

Carta dei Servizi



**Polizia Municipale
Fabriano**

S o m m a r i o

L'ASSESSORE PRESENTA LA CARTA

IL COMANDANTE ILLUSTRÀ LA CARTA

PRINCIPI ED OBIETTIVI DELLA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

Cos'è una carta e quali sono i suoi principi fondamentali

La 'vision' (ovvero le nostre ambizioni)

QUALI SERVIZI OFFRIAMO

Qual'è il nostro ruolo e quando interveniamo

Un breve cenno alla nostra organizzazione

I numeri curiosi

I nostri 'standard di qualità'

I casi più frequenti in cui il cittadino ha bisogno di noi

L'impegno a migliorarci

INSERTO

TuttoCittà telefonico: un piccolo vademecum per contattare più velocemente Istituzioni e Servizi utili

L'ASSESSORE PRESENTA LA CARTA



Mario Paglialunga

I servizi pubblici dovrebbero testare la loro efficacia anzitutto sulla qualità del rapporto che hanno con i cittadini: questo concetto, che ho già avuto modo di esprimere in altre circostanze, è quanto mai appropriato se riferito alla Polizia Municipale che riveste, per numero di utenti interessati e delicatezza dell'attività, una particolare rilevanza sociale.

I nostri 'Vigili' - uso qui il loro vecchio nome, con il quale però tutti li conoscono - svolgono infatti numerosi e articolati compiti con cui tutelano i principi della civile convivenza, contribuendo a rendere più sicura la nostra Città: inoltre, pur disponendo certamente di un organico inferiore rispetto a quanto sarebbe auspicabile, svolgono con impegno il loro lavoro di vigilanza nei vari contesti operativi, confrontandosi quotidianamente in modo efficace con i problemi concreti della gente.

L'impegno costante dell'Ente a migliorare la qualità dei servizi trova oggi una ennesima conferma con questa 'Carta dei Servizi' che la nostra Polizia Municipale offre alla Città: sottolineo come non siano molti in Italia i Comandi che si sono impegnati in questa operazione di trasparenza amministrativa - peraltro non obbligatoria - circostanza che già di per sé ne rende più alto il valore.

La Carta è infatti una sorta di 'Statuto' che enuncia i servizi e gli obiettivi che un ufficio pubblico realizza nel suo lavoro quotidiano e contiene l'impegno a mantenerne costante, e ove possibile migliorare, l'efficienza: il cittadino può verificarne i contenuti e testarne nel tempo l'attendibilità. L'invito, quindi, è quello di consultare con curiosità ed attenzione questo importante documento, stilato in modo semplice e chiaro, che darà a tutti la possibilità di conoscere meglio e richiedere più efficacemente i servizi che la nostra Polizia Municipale garantisce.

Cataldo Strippoli



IL COMANDANTE ILLUSTRA LA CARTA

La Polizia Municipale di Fabriano è impegnata in un continuo processo di miglioramento, finalizzato a rendere la struttura ed i servizi offerti più efficienti e più orientati alla soddisfazione del cittadino, il quale - giustamente - ci chiede soprattutto capacità di ascolto, professionalità ed efficacia negli interventi.

Quest'anno, dopo aver ottenuto la certificazione di Qualità ISO 9001, si è anche pensato di realizzare questa Carta dei servizi per garantire più trasparenza e più informazione, convinti di tutelare più efficacemente i cittadini i quali - con una maggiore conoscenza di quello che facciamo - possono ottenere in modo più agevole ciò di cui hanno bisogno.

Si parte dunque da una breve presentazione del nostro Corpo di Polizia e delle sue competenze, passando poi ad illustrare come la nostra struttura risponda concretamente alle esigenze più ricorrenti dei cittadini, con una 'mappatura' di tutte le situazioni tipiche nella quale sono, tra l'altro, definiti gli standard di qualità dei nostri servizi, che con la Carta ci impegniamo a rispettare.

Voglio infine evidenziare che l'inserimento nella Carta di immagini di celebri attori e di locandine di famosi film, tutti ispirati alla nostra professione, è stato deciso per rendere un omaggio a questi grandi Artisti che hanno saputo cogliere - con ironia unita a grande rispetto - momenti essenziali della nostra attività, rendendoli immortali nella memoria della gente.

I PRINCIPI E GLI OBIETTIVI DELLA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

Cos'è una 'Carta' e quali sono i suoi principi fondamentali

E' da diversi anni, ormai, che la Pubblica Amministrazione, nell'ambito delle attività amministrative e di erogazione dei servizi, ha avviato un processo di avvicinamento e partecipazione attiva verso gli utenti, non più visti come semplici fruitori di servizi, ma come interlocutori critici e attivi. La Polizia Municipale di Fabriano, avendo intrapreso un percorso di miglioramento della propria organizzazione interna e della qualità dei propri servizi, con questa Carta descrive ed assicura la fornitura dei propri servizi secondo modalità ben definite. Ci ispiriamo ad alcuni principi fissati dalle norme in vigore - sui quali deve uniformarsi l'erogazione di ogni servizio pubblico - che noi ci impegniamo a rispettare:

Uguaglianza: le modalità di accesso ed erogazione dei nostri servizi sono uguali per tutti e su tutto il territorio comunale.

Imparzialità: ispiriamo i nostri comportamenti nei confronti dei cittadini a criteri di legittimità, obiettività ed imparzialità.

Continuità: garantiamo la nostra presenza in servizio tutti i giorni dell'anno, con orario 7.30 / 20.00. Nei mesi estivi e per particolari circostanze la presenza di una pattuglia potrà protrarsi fino alle 23.30.

Efficienza: cerchiamo continuamente di individuare nuove soluzioni organizzative e procedurali, utilizzando strumentazioni che ci permettano di mantenere, e se possibile migliorare, l'efficienza dei servizi contenendo l'impiego di risorse.

Riservatezza: garantiamo il riserbo di dati, fatti ed informazioni di carattere personale di cui veniamo a conoscenza durante la nostra attività.

Partecipazione: siamo assolutamente disponibili ad ascoltare chi ci segnala problemi e bisogni, così come chi vuole darci suggerimenti e proposte di miglioramento del servizio, consapevoli che ciò aiuta a crescere professionalmente e permette di offrire ai cittadini risposte sempre più appropriate.



Alberto Sordi - Il Vigile - 1960



Totò - Le motorizzate - 1963

La 'vision' (ovvero, le nostre ambizioni)

Con questa Carta dei Servizi della Polizia Municipale vogliamo offrire ai cittadini un servizio sempre più professionale e sempre più attento ai loro bisogni.

Per questo, nei prossimi anni, ci proponiamo di raggiungere gradualmente alcuni obiettivi concreti:

1. le nostre attività saranno oggetto di periodici monitoraggi relativi sia alla quantità che alla qualità, al fine di garantire che gli impegni assunti e relativi 'standard' di servizio siano effettivamente ottenuti e, se possibile, migliorati. I risultati saranno utilizzati per valutare i servizi erogati, al fine di evidenziarne gli aspetti positivi da mantenere e quelli meno positivi da rivedere.
2. le critiche costruttive e le proposte di miglioramento ai processi o ai servizi che arrivano dai cittadini saranno sempre presi in considerazione dagli Ufficiali preposti ai vari servizi e dal Comandante: ogni tipo di miglioramento operativo finalizzato ad un beneficio per la collettività - che possa essere realizzato compatibilmente con le risorse a disposizione - sarà subito introdotto nel lavoro quotidiano;
3. per assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione, provvederemo ad aggiornare periodicamente la Carta, cercando così di mantenerla sempre attuale e rispondente ai bisogni.



QUALI SERVIZI OFFRIAMO

Qual è il nostro ruolo e quando interveniamo

Il Corpo di Polizia Municipale è la struttura operativa attraverso la quale il Comune di Fabriano svolge alcuni compiti istituzionali previsti dalla Legge: chi vi lavora si adopera in modo peculiare per **gestire le problematiche in materia di circolazione stradale, polizia urbana, polizia giudiziaria, polizia amministrativa e polizia commerciale**. Forniamo dunque al cittadino servizi di prossimità volti a supportarlo nelle più comuni difficoltà che incontra: nel fare ciò, abbiamo anche il compito di **sanzionare i comportamenti che infrangono le regole**, al fine di correggerli ed indirizzare le azioni individuali e di gruppo alla legalità.

Oltre alla competenza su norme e regolamenti, dobbiamo inoltre possedere la capacità, che si affina con il tempo e con l'esperienza, di saper **affrontare positivamente le situazioni critiche** e delicate che si presentano ogni giorno. Il nostro lavoro richiede infatti di essere sì rigorosi - per garantire un trattamento equo ed imparziale - ma anche capaci di trovare soluzioni ai problemi della gente: per questo dobbiamo **saper ascoltare il cittadino**, comprendere la sua posizione e sapergli spiegare, in modo professionale, i principi che tutelano la collettività e che devono essere rispettati da tutti.

Passando poi a ricordare ulteriori compiti che la Polizia Municipale svolge, va detto che la stessa **collabora in funzione ausiliaria** con gli organi di Polizia dello Stato al mantenimento dell'ordine e della sicurezza pubblica, il che quotidianamente si realizza controllando il territorio, tutelando l'ordinata e civile convivenza e contrastando il degrado urbano e le varie forme di micro - criminalità. Va poi ricordato che la Polizia Municipale **supporta la Protezione Civile** con riguardo alle problematiche relative alla viabilità; esegue i servizi di **collegamento**, di **accertamento**, di **rilevazione di dati** e di **notifica** necessari all'espletamento delle attività istituzionali; **segnala disfunzioni e carenze** dei servizi pubblici di cui venga a conoscenza, nonché possibili cause di pericolo per l'incolumità pubblica; **provvede ai Trattamenti Sanitari Obbligatori** e, relativamente alle attività istituzionali del Comune, all'accompagnamento o alla scorta di persone o cose; effettua i **servizi di rappresentanza** con il Gonfalone della città in occasione di manifestazioni, cerimonie ed in ogni altra particolare circostanza; **sorveglia il patrimonio comunale**; svolge infine una continua azione di informazione sulle norme che regolano le materie di competenza con l'insegnamento **dell'educazione stradale nelle Scuole**.



*Luciana Littizzetto e Carlo Verdone
Manuale d'amore
2005*



*Aldo Fabrizi e Peppino De Filippo
Guardia, guardia scelta, brigadiere e maresciallo
1956*



*Ugo Tognazzi
I mostri
1963*

Un breve cenno alla nostra organizzazione

Il personale del Corpo di Polizia Municipale di Fabriano è attualmente composto da **22 unità** (13 uomini e 9 donne), che funzionalmente si dividono in **tre qualifiche** cui corrispondono diversi compiti: Comandante, Ufficiali e Agenti: i primi svolgono principalmente attività di direzione, organizzazione e coordinamento delle funzioni di Polizia Locale ed hanno, ai diversi livelli, la responsabilità dei servizi in cui si riparte l'attività; gli Agenti sono invece prioritariamente impegnati a fornire i servizi necessari per migliorare l'ordine e la convivenza civile della città, controllando il territorio e svolgendo opera continua di prevenzione e repressione circa il rispetto di Leggi, Regolamenti ed Ordinanze di competenza.

Il **rapporto personale di polizia / cittadini** è attualmente di 1 ogni 1.450 residenti, mentre ne sarebbe previsto 1 ogni 1.000: stiamo dunque operando - in attesa di rafforzamento - con un organico obiettivamente non adeguato alla realtà cittadina.

Prestiamo il nostro servizio **armati**, come deciso dal Consiglio Comunale di Fabriano. L'intero nostro servizio è disciplinato da uno specifico **Regolamento** interno.

Dal punto di vista della **dotazione strumentale**, oltre a 6 veicoli, abbiamo a disposizione anche un telelaser e un etilometro, che ci permettono controlli di polizia stradale più mirati rispetto a talune problematiche.

Il Servizio, per meglio rispondere alle esigenze della città, è attualmente articolato in **quattro macro - strutture** che sono:

Viabilità e controllo del Territorio polizia.municipale@comune.fabriano.an.it	Verbalizzazioni verbalizzazioni@comune.fabriano.an.it	Polizia Giudiziaria Edilizia e Ambientale polizia.giudiziaria@comune.fabriano.an.it	Polizia Amministrativa e vigilanza Commerciale polizia.amministrativa@comune.fabriano.an.it
---	--	--	---

La nostra sede attualmente è in Piazza Papa Giovanni Paolo II 4/a, vicinissima alla Cattedrale; il nostro centralino ha un numero unico passante per tutti gli uffici, che è lo **0732 – 21610**; riceviamo i fax al numero **0732 – 21472**; riceviamo e-mail ai diversi indirizzi di posta elettronica sopra indicati. Il front-office è curato dal personale di Piantone presente nella sala operativa, che può essere contattato telefonicamente o personalmente in sede: la domenica mattina e durante le serate estive gli uffici sono chiusi, ma il personale in servizio di pattuglia risponde comunque alle chiamate dei cittadini tramite un cellulare sul quale vengono deviate le chiamate in arrivo al fisso.



Lino Banfi - Il Vigile Urbano - 1989



Franco Franchi e Ciccio Ingrassia - I due Vigili - 1968

I numeri curiosi

La Polizia Municipale è principalmente identificata dalla gente come quella che ‘mette le multe’: in realtà, al di là della repressione delle infrazioni stradali, che pure è necessaria, svolgiamo quotidianamente tantissime altre attività, con le quali offriamo servizi utili a garantire l’ordinata convivenza cittadina. Abbiamo perciò pensato di far conoscere alcuni ‘numeri curiosi’ con i quali rendere l’idea di quanto sia variegata e molteplice la nostra attività. Ogni anno, ad esempio, in media:

rispondiamo a 15.000 chiamate telefoniche, risolvendo piccoli e grandi problemi e dando informazioni e ascolto

pattugliamo con i nostri mezzi il territorio cittadino per oltre **65.000** chilometri

facciamo tanti passi nella zona centrale della città garantendo più di **1.200** servizi a piedi

vigiliamo sulla sicurezza viaria in **150** manifestazioni religiose, culturali, politico-sindacali, sportive

istituiamo su strada **200** controlli, anche con Telelaser ed Etilometro

rileviamo **100** sinistri stradali in ambito urbano e nelle frazioni

ritiriamo **50** patenti e carte circolazione e segnaliamo **500** patenti per la sottrazione punti

proteggiamo **1100** volte i ragazzi all’entrata e all’uscita dalle scuole

eseguimo **30** tra trattamenti sanitari obbligatori ed accompagnamenti di minori presso strutture

predisponiamo **400** Ordinanze per la circolazione stradale

svolgiamo **60** lezioni di educazione stradale nelle scuole elementari, medie e superiori

riceviamo e rispondiamo a 6.000 istanze pervenute al nostro protocollo

evadiamo **1.200** accertamenti relativi a nuove residenze

controlliamo **300** tra negozi, bar, ristoranti, mercati, fiere e pubblici spettacoli

rilasciamo **100** pareri per il rilascio di licenze per pubblici spettacoli e spettacoli viaggianti

eseguimo **100** controlli e indagini di polizia giudiziaria ed edilizia, trasmettendo **20** denunce alla competente Autorità

predisponiamo **300** atti Concessori di suolo pubblico; **presenziamo a 40** servizi di cerimoniale con il Gonfalone

effettuiamo **50** accertamenti di polizia ambientale con gli Ispettori Ambientali e con l’ARPAM

notifichiamo **500** atti giudiziari su delega della Procura della Repubblica

informiamo con puntualità e cortesia cittadini e turisti su tutto quanto attiene la nostra Città

I nostri 'standard di qualità'

Gli 'standard di qualità' di ogni servizio pubblico sono indicatori, verificabili e misurabili, che costituiscono veri e propri obiettivi di qualità dichiarati, da raggiungere concretamente nello svolgimento del lavoro: costituiscono dunque una forma di garanzia tangibile offerta all'utente sul tema del servizio.

Il termine standard deriva dall'inglese, lingua nella quale si traduce come "insegna"; in francese antico la parola "estendart" aveva più precisamente il significato di "stendardo", quel vessillo che i soldati vedevano da lontano per orientarsi in battaglia e nel quale riconoscevano il senso globale del proprio sforzo.

Gli standard rappresentano dunque la direzione, la "rotta" del miglioramento cui possono far riferimento sia i cittadini che gli operatori: i cittadini trovano negli standard una guida ai livelli di qualità del servizio e possono utilizzare gli standard per verificare concretamente il patto costituito dalla Carta; gli operatori vi trovano un elemento di misurazione e di rafforzamento della loro azione, dato che tutti contribuiscono, nei diversi ruoli, al rispetto degli impegni assunti con i cittadini.

Ogni possibile standard individuabile rientra in alcuni principi - base relativi alla qualità, i più importanti dei quali sono:

LA TRASPARENZA: intesa come accessibilità, anche attraverso il sito istituzionale, delle informazioni che riguardano ogni aspetto dell'organizzazione, in modo da favorire il controllo da parte dei cittadini.

L'EFFICACIA: intesa come la capacità, rispetto alle risorse di uomini e mezzi a disposizione, di soddisfare meglio possibile le esigenze e le necessità dei cittadini.

L'EFFICENZA O TEMPESTIVITA': intesa come la capacità di rendere i servizi non solo in modo efficace ma anche il più sollecitamente possibile, tenuto conto che, soprattutto in certe circostanze, questo si rivela di grande utilità per l'utenza.

L'ACCESSIBILITA': intesa come capacità di individuare il luogo in cui possono essere richiesti il servizio o la prestazione, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minor tempo possibile.

LA CONTINUITA': intesa come capacità di garantire sempre negli orari previsti - con regolarità e senza interruzioni - i principali servizi, in particolare quelli su strada e di pronto intervento, come il rilievo dei sinistri.

Abbiamo pensato di rappresentare graficamente tutto questo con l'immagine di un fiore: la parte centrale dello stesso è la qualità complessiva di quanto viene realizzato, i singoli petali sono i principi su cui si basano i servizi. E' tutto l'insieme che determina la bellezza del fiore: se infatti anche uno solo dei petali appassisse, il fiore non sarebbe più bello come prima!



Di seguito presentiamo un ‘pacchetto’ dei più significativi standard di qualità relativi al nostro servizio, selezionati sulla base di un’analisi interna della nostra organizzazione e delle principali attività e servizi svolti quotidianamente dai nostri operatori: a fianco ad ognuno di essi sono indicati gli indicatori ed il rispettivo valore di riferimento.

Con questa Carta, ‘promettiamo’ formalmente agli utenti il raggiungimento di questi standard qualitativi, impegnandoci a mantenerli nel tempo e, se possibile, a migliorarli gradualmente.

STANDARD DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE DI RIFERIMENTO
Rilascio autorizzazione per la sosta di persone invalide	Tempo massimo intercorrente tra l'arrivo della richiesta e la consegna dell'autorizzazione	7 giorni
Rilascio concessioni suolo pubblico	Tempo massimo intercorrente tra il recepimento della richiesta e il rilascio della concessione	30 giorni
Gestione sinistri	Tempo massimo intercorrente tra incidente e stesura del rapporto completo	25 giorni
	Tempo massimo intercorrente tra chiamata alla centrale operativa ed arrivo della pattuglia sul luogo dell'incidente	30 minuti nel capoluogo, 50 minuti in frazione
Emissione Ordinanze relative al CdS	Tempo massimo intercorrente tra l'arrivo della segnalazione relativa alla problematica e l'emissione dell'Ordinanza	15 giorni (fatti salvi i casi di urgenza)
Accertamenti relativi alle residenze	Tempo massimo intercorrente tra l'arrivo della istanza al nostro ufficio dall'Anagrafe e l'invio dell'esito di accertamento	30 giorni
Formazione Professionale	Numero minimo annuo di corsi di formazione e/o aggiornamento ai quali partecipino uno o più dipendenti del Comando (in sede o fuori sede)	2
Controllo del territorio	Numero minimo di pattuglie al giorno (sia giorni feriali che festivi)	2
	Numero minimo di operatori al giorno per il controllo del Centro città (giorni feriali)	2
	Numero minimo di Scuole presidiate giornalmente all'entrata ed all'uscita degli studenti	3
Costituzione avverso ricorsi al CdS	Percentuale minima di ricorsi vinti dal Comando davanti al Giudice di Pace rispetto ai ricorsi presentati in corso d'anno dai cittadini rispetto ai quali ci siamo costituiti	60
Controlli edili o relativi a problematiche ambientali	Tempo massimo intercorrente tra l'arrivo della segnalazione relativa alla problematica e l'effettuazione del sopralluogo con stesura del rapporto	30 giorni (fatti salvi i casi di urgenza)
Pareri finalizzati al rilascio Licenze pubblici spettacoli	Tempo massimo intercorrente tra il recepimento della richiesta e il rilascio del parere	15 giorni (30 ove occorra la Commissione C.le o P.le di Vigilanza)
Rilascio autorizzazioni transito 'AREA CENTRO STORICO'	Tempo massimo intercorrente tra il recepimento della richiesta e il rilascio della autorizzazione	7 giorni
Interventi relativi alla segnaletica stradale	Tempo massimo intercorrente tra l'arrivo della segnalazione relativa alla problematica e la trasmissione informatica al Settore Manutenzione dell'ordine dei lavori da eseguire	30 giorni (fatti salvi i casi di urgenza)



Luciana Littizzetto - Manuale D'amore - 2005



Alessandro Gassman, Vincenzo Salemme e altri - Baciato dalla Fortuna - 2010

I casi più frequenti in cui il cittadino ha bisogno di noi

E' anzitutto necessario premettere che qualunque istanza presentata al nostro Comando viene sempre presa in considerazione e a tutti viene data una risposta nel più breve tempo possibile; crediamo tuttavia cosa utile soffermarci su alcuni casi che più frequentemente i cittadini ci presentano, spiegandoli nel dettaglio.

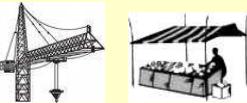
Per ciascun evento sono stati raccolti e schematizzati: • il riferimento normativo • le modalità di contatto con la Polizia Municipale • i tempi e le modalità di intervento della struttura, tenuto anche conto della possibile complessità delle questioni.

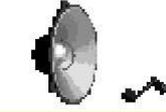
Si ricorda che la modulistica relativa alle varie pratiche di competenza è reperibile e scaricabile sul sito istituzionale dell'Ente www.piazzalta.it.



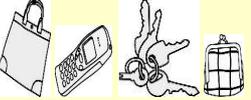
La mia necessità	Qual è la Legge che regola questa situazione	Chi devo contattare e come posso farlo	Cosa devo dire / produrre	In che tempi ed in che modo interviene la Polizia Municipale	Consigli utili
 <p>Ho bisogno dell'intervento della pattuglia per un incidente stradale</p>	Codice della Strada	Centralino Polizia Municipale Numero unico 0732 - 21610	Nominativo, luogo dell'incidente, presenza o meno di feriti e necessità di soccorso sanitario	Viene prima possibile inviata sul posto la pattuglia, salvo che non sia impegnata per altro incidente o altra grave incombenza. In quest'ultimo caso si provvede ad allertare altra forza di polizia. La pattuglia coadiuva nelle operazioni di soccorso, gestisce la viabilità ripristinando le condizioni di sicurezza, rileva l'incidente - sempre che i veicoli non siano stati nel frattempo spostati - e accerta eventuali violazioni	<p>1. Ove sia possibile le persone coinvolte nell'incidente possono compilare la constatazione amichevole del sinistro (chiedere il modello CID alla propria compagnia assicurativa)</p> <p>2. Per quanto lo consentono le circostanze, è sempre utile annotare i dati relativi a veicoli e persone coinvolte</p>
 <p>Voglio evidenziare un problema relativo al traffico o alla segnaletica cittadina</p>	Codice della Strada	<ol style="list-style-type: none"> 1. Posso riferirlo verbalmente ad un agente che incontro per strada, il quale riferirà ai superiori 2. Posso telefonare o recarmi presso la sede del Comando, chiedendo di poter parlare con l'Ufficiale responsabile della Viabilità 3. Posso inviare una lettera o scrivere una mail 	<p>Nominativo e descrizione sintetica del problema riscontrato.</p> <p>Eventuali suggerimenti in merito agli interventi da compiere.</p> <p>Meglio allegare foto per spiegare le questioni</p>	<p>Sopralluogo di verifica, durante il quale viene valutato il problema, redatto un rapporto con foto allegate e trasmesso il tutto all'Ufficio Manutenzione strade del Comune entro il termine massimo di gg. 30, ridotto a 2 - 4 gg. in caso di urgenza.</p> <p>L'Ufficio Manutenzione eseguirà i lavori appena possibile.</p>	Quando è possibile segnalare il problema per iscritto
 <p>Voglio segnalare strade dove occorrono più controlli e/o provvedimenti di limitazione della velocità</p>	Codice della Strada	<ol style="list-style-type: none"> 1. Posso riferirlo verbalmente ad un agente che incontro per strada, il quale riferirà ai superiori 2. Posso telefonare o recarmi presso la sede del Comando, chiedendo di poter parlare con l'Ufficiale responsabile della Viabilità 3. Posso inviare una lettera o scrivere una mail 	<p>Nominativo e descrizione sintetica del problema riscontrato</p> <p>Eventuali suggerimenti in merito agli interventi da compiere</p> <p>Meglio allegare foto per spiegare le questioni</p>	<p>Verifica con controlli specifici, durante i quali vengono valutate le possibili soluzioni sia di carattere preventivo che repressivo. In caso sia necessario installare segnaletica si redige rapporto trasmesso il tutto all'Ufficio Manutenzione strade del Comune entro il termine massimo di gg. 15.</p>	Quando è possibile segnalare il problema per iscritto
 <p>Mi è stata rimossa l'auto</p>	Codice della Strada	Centralino Polizia Municipale Numero unico 0732 - 21610	Nominativo, dove è stata lasciata l'auto, targa / modello	<p>Viene riferito se l'auto è stata eventualmente oggetto di rimozione ed il motivo per il quale è stata rimossa</p> <p>Viene indicato il luogo ove è custodita l'auto</p>	Nel caso in cui l'auto non sia stata rimossa occorre considerare l'ipotesi del furto e rivolgersi a Polizia o Carabinieri
 <p>Ho notato un veicolo in stato di abbandono in luogo pubblico o privato</p>	Codice della Strada D. Lgs. 152/2006	<ol style="list-style-type: none"> 1. Posso riferirlo verbalmente ad un agente che incontro per strada, il quale riferirà ai superiori 2. Posso telefonare o recarmi presso la sede del Comando 3. Posso inviare una lettera o scrivere una mail 	Nominativo, dove ho visto l'auto abbandonata e possibilmente targa / modello	<p>Sopralluogo di verifica con attivazione, se ricorrono gli estremi, della procedura specifica a seconda dei casi (ad esempio, se il veicolo è privo di targhe si considera rifiuto speciale e si segue uno specifico iter previsto dalla Legge)</p>	Quando è possibile segnalare il problema per iscritto

La mia necessità	Qual è la Legge che regola questa situazione	Chi devo contattare e come posso farlo	Cosa devo dire / produrre	In che tempi ed in che modo interviene la Polizia Municipale	Consigli utili
 <p>Ho notato problemi all'entrata e uscita degli alunni dalle Scuole</p>	Codice della Strada	<ol style="list-style-type: none"> 1. Posso riferirlo verbalmente ad un agente che incontro per strada, il quale riferirà ai superiori 2. Posso telefonare o recarmi presso la sede del Comando, chiedendo di poter parlare con l'Ufficiale responsabile della Viabilità 3. Posso inviare una lettera o scrivere una mail 	Nominativo e specificare se si tratta di problemi di viabilità, ovvero di possibili atti di bullismo, ovvero ancora di presenza di persone con atteggiamenti che destano apprensione o sospetto	A secondo del problema si dispongono verifiche e controlli anche in abiti civili e con mezzi 'civetta'.	Quando è possibile segnalare il problema per iscritto
 <p>Voglio organizzare una manifestazione sportiva su strada (ciclistica, motociclistica, podistica, ruzzola, ...)</p>	Codice della Strada	<p>Preventivamente posso inviare una lettera o scrivere una mail.</p> <p>Successivamente sarà necessario recarsi in Comando per verificare eventuali problematiche con un Ufficiale responsabile della Viabilità</p>	<p>La preventiva richiesta, con allegata la piantina del percorso, deve pervenire almeno 30 gg. prima della manifestazione.</p> <p>Specificare se trattasi di manifestazione competitiva o amatoriale e se i partecipanti rispettano le norme del CdS</p>	<p>Entro 10 – 15 gg. si valuta il caso coinvolgendo i responsabili e chiedendo ove necessario eventuali adeguamenti e/o ulteriori precauzioni in merito alle modalità di svolgimento della manifestazione.</p> <p>Si rilasciano quindi gli atti necessari (nulla – osta, ordinanze, ecc.).</p> <p>Vengono quindi predisposti i necessari servizi di vigilanza</p>	Prima di divulgare e pubblicizzare la manifestazione, è sempre opportuno un incontro preventivo al fine di valutare le possibili problematiche (di sicurezza, relative al traffico, ...) rivenienti dallo svolgimento della manifestazione
 <p>Ho bisogno di segnalare un problema di sicurezza pubblica o relativo alla video sorveglianza</p>	TULPS e CPP Leggi specifiche in materia di sicurezza	<ol style="list-style-type: none"> 1. Posso riferirlo verbalmente ad un agente che incontro per strada, il quale riferirà ai superiori 2. Posso telefonare o recarmi presso la sede del Comando, chiedendo di poter parlare con l'Ufficiale responsabile della Viabilità 3. Posso inviare una lettera o scrivere una mail 	<p>Nominativo e tipo di problema di sicurezza riscontrato.</p> <p>Eventuali danni vandalici al patrimonio pubblico</p>	<p>Intervento immediato della Pattuglia o di altro personale.</p> <p>Eventuale coinvolgimento nell'azione di vigilanza di altri organi di Polizia.</p> <p>In caso di danni agli impianti si da notizia immediata al C.E.D.</p>	Segnalare comunque ogni fatto o elemento sospetto, anche se lo si ritiene di minima importanza
 <p>Voglio riferire un disservizio / guasto che ho notato in città</p>	Del. G.M. n. 125/'05	<p>L'ufficio primariamente preposto dal Comune a ricevere queste segnalazioni, per poi smistarle a chi di competenza, è l'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico), con recapito telefonico 0732 – 70931, sede in Piazza del Comune ed e-mail: urp@comune.fabiano.an.it</p> <p>2. Posso riferire verbalmente il disservizio ad un agente che incontro per strada, il quale riferirà all'URP appena possibile</p>	Nominativo, tipo di disservizio riscontrato e disagi che ha creato	Se la segnalazione viene fatta al nostro centralino, sarà trasmessa all'URP appena possibile	Rivolgersi preferibilmente all'URP

La mia necessità	Qual è la Legge che regola questa situazione	Chi devo contattare e come posso farlo	Cosa devo dire / produrre	In che tempi ed in che modo interviene la Polizia Municipale	Consigli utili
 <p>Devo segnalare possibili violazioni di Legge presso un bar, un ristorante, un negozio o un ambulante</p>	<p>D.L. 114/'98 L.R. 27/'09 e successive modifiche e integrazioni</p>	<p>A seconda del tipo di problema o dell'urgenza, valutare l'opportunità di telefonare o recarsi in Comando, chiedendo di poter parlare con l'Ufficiale responsabile dei Controlli Commerciali, ovvero inviare una lettera o scrivere una mail</p>	<p>Nominativo, ubicazione del controllo richiesto, cosa si è notato in concreto che non va, se si è già fatto presente al titolare il problema</p>	<p>Se necessario si interviene subito per le verifiche del caso. Ove invece si rendano necessari controlli e/o riscontri più accurati, eventualmente anche in abiti civili, si provvederà entro un tempo massimo di 30 gg.</p>	<p>Prima di interessare la Polizia Municipale del problema, è possibile e opportuno segnalare l'inconveniente o l'omissione al titolare dell'attività, perché potrebbe trattarsi di una semplice dimenticanza</p>
 <p>Voglio ricorrere avverso una sanzione, o chiedere informazioni sulle procedure sanzionatorie</p>	<p>Codice della Strada Leggi che regolano le materie su cui la PM eleva sanzioni amministrative L. 689/'81</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Posso telefonare o recarmi in Comando chiedendo di poter parlare con l'Ufficiale responsabile delle Verbalizzazioni 2. Posso inviare una lettera o scrivere una mail 	<p>Specificare subito di che violazione si tratta (se riguarda il Codice della Strada o altra normativa) in quanto le procedure sono diverse</p>	<p>L'ufficio verbalizzazioni evade le procedure di competenza nei termini di Legge. Circa la possibilità di ottenere informazioni, si deve contattare esclusivamente l'Ufficiale responsabile delle Verbalizzazioni o un suo collaboratore nei giorni ed orari in cui sono in servizio (chiedere al Piantone)</p>	<p>Al momento del contatto occorre avere con sé tutta la documentazione in proprio possesso</p>
 <p>Voglio segnalare problemi inerenti la conduzione su strada di animali da compagnia o la presenza di randagi</p>	<p>Reg.to Polizia Urbana Del. CC. n. 31/ '07 Legge Quadro 281/'91 L.R. 10/'97 L. 189/2004</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Posso riferirlo verbalmente ad un agente che incontro per strada, il quale riferirà ai superiori 2. Posso telefonare o recarmi in Comando 3. Posso inviare una lettera o scrivere una mail 	<p>Nominativo, dove e cosa si è notato</p>	<p>Controllo immediato ove possibile. Ove invece si rendano necessari controlli e/o riscontri più accurati, eventualmente anche in abiti civili, si provvede entro circa 10 gg. Nel caso di randagi si allertano i Veterinari ASUR per gli interventi di competenza</p>	<p>E' utile descrivere gli animali in maniera quanto più possibile dettagliata (taglia, colore del manto, se portano o no un collare, condizioni apparenti di salute, ...)</p>
 <p>Ho bisogno di una occupazione di suolo pubblico (per lavori edili, per motivi politici, per scaricare materiali, per avere uno spazio all'aperto per la mia attività ...)</p>	<p>Regolamento TOSAP Del. CC. n. 46/'05 Reg.to Polizia Urbana Del. CC. n. 31/ '07</p>	<p>Posso preventivamente telefonare o recarmi in Comando, chiedendo di poter parlare con l'Ufficiale responsabile delle OSP per ottenere informazioni. Successivamente si dovrà redigere la richiesta di occupazione su apposito modello, consegnandola al Protocollo del Comune ovvero inviandola per posta o via mail</p>	<p>Nella domanda devono essere specificati tutti i dati inerenti l'occupazione nonché l'eventuale disegno in scala dell'area occupata. La domanda va fatta pervenire almeno 15 gg. prima l'inizio del periodo di occupazione. Dopo i conteggi del dovuto dovrà poi essere prodotto il versamento TOSAP</p>	<p>Entro un tempo massimo di 30 gg., ma mediamente entro 10 gg. dall'arrivo della domanda, si effettua sopralluogo con successivo rilascio della concessione. La concessione può contenere prescrizioni che vanno tassativamente rispettate A seguito del rilascio della Concessione, sono talvolta necessari provvedimenti relativi alla viabilità che vengono adottati con Ordinanza</p>	<p>E' sempre meglio allegare un disegno dell'area occupata, anche se non fosse in scala</p>

La mia necessità	Qual è la Legge che regola questa situazione	Chi devo contattare e come posso farlo	Cosa devo dire / produrre	In che tempi ed in che modo interviene la Polizia Municipale	Consigli utili
 <p>Devo segnalare rumori molesti</p>	<p>Legge 447/'95 L.R. 28/2001 Regolamenti Comunali Del. 19/1999 e Del. 51/2007</p>	<p>1. Posso telefonare o recarmi in Comando ovvero recarmi presso l'Uff. Ambiente del Comune, con recapito telefonico 0732 – 709324. 2. Posso inviare una lettera o scrivere una mail</p>	<p>Il tipo di rumore molesto, il luogo, chi presumibilmente lo provoca</p>	<p>Viene predisposto un accertamento entro un tempo massimo di 30 gg, cui segue una relazione all'Ufficio Ambiente per le successive valutazioni di competenza.</p>	<p>Prima di interessare la Polizia Municipale o l'Uff. Ambiente del problema, è opportuno segnalare in via amichevole l'inconveniente a chi sta provocando il disagio</p>
 <p>Voglio fare attività pubblicitaria temporanea sul territorio comunale</p>	<p>Regolamento Comunale Impianti pubblicitari Del. CC. n. 218/'08</p>	<p>Posso preventivamente telefonare o recarmi in Comando chiedendo di poter parlare con l'Ufficiale responsabile delle OSP per ottenere informazioni. Successivamente si dovrà redigere la richiesta di svolgimento attività pubblicitaria consegnandola al Protocollo del Comune ovvero inviandola per posta o via mail</p>	<p>Nella domanda devono essere specificati i dati sull'attività da svolgere, il periodo, il luogo ed eventuali disegni in scala dei mezzi pubblicitari. La domanda va presentata 15 gg. prima l'inizio del periodo di attività. Dopo i conteggi del dovuto, dovrà essere prodotto il versamento</p>	<p>Entro un tempo massimo di 30 gg. dall'arrivo della domanda si effettua sopralluogo con contestuale rilascio della concessione. La concessione può contenere prescrizioni che vanno tassativamente rispettate</p>	<p>E' sempre meglio allegare un disegno dei luoghi precisi dove effettuare le installazioni, anche se non fossero in scala</p>
 <p>Ho bisogno di acquisire copia degli atti relativi ad un incidente</p>	<p>Codice della Strada</p>	<p>1. Posso recarmi in Comando chiedendo di poter parlare con l'Ufficiale responsabile della Polizia Giudiziaria – Ufficio Infortunistica 2. Posso inviare una richiesta per lettera o via mail</p>	<p>Chi fa richiesta deve averne titolo, pertanto può essere uno degli interessati al sinistro o il suo Legale</p>	<p>La richiesta viene evasa successivamente al deposito agli atti del rapporto di incidente da parte degli Agenti che lo hanno rilevato. Mediamente l'atto è disponibile 10 gg. dopo il sinistro, e comunque in un tempo massimo di 25 gg.</p>	<p>Pur potendo presentare la domanda subito dopo il rilevamento del sinistro, va tenuto conto che per la redazione definitiva del rapporto occorre attendere almeno 10 gg.</p>
 <p>Voglio segnalare problemi ambientali o di errato / irresponsabile conferimento dei rifiuti</p>	<p>D. Lgs. 152/'06 Regolamento Comunale Del. 95/1994 e Del. 28/2012</p>	<p>Si occupano di queste problematiche sia la Polizia Municipale, per cui posso telefonare o recarmi in Comando, che l'Uff. Ambiente comunale, con recapito telefonico 0732 – 709324. 2. Posso inviare una lettera o scrivere una mail</p>	<p>Il tipo di problema, il luogo, chi presumibilmente lo provoca</p>	<p>Viene predisposto un accertamento, talvolta congiuntamente all'Asur o altri Uffici interessati, entro un tempo massimo di 30 gg.. Circa il conferimento rifiuti, vengono periodicamente svolti incontri nelle scuole su queste tematiche a completamento delle iniziative di educazione stradale</p>	<p>Può essere utile allegare alcune foto relative al problema</p>
 <p>Voglio organizzare uno spettacolo o una manifestazione pubblica</p>	<p>T.U.L.P.S. artt. 68, 69 e 80 DPR 160/2010 L.R. 7/2011</p>	<p>L'iter della pratica è di competenza del SUAP (Sportello Unico Attività Produttive), al quale occorre rivolgersi. La Polizia Municipale ha compiti di controllo e verifica.</p>	<p>Produzione della domanda / SCIA con la documentazione tecnica prevista, nei termini previsti dalle singole tipologie di eventi, da compilarli sulla modulistica prevista per le specifiche manifestazioni.</p>	<p>La Polizia Municipale effettua controlli sostanziali in merito alla documentazione pervenuta, che vengono svolti nei tempi previsti dalla Legge. Emette quindi il proprio parere endoprocedimentale quando previsto.</p>	<p>E' di fondamentale importanza allegare alla domanda tutta la documentazione tecnica prevista, altrimenti l'Ufficio SUAP non rilascia la Licenza per svolgere la manifestazione</p>

La mia necessità	Qual è la Legge che regola questa situazione	Chi devo contattare e come posso farlo	Cosa devo dire / produrre	In che tempi ed in che modo interviene la Polizia Municipale	Consigli utili
 <p>Voglio segnalare un problema / abuso legato ad una attività edilizia</p>	D. Lgs. 380/01	<p>1. Posso telefonare o recarmi in Comando, chiedendo di poter parlare con l'Ufficiale responsabile della Polizia Giudiziaria o un suo collaboratore.</p> <p>2. Posso inviare una lettera o scrivere una mail</p>	Il tipo di problema, il luogo, chi presumibilmente lo sta mettendo in atto	Una verifica viene eseguita sul posto entro un tempo massimo di 30 gg. dalla segnalazione, fatti salvi casi d'urgenza i quali vengono evasi con priorità. Il controllo viene eseguito dal personale dell'Ufficio PG, talvolta congiuntamente a personale Tecnico. Ulteriori accertamenti vengono espletati nei tempi tecnici necessari	Evitare segnalazioni anonime, in modo che l'organo di Polizia possa riferire agli interessati gli esiti dell'accertamento
 <p>Ho bisogno di ottenere / rinnovare un contrassegno invalidi</p>	Codice della Strada	<p>Posso preventivamente telefonare o recarmi in Comando per ottenere informazioni. Successivamente si dovrà redigere e presentare la richiesta, consegnandola al Protocollo del Comune ovvero inviandola per posta o via mail</p>	La richiesta, in carta libera, va compilata su apposito modello (reperibile sul sito internet del Comune) e ad essa va allegato il Certificato ASUR	Entro 7 gg. dall'arrivo della domanda viene rilasciata la Concessione (contrassegno invalidi)	Una volta ottenuto il contrassegno, ricordarsi di esporlo sempre sul parabrezza anteriore del veicolo in modo ben visibile
 <p>Desidero informazioni o un'autorizzazione riguardante l'AREA CENTRO STORICO</p>	Codice della Strada Ordinanza specifica	<p>Posso preventivamente telefonare 0732 – 21610 o recarmi in Comando in Piazza Papa Giovanni Paolo II – 4/a, chiedendo di poter parlare con l'Ufficiale responsabile della Viabilità o un suo collaboratore per ottenere informazioni. Successivamente si dovrà redigere e presentare a richiesta, consegnandola al Protocollo del Comune</p>	Eventuali richieste vanno adeguatamente motivate e ad esse va allegata la carta di circolazione del veicolo (o veicoli) da autorizzare	Entro 7 gg. dall'arrivo della domanda, ove l'utente ne abbia diritto, viene rilasciata l'Autorizzazione	Esporre sempre l'Autorizzazione sul parabrezza anteriore del veicolo in modo ben visibile
 <p>Desidero informazioni circa i corsi di educazione stradale nelle scuole</p>	Codice della Strada	<p>Posso preventivamente telefonare o recarmi in Comando, chiedendo di poter parlare con l'Ufficiale responsabile della Viabilità per ottenere informazioni. Successivamente si dovrà redigere e presentare a richiesta, consegnandola al Protocollo del Comune ovvero inviandola per posta o via mail</p>	Chi fa richiesta deve averne titolo, pertanto può essere solo un docente o il dirigente didattico di una delle Scuole cittadine	Entro 3 – 5 gg. dall'arrivo della domanda viene comunicata la risposta, sia affermativa che negativa	Visto l'elevato numero di richieste da parte delle Scuole, è utile concordare preventivamente le date degli incontri per costruire insieme un calendario complessivo delle lezioni
 <p>Ho bisogno di trasferire la mia residenza</p>	L. 1228/54 D.P.R. n. 223/89 D.L. 5/2012	<p>L'iter della pratica è di competenza dell'Ufficio Anagrafe, gli Agenti di Polizia Municipale effettuano solo i sopralluoghi di verifica. Per contattare l'Ufficio Anagrafe i recapiti telefonici sono: 0732 – 709281 o 0732 – 709363</p>	Chi avanza la richiesta deve avere i documenti in corso di validità (carte identità se da altro comune, patenti e targhe degli automezzi di tutte le persone interessate, permesso di soggiorno)	L'Ufficio Anagrafe controlla la documentazione e avvia la pratica trasmettendola alla Polizia Municipale per gli accertamenti. Spesso sono necessarie più verifiche per accertare le varie situazioni, la pratica viene restituita all'ufficio Anagrafe normalmente entro i 30 gg. dal ricevimento, salvo casi di particolare complessità	Non è richiesto che tutti i componenti del nucleo familiare si presentino allo sportello, ne basta solo uno maggiorenne. Non si può fare richiesta di residenza o di trasferimento in una casa che non ha le condizioni di abitabilità

La mia necessità	Qual è la Legge che regola questa situazione	Chi devo contattare e come posso farlo	Cosa devo dire / produrre	In che tempi ed in che modo interviene la Polizia Municipale	Consigli utili
 <p>Ho rinvenuto un oggetto smarrito o abbandonato</p>	<p>Codice Civile artt. 927, 928 e 929</p>	<p>Devo recarmi in Comando e consegnare quanto ritrovato al personale di Piantone</p>	<p>Occorre riferire chi, dove e quando ha rinvenuto l'oggetto</p>	<p>Il personale di servizio compila apposito verbale di ritrovamento e ne rilascia copia. Se si tratta di un documento o di un cellulare con inclusa scheda telefonica ci si attiva per rintracciare l'interessato. L'oggetto viene custodito e seguirà la procedura prevista per Legge: il ritrovatore sarà informato a tempo debito degli esiti.</p>	<p>E' un dovere civico riportare un oggetto rinvenuto. Va anche ricordato che, per oggetti di valore, la Legge al termine della procedura prevede una ricompensa per il ritrovatore ovvero la devoluzione al ritrovatore stesso nel caso non si trovi il legittimo proprietario.</p>
 <p>Ho smarrito un documento</p>	<p>DPR 104/2000</p>	<p>In caso di smarrimento o furto della <u>carta d'identità</u> è necessario sporgere denuncia presso la Polizia Municipale, i Carabinieri o il Commissariato Polizia di Stato e recarsi poi con la stessa all'ufficio Anagrafe per l'emissione del nuovo documento. Da questo momento la carta d'identità oggetto della denuncia non è più valida e se viene ritrovata deve essere distrutta.</p> <p>In caso di smarrimento o furto della <u>patente e della carta di circolazione</u> occorre ugualmente sporgere denuncia presso la Polizia Municipale, la Polizia di Stato o i Carabinieri: l'Ufficio ricevente rilascia un'autorizzazione provvisoria a circolare. Da questo momento la patente o la carta di circolazione oggetto della denuncia non è più valida e se viene ritrovata deve essere distrutta. La denuncia sarà poi inviata alla competente Motorizzazione di Roma che provvederà ad inviare il duplicato del documento a casa del denunciante.</p> <p>Le spese saranno a suo carico</p>			<p>La denuncia di smarrimento o furto va presentata nel più breve tempo possibile, meglio se entro 48 ore dal momento in cui ci si è accorti del fatto</p>
 <p>Voglio presentare querela per reati perseguibili ad iniziativa di parte (ad es. per lesioni colpose relative ad incidente, ingiurie, ...)</p>	<p>CPP artt. 332 e 333 artt. da 336 a 340</p>	<p>Oltre a poter direttamente rivolgersi alla Procura della Repubblica, si può presentare una denuncia o una querela presso un Ufficio di Polizia Giudiziaria.</p> <p>Volendo rivolgersi alla Polizia Municipale ci si può recare in Comando chiedendo di parlare con un Ufficiale di servizio</p>	<p>Si può produrre una denuncia o querela già redatta oppure esporla oralmente al momento e di quanto riferito verrà redatto verbale</p>	<p>L'ufficiale riceve la denuncia / querela ed istruisce la relativa pratica nei tempi previsti dalla Legge provvedendo a valutarne la fondatezza ed a trasmetterla all'Autorità competente nei tempi rigidamente previsti dalla Legge</p>	<p>Esporre in modo quanto più possibile chiaro e cronologicamente corretto tutti i fatti e gli elementi che costituiscono il presupposto per la successiva istruttoria dell'atto</p>
 <p>Devo ritirare il tesserino per la caccia</p>	<p>L.R. 7/1995 L.R. 8/2007 D.G.R. 1105/2009 1267/2009</p>	<p>L'ambito Territoriale di Caccia (ATC) effettua il controllo dei tesserini dei cacciatori residenti nel proprio territorio in regola con le norme di iscrizione e li trasmette ai rispettivi Comuni per la consegna. A Fabriano vi provvede la Polizia Municipale nel periodo previsto.</p>	<p>Portare con sé la Licenza di caccia, il versamento all'ATC, i versamenti delle altre Tasse regionali e un documento di identità in corso di validità</p>	<p>Finito il periodo di consegna vengono comunicati all'ATC i tesserini consegnati e restituiti quelli non consegnati</p>	<p>Informarsi sui giorni di consegna contattando, verso la fine del mese di Agosto, il Piantone del Comando</p>

L'impegno a migliorarci

Lavorare alla stesura della Carta dei Servizi ci ha fatto comprendere che migliorare il nostro modo di lavorare, oltre che doveroso, è senza dubbio possibile e può essere perseguito adottando tante piccole ma importanti 'messe a punto' quotidiane che, con il tempo e con la perseveranza, portano a buoni risultati.

Parlando degli standard di qualità, ci siamo impegnati a mantenerli nel tempo e, se possibile, a migliorarli gradualmente: per fare ciò è necessario intraprendere azioni specifiche per promuovere un'ottimizzazione continua del servizio: ci proponiamo, pertanto, di investire tempo, energie e risorse in un costante ammodernamento degli strumenti operativi e della formazione professionale di chi lavora in Polizia Municipale, al fine di avere un potenziamento qualitativo della struttura che consenta di offrire al cittadino un servizio sempre all'altezza delle necessità.

Ma non può esserci vero miglioramento senza l'ascolto dei cittadini ed il confronto con le loro osservazioni, in linea con quanto previsto da una Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica in materia di "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini": proprio per lavorare in questa direzione sono previste periodiche rilevazioni del livello di soddisfazione dell'utenza attraverso indagini di customer satisfaction e costanti valutazioni dei servizi erogati effettuate dagli Ufficiali Responsabili dei vari reparti del Corpo, al fine di verificare in tempo reale se eventualmente ci siano casi di 'non - conformità', in cui cioè non siano rispettati gli impegni contenuti nella Carta dei Servizi relativamente agli indicatori di qualità: se ciò accadesse si cercherà di apportare al più presto le opportune azioni correttive.

I risultati complessivi delle rilevazioni e delle azioni intraprese verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i piani di miglioramento del servizio: inoltre, al fine di ottimizzare costantemente gli standard assicurati, la Carta dei Servizi sarà periodicamente rivista per assicurarne il continuo adeguamento ai bisogni della collettività ed esigenze interne dell'organizzazione.



Sophia Loren e Vittorio De Sica - Pane, amore e ... - 1955

INSERTO

TuttoCittà telefonico: un piccolo vademecum per contattare più velocemente Istituzioni e Servizi utili

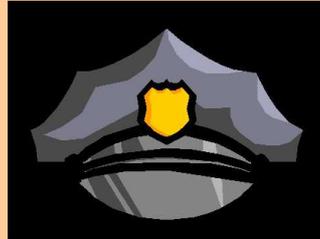
Abbiamo aggiunto alla nostra Carta un piccolo inserto, organizzato per centri di interesse, che punta all'essenzialità ed alla semplicità grafica, con bene in chiaro solo le vie ed i numeri telefonici delle Istituzioni e servizi più utili e più richiesti: lo aggiorneremo ed integreremo continuamente affinché possa, nel tempo, essere un 'compagno di viaggio' sempre attuale.



SANITA'

Pronto soccorso	118
Guardia Medica	Viale Stelluti Scala 0732 22860
Ospedale - ASUR n. 6	Viale Stelluti Scala
Centralino	0732 7071
U.R.P.	0732 707413
C.U.P.	0732 707364
Servizio Veterinario (Canile)	Località Campo dell'Olmo 0732 678741
Farmacia Giuseppucci	P.le Matteotti 0732 21215
Farmacia Popolare	Via Cialdini 0732 21917
Farmacia Comunale 1 (Farmacom)	Via Marconi 0732 3308
Farmacia Comunale 2 (Farmacom)	Via Dante 0732 71384
Farmacia Monzali	C.so della Repubblica 0732 21918
Farmacia Cerrotti (Zona Piano)	Via Giuseppe Miliani 0732 4959
Farmacia Silvestrini (Zona Borgo)	Via Brodolini 0732 252056

	Farmacia Cottini	Frazione Albacina (località Borgo Tufico) 0732 678104
	Croce Rossa	Piazza Fabi Altini 0732 21948
	Croce Azzurra	Via Brodolini 0732 629444



SICUREZZA

	Commissariato Polizia di Stato	Via Dante 113 0732 23211
	Carabinieri	Via Dante 112 0732 248900
	Polizia Municipale	Piazza Giovanni Paolo II (ex Cattedrale) 0732 21610
	Polizia Stradale	Via Brodolini 0732 250781
	Polizia Ferroviaria	P.le XX Settembre 0732 3339
	Vigili del Fuoco	Via Di Vittorio 115 0732 21777
	Guardia di Finanza	Viale XIII Luglio 117 0732 3377
	Corpo Forestale	Via Dante 0732 3428
	Polizia Provinciale Ancona	071 5894455 - 6



SCUOLE

Istituto Comprensivo zona ovest Marco Polo		0732 709347
Istituto Comprensivo zona centro Fratelli Romagnoli		0732 709349
Istituto Comprensivo zona est Aldo Moro		0732 709352
Nidi d'infanzia pubblici	GIRO GIROTONDO	Via Petrarca 0732 709252
	QUI QUO QUA	Via Ciampicali 0732 5341
	ARCOBALENO	Via Don Petruio 0732 5613
Nidi d'infanzia privati	FANTAGHIRO'	Via Ciampicali 0732 625832
	LA CASA SULL'ALBERO	Viale Martiri della Libertà 0732 628367
	POLLICINO	Via L. Corsi 0732 3857
Scuole Materne	ALBACINA	Frazione Albacina 0732 678290
	S. MARIA	Via Bennani 0732 709245
	A. MORO	Via A. Moro 0732 709244
	A. MALFAIERA	Via Cappuccini 0732 709239

	COLLODI	Viale XIII Luglio 0732 3025
	S. MICHELE	Frazione San Michele 0732 676887
	MELANO	Frazione Melano 0732 73415
	DON PETRUIO	Via Don Petruio 0732 709262
Scuole Primarie (Elementari)	ALBACINA	Frazione Albacina 0732 678290
	S. MARIA	Via Bennani 0732 709357
	A. MORO	Via A. Moro 0732 709358
	ALLEGRETTO NUNZIO	Via Cappuccini 0732 709346
	MAZZINI	Via Fabbri 0732 709355
	COLLODI	Via Zacchilli 0732 709354
	MARISCHIO	Frazione Marischio 0732 71164
	Scuole secondarie di primo grado (Medie)	GIOVANNI PAOLO II°
GENTILE DA FABRIANO		Piazza Rosselli 0732 709620 – 621
MARCO POLO		Via Fabbri 0732 709347

Scuole secondarie di secondo grado (Superiori)	Istituto Tecnico Agrario Miliani - Vivarelli	SEDE PRINCIPALE Via Veneto 0732 3376 / 3573 SEDE DISTACCATA Via Cappuccini 0732 3373 / 251287
	Istituto Statale d'Arte E. Mannucci	Via Serraloggia 0732 24281
	Istituto Tecnico Commerciale per Geometri e Turismo A. Morea	Via P. Mattarella 0732 3195
	Istituto Tecnico Industriale	L.go Salvo D'Acquisto 0732 2322
	Liceo Classico Francesco Stelluti	Via B. Buozzi 0732 21977
	Liceo Scientifico Vito Volterra	Via Giambattista Miliani 0732 5775



CHIESE e PARROCCHIE

	S. Giuseppe Lavoratore	Via Giuseppe Miliani 0732 3396
	S. Maria in Campo	Via Bennani 0732 626160
	Sacra Famiglia	Viale Campo Sportivo 0732 5662
	San Biagio e Romualdo	Piazza Manin 0732 23021
	Cattedrale San Venanzio Martire	Piazza Papa Giovanni Paolo II 0732 21823
	S. Nicolò	Piazza Cairoli 0732 21269
	Misericordia	Piazza Rosselli 0732 625641

	San Sebastiano Martire	Frazione Marischio 0732 71175
	San Silvestro	0732 5934



UTILITA'

	Centralino Comune	P.le 26 settembre 1997 0732 7091
	URP comunale	Piazza del Comune 0732 709319
	Informazioni Turistiche IAT	Piazza del Comune 0732 625067
	Centro Raccolta rifiuti ingombranti a domicilio	Via Bachelet Numero Verde 800 680800 0732 251126
	Soccorso ACI c/o Carrozzeria Jolly Car	Via Delle Fornaci 116 0732 4372
	Biglietteria Stazione Ferroviaria	P.le XX Settembre 0732 3294 0732 701375
	Servizio Taxi	P.le XX Settembre 0732 5550 0732 22552
	Servizio Idrico Territoriale Acquedotto e Fognature (Multiservizi)	Via Natali Numero Verde Pronto Intervento 800 181577 0732 251358
	Enel	Numero Verde per contratti, letture contatori e pagamenti 800 900800 Segnalazione guasti 803 500
	Italgas	Numero Verde 800 900999 Via Bellocchi 0732 5496

	Poste Italiane	Sede centrale P.le GB. Miliani 0732 639211 Succ. Via Dante 0732 629116 0732 21892 Succ. V.le M. Libertà 0732 251535
	Telecom utenze residenziali	187
	Telecom utenze aziendali	191
	Linee di Trasporto urbano ed extraurbano	Numero Verde 800 037737 CONTRAM 0737 63401 S.A.S.A. 0733 611128 VITALI 0721 862515 BINNI 0732 629592
	Cinema	Multisala Centro Commerciale – Via Gigli 0732 251391 Montini - Via Balbo 0732 4052
	Teatro Gentile - Biglietteria	Via Gentile da Fabriano 0732 3644 Custode 0732 709259
	Museo della Carta e della Filigrana	Largo Fratelli Spacca 0732 709297 0732 22334
	Pinacoteca Civica Bruno Molajoli	Piazza Papa Giovanni Paolo II (Cattedrale) 0732 250658
	Accademia dei Musicisti	Piazza Fabi Altini 0732 24065
	Oratorio della Carità	Via Battisti 0732 709223 (Ufficio Cultura comunale)
	Grande Museo	Via Battisti 0732 5726
	Biblioteca	Via 0732 709205
	Cimitero S. Maria	0732 709241

