

- **In caso di sinistro stradale la Polizia Municipale provvede a:**
 - verificare le condizioni delle persone coinvolte nel sinistro stradale e, quando necessario, contattare la Centrale Operativa del Corpo di Polizia Municipale per richiedere l'invio del 118;
 - effettuare i rilievi planimetrici e fotografici del sinistro;
 - controllare che i conducenti dei veicoli coinvolti siano in possesso dei documenti obbligatori di circolazione (patente di guida, polizza assicurativa, carta di circolazione);
 - raccogliere le dichiarazioni delle persone coinvolte nel sinistro stradale;
 - redigere il rapporto del sinistro stradale;
 - consegnare ai protagonisti i dati delle controparti.

Cosa per avere un'autorizzazione

Contrassegni invalidi	
Dove presentare la richiesta	Protocollo generale dell'Ente – P.zza Europa 1
Documentazione richiesta	<ul style="list-style-type: none">• Domanda in carta libera <i>(vedasi stampati)</i>• Certificazione ASL Medicina Legale• Copia documento riconoscimento dell'invalido• n.01 foto tessera• n.02 marche da bollo da €16,00 <i>(n.01 se l'invalidità è permanente)</i>
Tempo necessario	15 giorni
Costi	Nessun costo

Rilascio copie rapporti incidente stradale	
Dove presentare la richiesta	Comando Polizia Municipale – Via Taormina 1
Documentazione richiesta	<ul style="list-style-type: none"> • Domanda in carta libera (vedasi stampati) • In caso di incidente con feriti, allegare nulla osta rilasciato dalla Procura della Repubblica di Catania attestante la non presentazione di querela nei termini • Se richiesta "Copia Conforme" allegare n.02 marche da bollo da €16,00.
Tempo necessario per il rilascio	<ul style="list-style-type: none"> • incidenti stradali senza feriti: entro giorni 30 dalla presentazione della domanda; • incidenti stradali che abbiano provocato lesioni: giorni 30 dalla presentazione della domanda corredata da nulla osta rilasciato dalla Procura della Repubblica di Catania attestante la non presentazione di querela nei termini; • incidenti stradali con esito mortale: giorni 60 dalla presentazione della domanda corredata da nulla osta rilasciato dalla Procura della Repubblica di Catania.
Costi	€ 12,00 da versare su ccp 15900954 intestato a "Tesoreria Comunale di San Giovanni La Punta" con causale "Rilascio copia rapporto incidente stradale del _____"

Recapiti e orari

Gli uffici del Corpo di Polizia Municipale sono:

Comando Polizia Municipale	Via Taormina 1
Servizio Infortunistica	
Ufficio Diritti Animali (UDA)	
Protezione Civile	
Ufficio Verbalizzazioni - Cassa Presidio Casa Comunale	Piazza Europa 1

Comando P.M.	Servizio Infortunistica
Tutti i giorni estate: 08,00 - 21,00 inverno: 08,00 - 20,30	Giovedì 08,30 - 13,30
Ufficio Verbali	Protezione Civile
Da lunedì a venerdì 09,00 - 13,00 martedì 15,30 - 17,30	Da lunedì a venerdì 09,00 - 13,00

Contatti:

COMANDO P.M. Centrale Operativa	 095.7411555	 095.7415850	Email: <i>poliziamunicipale@sglapunta.it</i> Pec: <i>poliziamunicipale@pec.sglapunta.it</i>
Protezione Civile	 095.7417130	 095.7415850	Email: <i>poliziamunicipale@sglapunta.it</i>
Ufficio Verbali Cassa	 095.7417173	 095.7417145	Email: <i>poliziamunicipale@sglapunta.it</i>