

**Carta dei Servizi**  
**della Polizia Municipale**  
**Comune di Modena**

## **Presentazione della Carta**

*La Polizia Municipale sta affrontando negli ultimi anni un percorso per il miglioramento della sua organizzazione interna e, anche, del suo modo di rapportarsi con il cittadino cliente; in quest'ottica, è parso importante sottoporre a revisione la carta dei servizi, al fine di renderla una occasione di presentazione della Polizia Municipale alla sua città e contemporaneamente uno strumento funzionale a tutti coloro che possono avere bisogno dei servizi offerti, facilitandone la comprensibilità e le forme di accesso.*

*La carta dei servizi della Polizia Municipale vuole rappresentare, quindi, uno degli elementi nella trasformazione del Corpo verso una organizzazione di servizi efficiente ed orientata alla soddisfazione del cittadino. I requisiti normativi che guidano alla redazione della carta hanno lo scopo di garantire ai cittadini clienti la piena fruibilità dei servizi, la trasparenza della gestione e la piena informazione dei fruitori stessi dei servizi di pubblico interesse.*

*La funzione della Carta dovrebbe essere quella di portare a conoscenza dei cittadini clienti non solo i servizi offerti, ma anche la struttura organizzativa e i processi, che ne permettono la realizzazione secondo gli standard di qualità definiti e illustrati. Il documento qui presentato vuole corrispondere ad un impegno formalizzato e condiviso con gli operatori di Polizia Municipale, come punto di riferimento all'interno del Corpo, e nei confronti della cittadinanza ad un vincolo contrattuale con cui la Polizia Municipale si propone come strumento di garanzia, immagine e divulgazione, soprattutto nel rispetto dei livelli di qualità raggiunti e garantiti, e nel perseguire gli obiettivi di miglioramento qui formulati.*

*Il Comandante*

*Fabio Leonelli*

## **Indice:**

Presentazione della Carta

### **Corpo di Polizia Municipale di Modena**

#### **1. Chi siamo:**

Obiettivi della Polizia Municipale

Storia del Corpo di Modena

Struttura e Aree di Servizio

#### **2. Come lavoriamo:**

Modalità e strumenti di lavoro

Professionalità dell'Agente di Polizia Municipale

Principi garantiti con la Carta

#### **3. Una soluzione per i bisogni del cittadino**

Sicurezza Stradale:

- incidente stradale - richiesta di intervento e procedure
- sanzioni – informazioni su pagamenti e ricorsi
- strada e segnaletica – modalità segnalazione e intervento
- autorizzazioni e ordinanze – modalità di richiesta e procedure

Vivibilità e Sicurezza dei Cittadini:

- convivenza civile – modalità segnalazione illeciti e richiesta intervento

Tutela del Consumatore:

- truffe, commercio, edilizia – modalità segnalazione illeciti

Informazione:

- informazioni sulla città – modalità richiesta indicazioni territorio e servizi comunali
- informazioni viabilità – modalità richiesta indicazioni su modifiche e manifestazioni
- accesso agli atti - modalità richiesta e procedure

#### **4. Impegni della Polizia Municipale verso il cittadino cliente**

Impegno al monitoraggio della qualità del servizio reso

Impegno al monitoraggio della Soddisfazione dei Clienti

Impegno all'informazione e al diritto di accesso

Numeri utili e canali di contatto

#### **ALLEGATI:**

Sintesi delle attività svolte nell'anno passato

La soddisfazione del cittadino cliente: valutazioni e interpretazioni dei servizi di PM

Obiettivi di qualità e impegni per il miglioramento nell'anno in corso

## 1. Chi siamo:

### Obiettivi della Polizia Municipale

La Polizia Municipale ha il **compito** di far conoscere e rispettare le norme che regolano la convivenza civile all'interno del Comune di Modena, costituendo una istituzione riconosciuta dai cittadini e depositaria della fiducia degli stessi, ponendosi come primo referente sul territorio per la Amministrazione Comunale.

Il servizio svolto dalla Polizia Municipale è orientato a garantire la migliore fruizione della città per i cittadini, favorendo la loro fruizione degli spazi e l'utilizzo dei servizi dell'ambito comunale.

La Polizia Municipale si pone come obiettivo di essere un referente per la vita di tutti i giorni e per conoscere ed orientarsi nella città e nei servizi che questa offre.

Il Corpo di Polizia Municipale, oltre ad essere un istituzione cittadina, è un **organizzazione di persone** che agiscono in modo omogeneo, a favore del rispetto delle regole di convivenza e per il bene della città, basando la propria missione su alcuni principi fondamentali e condivisi:

- Giustizia
- Imparzialità
- Disponibilità e spirito di servizio

L'operatore di Polizia Municipale è un importante punto di riferimento per la collettività, svolge i suoi compiti in maniera **autorevole**, dimostrandosi cioè preparato professionalmente e al contatto relazionale, capace di sviluppare le attività attraverso la migliore interpretazione delle situazioni e delle problematiche incontrate, applicando un approccio educativo e orientato a dare risposta ai bisogni della cittadinanza.

Le modalità di azione e di intervento partono dall'ascolto dei bisogni del cittadino, al fine di individuare soluzioni adeguate e orientate al benessere comune, indirizzando ai servizi ed alle possibilità d'uso della città con una funzione di aiuto e di supporto costante.

### Storia del Corpo di Modena

L'istituzione della Polizia Municipale ha radici antiche, infatti la Comunità progenitrice del Comune di Modena si avvaleva di un *Officium bone opinionis*, con compiti di vigilanza in generale che espletava le stesse funzioni di controllo della regolarità delle strade, della pulizia della città, dell'onestà dei mercati, sul modo di produrre e commerciare.

Nel 1787 queste competenze vennero suddivise affidando all'Ufficio delle Vettovaglie il controllo dei mercati e delle attività produttive e ad un nuovo Ufficio di Polizia la sicurezza stradale e dei selciati, il controllo delle condizioni igieniche della città delle licenze per la costruzione degli edifici. Nonostante si fosse, in seguito nel 1849, istituito un regolamento comune per queste attività ed i cittadini richiedessero al regime estense l'istituzione di una guardia comunale, solo più tardi il movimento risorgimentale e unitario ottenne l'istituzione di un corpo armato dipendente esclusivamente dal Comune, con l'approvazione dalla Giunta Comunale del 25 Maggio 1860.

Il Regolamento per la Guardia Municipale e Pompieri, definisce con un insieme di norme di taglio fortemente militaresco, trovandosi a dover fronteggiare un servizio impegnativo, reso “*per posti, piantoni, ronde o pattuglie dietro ordine del comandante; e queste a giri determinati o per ambulanze tanto si giorno, che di notte*” nonché a supporto costante dell’Ufficio Annona e Pulitezza, con soli ventisei componenti all’attivo.

Nonostante ciclicamente si presentassero attacchi all’autonomia delle guardie municipali l’adeguamento di norme e regolamenti che le disciplinano vanno negli anni a pari passo con la crescente complessità dell’ambito urbano, a seguito dell’introduzione di nuovi mezzi di trasporto ed ai frequenti disordini e manifestazioni. Già dal 1893 furono sciolte e ricostituite le Guardie Municipali mutando la loro organizzazione, rinunciando all’accasermamento e ad alcune impostazioni militaresche; all’inizio del secolo l’organico viene ampliato con una piccola squadra di guardie-allievi, per far fronte alla numerosità crescente della popolazione, e nel 1921 si determinarono nuove disposizioni nel Regolamento del Corpo, assimilandolo alle disposizioni vigenti per i dipendenti comunali, e rinominandoli “Vigili Urbani”. A questo punto dalle funzioni di polizia amministrativa si passa ad un maggior rilievo alla vigilanza sulla circolazione stradale, diventando negli anni ’30 “un utile regolatore del movimento cittadino”, ma anche orientato a rispondere alle “maggiori esigenze richieste dal servizio informativo”.

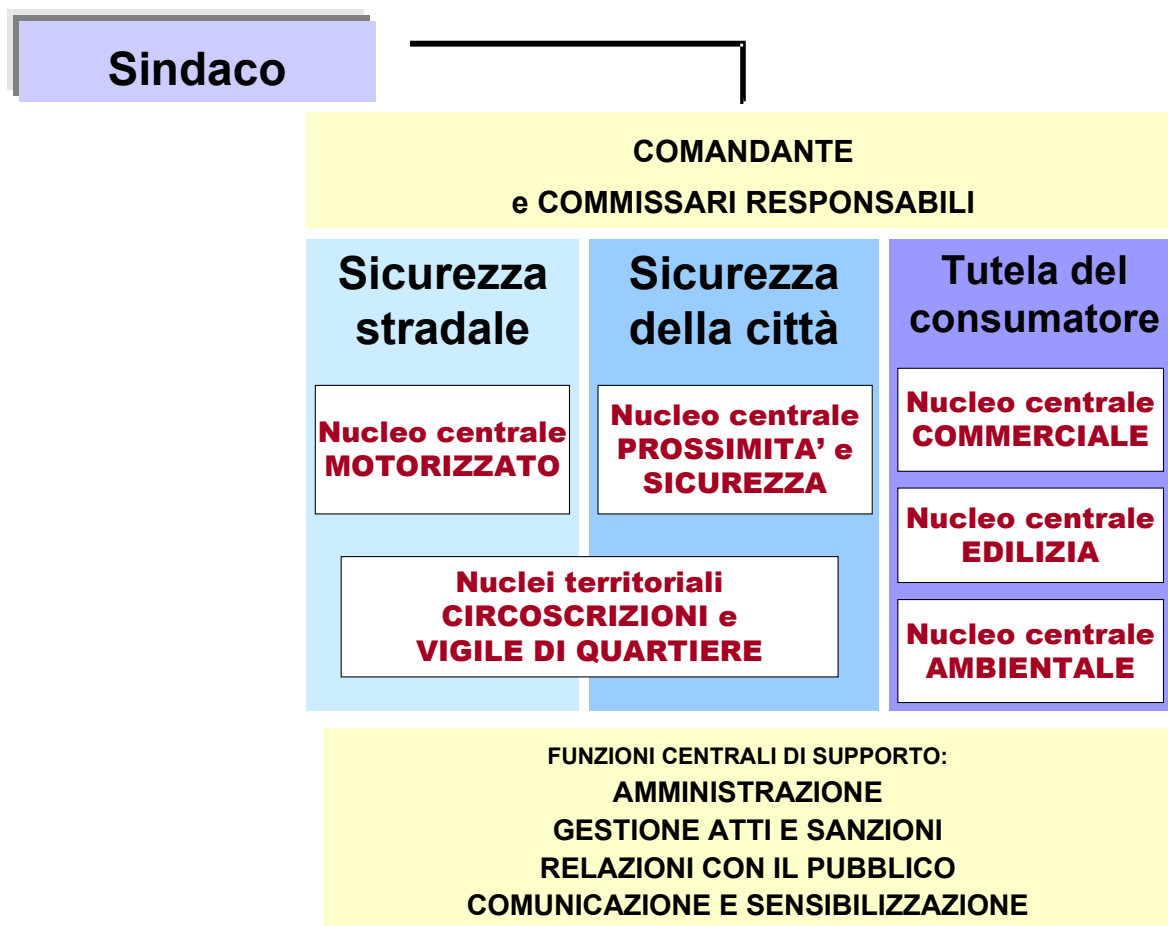
Le revisioni al regolamento del dopoguerra, con un organico di oltre 100 unità, introducono l’uso di automezzi a supporto dell’espletamento dei servizi per una città divenuta più vasta, e aggiungono compiti di polizia giudiziaria; nel 1973 invece la struttura del servizio subisce una profonda modifica, revocando il regolamento speciale di “corpo” e orientandosi ad maggior rispondenza alle esigenze di vigilanza, sia essa stradale, edilizia o igienica, raggruppando tutte le funzioni sotto un solo Servizio di Polizia Municipale, con un nucleo centrale di direzione e tanti nuclei di “quartiere”. Tra le novità si aprono i concorsi alle donne, che presero servizio a partire dal 1976.

### **Struttura e Aree di Servizio**

Il **Settore** Polizia Municipale realizza attività e interventi specifici al fine di garantire (L.R. n. 24/2003 “Disciplina della Polizia amministrativa locale e promozione di un sistema integrato di sicurezza”) l’ordinato svolgimento delle seguenti attività: controllo della mobilità e sicurezza stradale; tutela del consumatore, tutela della qualità urbana, tutela della vivibilità e della sicurezza.

Esso infatti è nato come strumento proprio dell’Amministrazione Comunale e la sua stessa organizzazione funziona come Settore interno all’Ente Locale stesso.

Nella sua complessa organizzazione la Polizia Municipale si caratterizza per Aree di Servizio, che costituiscono un riferimento per gli ambiti di intervento, entro le quali agiscono i diversi Nuclei Operativi specializzati.



Per meglio comprendere il beneficio generato a favore della collettività è utile descrivere le Aree di Servizio e le modalità di azione proprie di questa organizzazione.

- ❖ ***Sicurezza stradale***: si compone di attività di controllo esercitata sugli utenti della strada, volte a prevenire e reprimere i comportamenti che creano pericolo per la sicurezza e l'incolumità dei cittadini sulle strade, o che più immediatamente ledono il diritto alla mobilità, e di azioni di regolamentazione e sostegno ad un più fluido scorrimento della viabilità locale. Le priorità di intervento sono sviluppate attraverso azioni mirate (eccesso velocità, semaforo rosso, uso del casco, uso telefono cellulare, cinture di sicurezza), in accordo con le strategie

*dell'Amministrazione Comunale, basandosi sulle analisi dei fenomeni propri della mobilità locale e dei dati relativi alle componenti di rischio per gli utenti della strada. Tali campagne vengono promosse e supportate da azioni di informazione continua. L'educazione stradale ne rappresenta un momento fondamentale, incidendo sulla formazione delle fasce giovanili della popolazione.*

❖ *Sicurezza della città: le attività operative specifiche per la promozione di un sistema integrato di sicurezza vengono svolte sulla base dei compiti specifici assegnati alla Polizia Municipale dal Contratto di sicurezza con la Prefettura. In tal senso la Polizia Municipale opera d'iniziativa ed anche in collaborazione con le altre Forze di Polizia, con gli altri Settori della Amministrazione Comunale e con le Istituzioni locali che si occupano di problematiche sociali che hanno impatto sul territorio in termini di sicurezza e vivibilità. Le specifiche azioni intraprese ad oggi sono state finalizzate a monitorare e contrastare la microcriminalità e fenomeni di disagio urbano, quali lo spaccio di sostanza stupefacenti, i centri occupati abusivamente, gli insediamenti di nomadi non autorizzati, la prostituzione "su strada", ecc. La Polizia Municipale si impegna altresì, con tutte le risorse presenti*

*sul territorio e attraverso i nuclei di circoscrizione, a prevenire e controllare fenomeni di disturbo alla quiete pubblica, nonché a intervenire in situazioni di conflitto o che comportano problemi alla convivenza dei cittadini.*

*❖ Tutela del consumatore: le attività che la Polizia Municipale sviluppa con i propri nuclei specializzati di Polizia Commerciale, Polizia Edilizia e Polizia Ambientale, sono volte ad effettuare azioni di vigilanza e controllo per il rispetto delle vigenti normative di Settore, intervenendo sia d'iniziativa che in collaborazione con i Settori del Comune coinvolti per garantire la tutela del cittadino, come consumatore e fruitore di servizi, ma anche della collettività nel rispetto degli spazi comuni e dell'ambiente.*

Il personale appartenente al **Settore** Polizia Municipale, oltre a presidiare le aree di intervento descritte, dà vita ad una vera e propria organizzazione interna all'Amministrazione Comunale, garantendo la piena funzionalità delle attività assegnate e la completezza degli interventi. La struttura interna al Corpo, gestita a livello centrale, si compone di unità specializzate che svolgono specifiche funzioni e si dotano di una propria gestione delle attività di servizio.

Direzione: Comandante e Commissari	<b>5</b>
Ispettori	<b>17</b>
Gruppo Motorizzato	<b>35</b>
Infortunistica squadra esterna ed operatori interni (8+7)	<b>15</b>
Nucleo centrale Prossimità e Sicurezza	<b>16</b>
Nuclei territoriali Circoscrizioni	<b>79</b>
Nucleo centrale Commerciale e Ambientale	<b>4</b>
Nucleo centrale Edilizia	<b>4</b>
Funzioni centrali di supporto amministrativo e relazione con il pubblico	<b>50</b>

Deve essere inoltre riconosciuto che l'appartenenza all'Ente Comune pone l'obiettivo di garantire la massima integrazione e collaborazione con gli altri Settori operanti a favore dei cittadini di Modena,

per costruire una risposta unitaria ai bisogni della collettività.

### **Come lavoriamo:**

#### **Modalità e strumenti di lavoro**

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

- una articolata pianificazione degli interventi, delle risorse impegnate e delle zone coperte dai servizi, che, partendo dai piani strategici indicati dalla Amministrazione Comunale, fa riferimento alle esigenze emerse nell'annualità precedente di servizio e nella contestualizzazione delle specifiche situazioni
- una complessa organizzazione dei turni e delle attività, che garantisce una copertura efficiente dei servizi per almeno 18 ore giornaliere, nonché la capacità di intervento su situazioni eccezionali e d'urgenza
- una forte presenza su tutto il territorio, nell'espletamento dei diversi servizi della Polizia Municipale, con particolare attenzione ai punti di interesse della collettività, garantendo la visibilità degli operatori e delle pattuglie, con effetto deterrente sui comportamenti scorretti e di catalizzazione dei bisogni delle persone
- utilizzo dello strumento sanzionatorio in maniera integrata con le azioni preventive ed educative
- utilizzo delle nuove tecnologie a supporto dei diversi ambiti di azione dei servizi (videosorveglianza, radiolocalizzazione ecc)
- una rete di punti e modalità di contatto diversificate, sia centralizzate che distribuite sul territorio, per incontrare la clientela e rispondere alle esigenze informative e di servizio.
- attività parallele di informazione pubblica e educazione civile, all'uso della città ed alla conoscenza ed il rispetto delle regole che la amministrano, orientate e diversificate in base alle di diverse fasce di popolazione.
- gestione interna degli atti amministrativi, orientata alla trasparenza ed allo snellimento delle procedure.
- controllo e valutazione degli interventi realizzati e dei risultati ottenuti, per monitorare l'efficacia delle azioni intraprese nell'anno e per la progettazione ed il miglioramento dell'anno successivo.

Gli **strumenti** a disposizione della Polizia Municipale sono quindi molti ed articolati, per garantirne un più ampio e positivo effetto della presenza sul territorio urbano e dei servizi espletati; questi possono essere più e meno noti al cittadino, e comprendono:

- Presidio del territorio

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

### **Professionalità dell'operatore di Polizia Municipale**

Essere un operatore di Polizia Municipale significa ricoprire un ruolo formale importante e riconosciuto sul territorio, ma lo stesso impone che le persone impegnate in tale funzione mettano in atto competenze fondamentali, costituenti una professionalità complessa e socialmente rilevante. È importante sottolineare che il ruolo richiesto dall'istituzione formale deve essere giustificato e supportato, in modo informale, dalle capacità e dal comportamento delle stesse persone.

Le componenti professionali principali possono essere così valorizzate:

- Capacità di mettersi in **sintonia** e creare comprensione reciproca, attraverso la relazione diretta con il cittadino, al fine di cogliere il cuore dei bisogni della persona e contemporaneamente trasmettere messaggi educativi forti.
- Modalità di rapporto basata sul **rispetto reciproco**, nei momenti di confronto con il cittadino, capace di realizzare una funzione rassicurante e riaffermare costantemente la fiducia riposta dai cittadini
- **Competenza** specifica di settore, attraverso conoscenza e capacità di interpretazione delle normative nazionali e locali, che riguardano la convivenza civile e la regolazione in generale delle attività sul territorio urbano.
- **Conoscenza** del territorio comunale, dei servizi e delle attività necessari e possibili per supportare e favorire la vita delle persone in città, per orientare ogni singolo cittadino alla miglior soluzione possibile.
- **Disponibilità al servizio**, intesa come capacità di essere sempre pronti ad intervenire, se chiamati o di fronte a necessità della collettività, ed agire secondo una logica non individualistica ma finalizzata al bene comune
- **Presa in carico** del problema del cittadino, ove l'operatore si pone come rappresentante della Amministrazione pubblica e si propone di dare una risposta concreta e completa allo

stesso, rispondendo a bisogni ed aspettative che questi ripone nell'amministrazione comunale.

## **Principi garantiti con la Carta**

L'adozione della Carta dei Servizi, così come definita dalla Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994, richiede alle organizzazioni che erogano servizi pubblici di garantire alcuni principi fondamentali. La Polizia Municipale del Comune di Modena condivide ed interpreta tale impegno secondo i seguenti criteri:

- **Eguaglianza e Imparzialità:** l'erogazione del servizio di Polizia Municipale deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti utenti, le regole che disciplinano i rapporti con gli utenti e l'accesso ai servizi devono essere uguali per tutti.

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti le condizioni personali e sociali quali sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. La Polizia Municipale si impegna altresì a adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

La Polizia Municipale ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

-**Continuità:** Il Comando si impegna ad offrire un Servizio continuo, regolare e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità stabilite dalla norma di Settore. I casi di funzionamento irregolare sono disciplinati in modo da adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

-**Partecipazione:** la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. La Polizia Municipale garantisce l'accesso alle informazioni e si impegna a dare ascolto al cittadino clienti accogliendo le sue segnalazioni e compiendo periodiche indagini sulla soddisfazione del cliente.

- **Efficacia ed Efficienza:** La Polizia Municipale agisce in modo da garantire efficienza e efficacia di servizi offerti, intraprendendo interventi di miglioramento organizzativo e formazione delle risorse umane orientati al raggiungimento di tali obiettivi.

## 2. Una soluzione per i bisogni del cittadino:

**Il Comando di Polizia Municipale, con sede in Via Galileo Galilei n. 165, è attivo dalle 7.00 del mattino all'1.00 di notte**

**Il Contact Center è attivo dalle ore 07,30 alle ore 18,30 dei giorni feriali; sabato dalle ore 07,30 alle ore 12,30.**

**Gli Uffici sono *invece* aperti al pubblico con orario:**

**lunedì -venerdì h. 8.30-12.30, martedì h. 14.00-17.30 (escluso Ufficio Infortunistica) e giovedì 14.00- 18,00**

### **Sicurezza stradale**

- **Incidente stradale - richiesta di intervento e procedure**

Per il rilievo della dinamica dell'incidente segnalare telefonicamente alla sala operativa della Polizia Municipale, **059 2033701**, e attendere l'arrivo degli operatori sul posto senza spostare i veicoli.

La Polizia Municipale è l'Autorità che provvede ad effettuare gli accertamenti sulla dinamica degli incidenti, sulle persone coinvolte ed i testimoni, sui veicoli e lo stato della strada, redigendo un rapporto cui gli aventi diritto possono avere accesso nei tempi stabiliti dalla legge.

Per maggiori informazioni contattare direttamente l'Ufficio **Infortunistica Stradale** al numero telefonico **059 2033901**.

Qualora l'incidente presenti danni alle persone chiamare l'emergenza sanitaria **118**, ricordando di non spostare i feriti se non sussiste pericolo per loro.

Se non sussistono danni alle persone e si concorda nella definizione dell'incidente si può compilare il modulo di constatazione amichevole (ex CID) da trasmettere completo alle Assicurazioni.

Per quanto concerne la segnalazione del sinistro e di eventuali danni a persone, i cittadini dovranno provvedere a contattare direttamente le proprie Compagnie Assicuratrici per il risarcimento o sporgere denuncia, secondo le normative di settore.

- **Sanzioni – informazioni su pagamenti e ricorsi**

Come pagare:

**Uffici Postali** con il bollettino allegato o con versamento su c/c postale 207415 intestato al Corpo di Polizia Municipale, 41100 Modena, riportando nella causale il numero di verbale

**Filiali Unicredit Banca** mediante versamento sul conto corrente 3394352 intestato a Comune di Modena – Corpo di Polizia Municipale 41100 Modena, riportando nella causale il numero di verbale **Ricevitorie Lotto** che aderiscono all'iniziativa "**Il Comune sotto Casa**" utilizzando il codice ISTAT del Comune di Modena 036023

**Internet** all'indirizzo <http://people201.comune.modena.it/people/index.html>

### Scadenze:

I preavvisi di violazione apposti sul veicolo in sosta (**foglietto giallo o di altri colori**) devono essere pagati entro 15 giorni. Qualora il pagamento non avvenga nei termini indicati verrà effettuata notifica a mezzo posta al proprietario del veicolo, indicativamente entro 60 giorni, aggiungendo alla sanzione le spese di procedimento. Per ulteriori informazioni contattare l'Ufficio Sanzioni al numero 059 **2033916**.

Le sanzioni con contestazione diretta da parte degli operatori di Polizia Municipale (**foglietto verde o di altri colori**) devono essere pagate entro 60 giorni. Qualora il pagamento non avvenga nei termini indicati verrà effettuata notifica a mezzo posta al proprietario del veicolo, indicativamente entro 60 giorni, aggiungendo alla sanzione le spese di procedimento.

Una volta ricevuta una **notifica a mezzo posta**, il proprietario avrà 60 giorni per provvedere al pagamento, al termine dei quali l'importo dovuto sarà raddoppiato. Oltre a 12 mesi dalla notifica della sanzione, laddove non sia pervenuto il pagamento, l'Amministrazione potrà provvedere alla riscossione del credito. Per ulteriori informazioni contattare l'Ufficio Verbali al numero 059 **2033918**.

### Ricorso:

Entro 60 giorni dalla contestazione o notificazione della violazione gli interessati possono presentare ricorso **al Prefetto di Modena**, compilando uno scritto difensivo, del quale è disponibile un fac-simile presso l'Ufficio Verbali o scaricabile dal sito internet

[www.comune.modena.it/poliziamunicipale](http://www.comune.modena.it/poliziamunicipale). il ricorso può essere presentato alla Polizia Municipale presso l'Ufficio Verbali di persona (lunedì - venerdì h. 8.30-12.30, martedì h. 14.00-17.30 e giovedì 14.00 – **18,00**), via fax al numero 059 **2033735**, o con raccomandata A/R indirizzata alla Polizia Municipale o alternativamente al Prefetto di Modena.

Entro 60 giorni dalla contestazione o notificazione gli interessati possono altresì presentare ricorso **al Giudice di Pace di Modena**, con deposito da eseguirsi presso la cancelleria di competenza **ovvero con invio dell'atto per posta raccomandata**.

Per informazioni sulle procedure di ricorso contattare l'Ufficio Verbali, al numero 059**2033915**.

- **Strada e segnaletica – modalità segnalazione e intervento**

Laddove il cittadino intenda effettuare una segnalazione relativamente a inadeguate condizioni della strada o degli arredi urbani, riscontrate sul territorio, o richiedere interventi di riparazione può contattare

**la sala operativa** della Polizia Municipale, al numero **059 2033701**, che provvederà a registrare la segnalazione e trasmetterla agli Uffici Competenti

**Ufficio Viabilità del Comune di Modena**, al numero **059 2036338**, oppure via fax **059 2033393** o e-mail [tvf.segreteria@comune.modena.it](mailto:tvf.segreteria@comune.modena.it)

**Comune di Modena, all'ufficio primo contatto del Servizio Tecnico e Manutentivo** che provvederà a registrare la segnalazione **059 2033226**

**ufficio segnalazioni** che provvederà a registrare la segnalazione **059 2033724** e trasmetterla agli Uffici Competenti

**segnalazione diretta** al Vigile di Quartiere o ad altri operatori di Polizia Municipale incontrati su strada, rilasciando i propri dati

A seconda del grado di priorità della segnalazione e della complessità dell'intervento richiesto, la

Polizia Municipale provvederà a effettuare controlli specifici, in un tempo compreso tra 1 ora e 3 giorni, e/o dare segnalazione al ***Servizio Progettazione reti e gestione traffico*** del Comune di Modena per richiedere un provvedimento esecutivo. La Polizia Municipale si impegna, in seguito, a dare una risposta al cittadino sul procedimento attivato entro 30 giorni.

Qualora le condizioni della strada o degli arredi urbani causino un danno a veicoli o persone, in sosta o transito, fare una segnalazione immediata per richiedere il rilievo dell'incidente e attendere gli operatori senza allontanarsi

**la sala operativa** della Polizia Municipale, al numero **059 2033701**

**ufficio Infortunistica Stradale** al numero **059 2033901**

- **Autorizzazioni ZTL e occupazione sede stradale – modalità di richiesta e procedure**

#### Autorizzazioni accesso al centro storico ZTL

I cittadini, in possesso di precisi requisiti soggettivi, possono richiedere autorizzazioni permanenti o permessi giornalieri tipo Pass per l'accesso alla zona a traffico limitato, secondo diverse modalità e procedure in base alla natura della richiesta.

Nel caso di situazioni **occasionali**, quali operazioni di carico e scarico commerciali e ad uso privato, servizi e interventi rivolti ai residenti; il **PASS** ha durata minima di 1 ora e massima di 1 giorno, secondo la motivazione esposta. Il **PASS** viene rilasciato immediatamente di fronte ad un rimborso spese **preventivamente indicato** facendo richiesta verbale presso:

**la sede della Polizia Municipale di Via Galileo Galilei n. 165** dalle ore **07,30 alle 18,30 dei soli giorni feriali, sabato 07,30/12,30;**

**la sede decentrata del Centro Storico** in Via Fabriani, 46 (edificio stazione autocorriere) dalle ore **07,50** alle ore **12,30** dal lunedì al sabato e dalle ore **13,50** alle ore **18,30** dal lunedì al venerdì, escluso festivi

Nel caso di interventi di durata superiore, per le aziende che operano nel campo dell'edilizia e dei servizi, si può richiedere un **autorizzazione temporanea** con durata massima di 3 mesi, presentando la documentazione relativa al contratto di appalto o di servizio, la carta di circolazione del mezzo e la documentazione relativa al rispetto delle normative sui gas di scarico. La richiesta deve essere presentata all'Ufficio Autorizzazioni di Via **Galilei Galilei n. 165** (dal lunedì al venerdì 8.30 – 12,30, martedì pomeriggio 14.00- 17.30 giovedì pomeriggio 14.00 – **18,00**)

Le autorizzazioni con **CONTRASSEGNO** identificativo (cartoncino colorato) sono invece rilasciate ai cittadini residenti o domiciliati, agli artigiani che svolgono attività di manutenzione o commercianti con sede nel centro storico, agli invalidi, sia per richiedere il solo accesso **sia** per il diritto alla sosta; per ognuna di queste tipologie di richiedenti esiste uno specifico **CONTRASSEGNO** e la relativa modulistica di richiesta. I moduli possono essere ritirati presso l'Ufficio Autorizzazioni o scaricati in formato pdf sul sito internet della Polizia Municipale [www.comune.modena.it/poliziamunicipale](http://www.comune.modena.it/poliziamunicipale). La richiesta da presentarsi in marca bollo presso l'Ufficio Autorizzazioni di Via **Galileo Galilei n. 165** (dal lunedì al venerdì 8.30 – 12,30, martedì pomeriggio 14.00- 17.30 giovedì pomeriggio 14.00 – **18,00**), in autocertificazione o allegando eventuali documenti contrattuali o personali; al ritiro dell'autorizzazione occorre 1 marca da bollo da apporre sulla stessa e pagare un rimborso spese. La durata del **CONTRASSEGNO** si lega ai

termini contrattuali di locazione per i domiciliati mentre è illimitata per i cittadini residenti. Per quanto riguarda il contrassegno INVALIDI la validità è di 5 anni; in casi particolari dovuti ad una ridotta capacità a deambulare di natura temporanee, si farà riferimento alla decorrenza definita dalla AziendaUSL di Modena.

### **Vivibilità e Sicurezza dei Cittadini**

- **convivenza civile – modalità segnalazione illeciti e richieste intervento**

Laddove il cittadino voglia effettuare una segnalazione di illecito riscontrata sul territorio o richiedere interventi, deterrenti o a scopo preventivo, per contrastare la microcriminalità e le forme di disagio urbano, può contattare

**la sala operativa** della Polizia Municipale, al numero **059 2033701**, che provvederà a registrare la segnalazione e trasmetterla alle risorse impegnate sul campo

**ufficio segnalazioni** che provvederà a registrare la segnalazione **059 2033724** e trasmetterla alle risorse impegnate sul campo

**segnalazione diretta** al Vigile di Quartiere o ad altri operatori di Polizia Municipale incontrati su strada, rilasciando i propri dati

A seconda del grado di priorità della segnalazione e della complessità dell'intervento richiesto, la Polizia Municipale provvederà a effettuare controlli specifici, in un lasso di tempo di sette giorni, e in seguito a dare una risposta al cittadino sul procedimento attivato entro 30 giorni. Le iniziative intraprese per la tutela della pubblica sicurezza potranno altresì protrarsi per un tempo più lungo.

Poiché alcuni degli interventi richiesti per la sicurezza del cittadino si collegano a iniziative in collaborazione con le Forze dell'Ordine e/o possono rientrare nella conduzione di indagini preesistenti, è possibile che le forme di controllo e monitoraggio del territorio siano effettuate da operatori in borghese e quindi non evidenti al pubblico.

Nel caso in cui il cittadino, o una persona prossima, si trovi di fronte a situazioni di conflitto, presenze disturbanti o degrado, tali da necessitare dell'intervento urgente della Polizia Municipale, contattare immediatamente:

- ✓ **La Sala Operativa** della Polizia Municipale, al n. **059 2033701**, che provvederà a mandare una pattuglia al più presto, compatibilmente con lo svolgimento degli altri servizi in corso;
- ✓ **Servizio di prossimità** attraverso: **Il telefono portatile 329 6508109 (circoscrizione 1)**  
**Il telefono portatile 329 6508110 (circoscrizione 2)**  
**Il telefono portatile 329 6508111 (circoscrizione 3)**  
**Il telefono portatile 329 6508112 (circoscrizione 4)**
- ✓ **Ogni operatore della Polizia Municipale che si incontri su strada**, che avrà cura di orientare il cittadino e condurlo a condizione di sicurezza.

### **Tutela del consumatore**

- **Truffe, commercio, edilizia – modalità segnalazione illeciti**

Per fare una segnalazione di illecito alle funzioni di competenza nell'area della tutela del consumatore, il cittadino potrà richiedere un intervento, purchè in forma non anonima, rivolgendosi agli uffici della Polizia Municipale. La segnalazione può essere fatta secondo diverse modalità:

- **Lettera firmata** indirizzata al Corpo di Polizia Municipale (*Via Galileo Galilei n. 165* – 41100 Modena);
- **Segnalazione telefonica alla Polizia Commerciale e Ambientale 059/2033734;**
- **Segnalazione telefonica alla Polizia Edilizia 059/2033725;**
- **Segnalazione telefonica al Vigile di Quartiere 059/2033724;**
- **Segnalazione diretta al vigile di Quartiere o ad altri operatori di Polizia Municipale incontrati su strada, rilasciando i propri dati.**

A seguito di una segnalazione identificata dei cittadini, secondo il tipo di intervento richiesto, il nucleo operativo provvederà a effettuare un controllo immediato o programmato; sarà quindi cura della Polizia Municipale fornire al cittadino una risposta in merito al procedimento attivato ed agli esiti della segnalazione entro il termine di 30 giorni.

### **Informazione**

- **informazioni sulla città –richiesta indicazioni territorio e servizi comunali**

La Polizia Municipale, al fine di favorire l'orientamento delle persone sul territorio e la fruizione dei servizi offerti dall'Amministrazione Comunale, si renderà disponibile a dare indicazioni e informazioni al cittadino, purchè nel rispetto delle attività svolte e delle priorità di intervento. Il cittadino potrà contattare **ogni operatore** della Polizia Municipale che si incontra su strada.

- **informazioni viabilità –richiesta indicazioni su modifiche e manifestazioni**

La Polizia Municipale, in occasione delle ordinanze comunali e delle manifestazioni che comportano modifiche alla viabilità locale, si fa carico di diffondere le informazioni utili ai cittadini per circolare in città rispettando modifiche e norme. Ogni cittadino che voglia avere informazioni sulla viabilità di Modena e sulle eventuali modifiche di percorso o restrizioni al traffico veicolare, possono ricercare le informazioni secondo diverse modalità:

**radio** Servizio Onda Blu, curato dalla Polizia Municipale e diffuso dalle radio locali sulle frequenze: *TeleRadioCittà 99.50-101.170-100.100, Radio Bruno 102,800-103,800, Modena Radio City 98.00, Radio Stella 96.5-96.8-100-1003.5, Radio Pico 106.600-106.400.*

**internet** sulla rete civica del Comune di Modena all'indirizzo [www.comune.modena.it](http://www.comune.modena.it)

**telefono** contattando gli uffici che curano il servizio di informazione Onda Blu ai numeri 059 **2033736** (Ordinanze e Viabilità) e **059 2033904** (ispettore U.O.S. Circolazione Stradale) **ogni operatore** della Polizia Municipale che si incontri su strada, purché nel rispetto delle attività svolte e delle priorità di intervento

- **accesso agli atti - modalità richiesta e procedure**

Qualora il cittadino richieda di accedere agli atti che lo riguardano, deve presentare all'Ufficio Competente una richiesta scritta di accesso agli atti, in carta libera, da produrre ai sensi della L.241/90, accompagnata da copia di un documento di riconoscimento valido del richiedente.

Il cittadino può trovare un fac-simile della richiesta di accesso agli atti presso gli Uffici della Polizia Municipale o scaricandolo dal sito Internet [www.comune.modena.it/poliziamunicipale](http://www.comune.modena.it/poliziamunicipale)