



Comune di Casale Corte Cerro

Provincia del Verbano Cusio Ossola

Via Gravellona Toce 2 - 28881 Casale Corte Cerro (VB)

Telefono: (+39) 0323 692109 – Fax: (+39) 0323 60373

protocollo@comune.casalecortecerro.vb.it - casalecortecerro@pec.it - www.comune.casalecortecerro.vb.it

Carta dei Servizi

Settore Vigilanza

Sommario

1	Premessa	3
1.1	Cos'è.....	3
1.2	Principi.....	3
2	Il settore Vigilanza	5
3	I servizi resi	6
3.1	Ufficio Polizia Locale	6
3.2	Altri servizi.....	9
3.2.1	Canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria	9
4	Formazione del personale	11
5	Impegni di qualità e Customer satisfaction.....	11
5.1.1	Impegni di qualità.....	11
5.1.2	Customer satisfaction.....	12
6	Reclami e suggerimenti.....	14
7	Decorrenza ed aggiornamento.....	14

1 Premessa

1.1 Cos'è

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione diretto con i cittadini/utenti che informa, in modo trasparente e completo, circa l'offerta dei servizi dell'Amministrazione, le modalità per usufruirne e gli strumenti di tutela a disposizione.

La Carta dei Servizi rappresenta anche una sorta di impegno e confronto dell'Amministrazione con i propri cittadini/utenti al fine di offrire precise garanzie in ordine di funzionalità, adeguatezza e continuità dei servizi erogati, come pure dell'attuazione delle finalità e dei programmi dell'istituzione, consentendo un permanente livello di verifica e un costante controllo esterno sull'operato, sull'efficacia e qualità del servizio.

1.2 Principi

I principi della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e di seguito descritti:

- **Eguaglianza** - L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti.
- **Legalità** - L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.
- **Imparzialità** - Il Comune eroga i servizi ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. E' assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.
- **Continuità** - Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.
- **Partecipazione** - Il Comune si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorire il rapporto collaborativo. L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di

accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

- **Efficacia ed Efficienza** - Il Comune pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.
- **Chiarezza e Cortesia** - Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.
- **Informazione** - Il Comune considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Con queste premesse, il Comune di Casale Corte Cerro conferma l'impegno da parte dei Servizi Tecnici a promuovere relazioni con il cittadino ispirate a fiducia, collaborazione e trasparenza.

A causa della continua evoluzione normativa, la presente Carta non fornisce un elenco esaustivo in ordine ai servizi erogati ed ai diritti azionabili da parte dell'utenza, che, in ogni caso, continuano a trovare il loro fondamento nelle disposizioni legislative e regolamentari applicabili ai procedimenti di competenza del Servizio.

2 Il settore Vigilanza

Fanno capo al settore Vigilanza i seguenti servizi ed uffici:

- Ufficio Polizia Locale (Vigilanza, Viabilità e traffico)
- Commercio e pubblici esercizi
- Occupazione suolo pubblico
- Protezione civile

- **Sede:** Comune di Casale Corte Cerro, via Gravellona Toce n. 2
- **Giorni e orari di apertura:**

Ufficio Polizia Locale

Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 9.30

I cittadini possono recarsi in ufficio durante il suddetto orario per richiedere informazioni e/o presentare istanze o documentazione, con riferimento a tutti i servizi resi: di norma i tempi d'attesa sono brevi e non è necessario prenotare appuntamenti (ma è sempre possibile contattare l'Ufficio per chiedere un appuntamento, che di norma viene accordato nel giro di pochi giorni).

- **Contatti:**

Responsabile	Dott. Gabriele Falcioni
Personale	Roberto Filocamo - Ispettore Roberto Soccini - Ispettore
Indirizzo	via Gravellona Toce n. 2
Telefono	0323 692112 / 0323 692113
Fax	0323 60373

3 I servizi resi

Per ogni servizio viene proposta una scheda con una descrizione del servizio stesso e l'indicazione di cosa i cittadini possono richiedere od ottenere, dei riferimenti e contatti dell'Ufficio, dei tempi che i cittadini devono rispettare e di quelli che l'Ufficio s'impegna a garantire nonché degli eventuali costi. I Servizi, divisi per ufficio, sono i seguenti:

3.1 Ufficio Polizia Locale

<i>Cos'è</i>	La legislazione vigente definisce le competenze della Polizia Municipale; in particolare, l'art. 3 della L.R. n. 58/1987 elenca i compiti della Polizia Locale: ▪ prevenire e reprimere le infrazioni alle norme di Polizia locale; ▪ vigilare sull'osservanza delle leggi statali e regionali, dei regolamenti e delle ordinanze la cui esecuzione e' di competenza della Polizia locale urbana e rurale; ▪ svolgere i servizi di Polizia stradale attribuiti dalla legge alla Polizia municipale; ▪ espletare i servizi di informazione, di accertamento e di rilevazione connessi ai compiti di istituto; ▪ vigilare sull'integrità e conservazione del patrimonio pubblico; ▪ prestare nell'interesse della Amministrazione di appartenenza servizi d'ordine, vigilanza e scorta; ▪ eseguire la notificazione degli atti e le relative incombenze dell'ufficio giudiziario di conciliazione; ▪ prestare opera di soccorso in occasione di calamità e disastri e privati infortuni. Gli appartenenti ai servizi di cui sopra adempiono inoltre alle incombenze di Polizia amministrativa previste dal D.P.R. 24 luglio 1977, n. 616, nonché da quanto previsto dalla legge 7 marzo 1986, n. 65. Pertanto, la Polizia Locale opera in più aree che possono essere così riassunte: Area sicurezza stradale: la Polizia Municipale si pone a presidio della sicurezza stradale e della mobilità urbana con funzione di prevenzione e controllo dei comportamenti di guida scorretti o pericolosi, utilizzo del sistema sanzionatorio in maniera fortemente integrata con azioni preventive ed educative, rilevazione sinistri stradali che si verificano sul territorio comunale, stesura dei verbali, scorta a manifestazioni religiose, sportive e culturali, disciplina del traffico. Area sicurezza urbana: la Polizia Municipale esercita un'attività di controllo sociale sul territorio, al fine di vigilare sull'incolumità dei cittadini presidia le strade ed i luoghi pubblici, esercita attività volte alla prevenzione dei reati ed al controllo di particolari situazioni di degrado,
--------------	---

	reprime situazioni e comportamenti che violano leggi e regolamenti e svolge indagini d'iniziativa e su delega dell'Autorità Giudiziaria. Area tutela del consumatore: la Polizia Municipale vigila sul rispetto delle normative di settore, effettua controlli sulle attività commerciali e sulle attività edilizie a tutela della sicurezza, contrasta fenomeni di degrado ambientale quali inquinamento, deposito irregolare di rifiuti e abbandono di veicoli in aree pubbliche. Svolge inoltre attività di: ▪ notifica di atti di diversa natura, ▪ rilascio contrassegni per persone disabili; ▪ custodia e riconsegna di oggetti e documenti smarriti rinvenuti sul territorio comunale;
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	▪ Rilevazione infrazioni stradali; ▪ Conciliazione infrazioni; ▪ Rilevazione infrazioni edilizie; ▪ Autorizzazioni commerciali per commercio fisso, su aree pubbliche e pubblici esercizi; ▪ Autorizzazioni sanitarie; ▪ Autorizzazioni per trattenimenti e spettacoli pubblici; ▪ Notifica atti di diversa natura; ▪ rilascio contrassegni per persone disabili; ▪ custodia e riconsegna di oggetti e documenti smarriti rinvenuti sul territorio comunale; ▪ Accoglienza e ascolto dei cittadini: ricevimento di proposte, suggerimenti e reclami
<i>Contatti</i>	pm@comune.casalecortecerro.vb.it PEC: casalecortecerro@pec.it
<i>Tempistica</i>	I procedimenti vengono evasi di norma entro trenta giorni. Le informazioni e l'accoglienza e ascolto dei cittadini vengono evasi, salvo casi che ricedono approfondimenti, di norma al momento.
<i>Costi</i>	Non vi sono spese né per ottenere informazioni o modulistica. Potrebbero rilevare spese per il rilascio di autorizzazioni, previste caso per caso dalla vigente normativa.
<i>Normativa di riferimento</i>	▪ Legge n. 65/1986 "Legge quadro sull'ordinamento della Polizia Municipale"; ▪ Decreto Ministeriale n. 145/1987 "Norme concernenti l'armamento degli appartenenti alla polizia municipale ai quali è conferita la qualità di agente di pubblica sicurezza"; ▪ L.R. n. 58/1987 "Norme in materia di Polizia Locale" ▪ L.R. n. 57/1991 "Integrazione alla L.R. n. 58/1987"

	▪ DGR n. 16-9063 DEL 01.07.2008 “Regolamento regionale recante: Individuazione, caratteristiche e modalità di impiego degli strumenti di autotutela per gli operatori di Polizia Locale” ▪ DGR n. 30-4181 del 26.11.2021 - Nuovo Piano formativo regionale rivolto al Personale della Polizia Locale ▪ DGR n. 36-7285 del 24.07.2023 - Nuove caratteristiche dell’uniforme ordinaria, della tuta operativa e degli accessori di servizio della Polizia municipale
--	---

3.2 Altri servizi

3.2.1 Canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria

<i>Cos'è</i>	L'Ufficio garantisce l'applicazione del canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria, nonché il canone di concessione per l'occupazione delle aree e degli spazi appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile. Per "esposizione pubblicitaria" si intende la diffusione di messaggi pubblicitari, anche abusiva, mediante impianti installati su aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile degli enti, su beni privati laddove siano visibili da luogo pubblico o aperto al pubblico del territorio comunale, ovvero all'esterno di veicoli adibiti a uso pubblico o a uso privato. Per "pubbliche affissioni" si intendono tutte le affissioni effettuate sugli impianti di proprietà del Comune, collocati esclusivamente su aree pubbliche o immobili privati sui quali il Comune esercita il diritto di affissione. Per "occupazioni di spazi ed aree pubbliche" si intende l'occupazione, anche abusiva, delle aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile del Comune e degli spazi soprastanti o sottostanti il suolo pubblico. Per "canone mercatale" si intende il canone di concessione per l'occupazione delle aree e degli spazi appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile, destinati a mercati realizzati anche in strutture attrezzate.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	▪ Autorizzazioni alla diffusione di messaggi pubblicitari attraverso insegne di esercizio, insegne pubblicitarie, pubblicità su veicoli e natanti anche d'impresa, pubblicità effettuata con locandine, striscioni, drappi, stendardi, pannelli, ombrelloni, bandiere, sagomati, espositori, cavalletti, bacheche, vetrofanie, lanterne oltre che schermi televisivi ed altre strutture riproducenti messaggi scorrevoli o variabili, proiezioni luminose o cinematografiche o di diapositive su schermi o pareti riflettenti, segni orizzontali reclamistici, distribuzione di volantini o di altro materiale pubblicitario, fonica a mezzo di apparecchi amplificatori e simili, pubblicità con aeromobili mediante scritte o striscioni o lancio di oggetti e manifestini, pubblicità con palloni frenati e simili, impianti pubblicitari, preinsegne; ▪ Servizio di pubbliche affissioni (di esclusiva competenza comunale); ▪ Autorizzazione all'occupazione di suolo pubblico, permanenti o temporanee; ▪ Pagamento del canone mercatale.

	▪
<i>Tempistica</i>	I procedimenti vengono terminati, salvi casi di particolare complessità che richiedono approfondimenti, di norma entro novanta giorni.
<i>Costi</i>	Non vi sono spese né per ottenere informazioni o modulistica né per presentare le dichiarazioni.
<i>Normativa di riferimento</i>	▪ legge 160 del 27 dicembre 2019; ▪ Regolamento per la disciplina del canone patrimoniale di occupazione del suolo pubblico, di esposizione pubblicitaria e del canone mercatale Approvato con delibera di C.C. n. 4 del 27/3/2021

4 Formazione del personale

Il Comune di Casale Corte Cerro ritiene di fondamentale importanza la formazione e l'aggiornamento del personale affinché, anche nel rapporto con l'Utente, sia in grado di fornire un servizio efficiente, veloce, chiaro e qualitativamente elevato.

Ci si impegna quindi a garantire l'aggiornamento continuo del proprio personale, mediante corsi formativi e mediante l'adesione ad associazioni di categoria di riconosciuto valore che garantiscono adeguato supporto specialistico.

5 Impegni di qualità e Customer satisfaction

5.1.1 Impegni di qualità

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni fattori di qualità sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente:

- Accessibilità;
- Trasparenza;
- Efficacia.

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

Gli standard individuati non sono riferiti a tutti gli interventi decritti in precedenza, ma solamente a quelli dove il Servizio é in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dall'organizzazione del Comune di Casale Corte Cerro.

Gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale

facendo una segnalazione e/o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente.

La tabella consente di leggere per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard specifici garantiti.

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. ore apertura al pubblico	6 ore settimanali
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi prenotabili o erogabili on line	Attivazione di servizi on line
	Informazioni per l'accessibilità	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni, cartelli e vetrofanie chiari ed aggiornati
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo 30 giorni 50% delle risposte entro 10 giorni
Efficacia	Affidabilità	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza
	Capacità di prestare il servizio come richiesto	Numero reclami relativi al servizio erogato pervenuti per anno solare	< 3

5.1.2 Customer satisfaction

I Servizi Tecnici mostrano attenzione verso il cittadino e individuano nella Carta dei servizi lo strumento per tenere fede agli impegni di efficacia ed efficienza presi, creando un patto di collaborazione tra cittadino e istituzione.

La soddisfazione dei cittadini viene rilevata tramite un questionario di gradimento, in allegato, che ogni utente può compilare. Il questionario prevede un livello rapido di risposta:

Molto positivo – Positivo – Negativo – Molto negativo

che consente di esprimere un giudizio più dettagliato sul servizio rilevato e sulla professionalità degli operatori.

A fine anno, il servizio predispone un report dove vengono pubblicati i risultati dell'indagine sulla soddisfazione dei cittadini, con evidenziate le criticità e le aree di miglioramento.

**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO
DEI SERVIZI OFFERTI DAL SETTORE SOCIALE SPORT**

Età ☐ 16 – 25 ☐ 41 – 65 ☐ 26 – 40 ☐ oltre	Frequenza di accesso al settore ☐ settimanale ☐ saltuaria ☐ mensile ☐ altro
Professione ☐ studente ☐ lavoratore dipendente ☐ imprenditore/artigiano/commerciante ☐ altro ☐ libero professionista ☐ pensionato	Come valuta la completezza e chiarezza delle risposte ricevute ☐ molto positivo ☐ negativo ☐ positivo ☐ molto negativo
Come valuta la competenza e professionalità degli operatori ☐ molto positivo ☐ negativo ☐ positivo ☐ molto negativo	Come valuta la disponibilità e la cortesia del personale ☐ molto positivo ☐ negativo ☐ positivo ☐ molto negativo
Come valuta la tempestività delle risposte/informazioni ricevute ☐ molto positivo ☐ negativo ☐ positivo ☐ molto negativo	Facilità di accesso alla struttura ☐ molto positivo ☐ negativo ☐ positivo ☐ molto negativo
Riservatezza e privacy ☐ molto positivo ☐ negativo ☐ positivo ☐ molto negativo	Qual è il giudizio complessivo sul settore ☐ molto positivo ☐ negativo ☐ positivo ☐ molto negativo
Ha qualche suggerimento da fare?	

6 Reclami e suggerimenti

Ogni utente può presentare reclami, segnalazioni e proposte di miglioramento relativamente all'erogazione dei servizi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Reclami, segnalazioni o proposte vanno redatti in forma scritta e devono essere completi delle generalità e dei contatti di chi li ha redatti, nonché personalmente sottoscritti.

Gli stessi possono essere inoltrati, mediante consegna diretta oppure via posta, e-mail o p.e.c., all'Ufficio Protocollo del Comune di Casale Corte Cerro

Sede: Via Gravellona Toce n. 2 - 28881 Casale Corte Cerro (VB)

Telefono: 0323 692109

E-mail: protocollo@comune.casalecortecerro.vb.it

Posta elettronica certificata: casalecortecerro@pec.it

L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata, in ogni caso, come una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta.

In caso di presentazione formale, il Dirigente responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato il Dirigente adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

7 Decorrenza ed aggiornamento

La validità della presente Carta dei Servizi decorre dall'approvazione da parte della Giunta Comunale ed è soggetta a periodico aggiornamento all'occorrenza, anche a seguito di variazioni di natura normativa od organizzativa.