

# **CARTA DEI SERVIZI DELLA POLIZIA LOCALE DI MODENA**



***Approvata con deliberazione della Giunta comunale n. 62 del 08/03/2022***

## PRESENTAZIONE

E' con infinito orgoglio che licenzio l'edizione 2022 della Carta dei Servizi della Polizia Locale del Comune Modena. Viene presentata, infatti, in questo elaborato la sintesi ed insieme la panoramica completa non solo delle molteplici attività che il Corpo di Polizia Locale propone come servizi alla cittadinanza, ma, ancor di più sono testimoniati i valori che caratterizzano l'azione amministrativa del Comune nella sua interezza e della Polizia Locale nello specifico. Mi riferisco alla trasparenza, all'apertura alla società, di cui è parte integrante e non elemento estraneo e contrapposto, di partecipazione di accoglienza, di miglioramento continuo tecnico e tecnologico.

Vedrete, e ci tengo a evidenziarlo, come l'innovazione tecnologica abbia un ruolo fondamentale nello snellimento delle procedure. L'accesso multicanale alle informazioni è un'esigenza inscindibile e la dematerializzazione della documentazione e la digitalizzazione delle attività consentono una facilità di accesso alla Pubblica amministrazione, trasparenza e consultabilità degli atti pubblici e, conseguentemente, una conoscenza vera e consapevole della macchina comunale.

La Carta non vuole quindi essere un mero elenco di prodotti presentati ai cittadini-utenti, e non può limitare la sua funzione ad una mera enunciazione valoriale, astratta e forse poco fruibile.

Sono persuaso che la Carta sia, invece, un benvenuto all'interno dell'Amministrazione e del Corpo alle persone che hanno in questa realtà ed in tutti i sensi pieno diritto di cittadinanza. L'aggettivo "locale" che accompagna il Corpo nella sua denominazione è un valore aggiunto che significa "proprio di questo luogo" ed aggiungo "proprio dei cittadini". Ed è, quindi, con questo spirito che desidero porgere l'opera e la dedizione del personale della Polizia Locale di Modena profusi nella Carta.

Sono certo che chi legge apprezzerà il contenuto e il senso di questo lavoro che ha come fine la piena conoscenza della parte di pubblica amministrazione che si occupa nel comune di Sicurezza Urbana e Protezione Civile. Dalla conoscenza nasce la fiducia e la stima reciproca: elementi su cui si fonda la società civile, di cui la Pubblica Amministrazione è componente fondamentale.

Il Comandante  
*dr. Roberto RIVA CAMBRINO*

## STRUTTURA DELLA CARTA

<b>1. INTRODUZIONE.....</b>	<b>4</b>
<b>2. IL SERVIZIO .....</b>	<b>6</b>
2.1 Storia del servizio di Polizia Locale .....	6
2.2 I principi generali e gli obiettivi del servizio .....	8
2.3 L'organizzazione e le funzioni del servizio .....	10
2.4 Riferimenti normativi .....	11
2.5 Organigramma .....	12
2.6 Sedi, Uffici, orari e contatti .....	12
Sedi decentrate.....	13
2.7 Dotazione risorse umane e strumentali .....	14
<b>3. GLI STANDARD DI QUALITÀ E GLI IMPEGNI DEL SERVIZIO .....</b>	<b>15</b>
3.1 Sicurezza stradale .....	15
Incidente stradale – richiesta di intervento.....	15
Incidente stradale – sviluppo procedimento .....	15
Strada e segnaletica – segnalazioni ed interventi .....	16
Richieste pass giornalieri, autorizzazioni Z.T.L. temporanee ed ordinanze di viabilità temporanee .....	17
Informazioni di viabilità anche in occasione di manifestazioni – richiesta di indicazioni traffico sulla rete stradale .....	18
3.2 Sicurezza urbana.....	19
3.3 Tutela del consumatore.....	21
3.3 Servizi di staff operativi e amministrativi .....	22
3.4 Protezione civile .....	28
<b>4. PARTECIPAZIONE E TUTELA DEGLI UTENTI .....</b>	<b>29</b>
4.1 Informazione, diritto di accesso, segnalazioni e reclami .....	29
4.2 Rilevazione della soddisfazione degli utenti .....	29

## 1. INTRODUZIONE

*La Carta dei servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei servizi, i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione*  
(Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici")

Il Comune di Modena, nell'ambito della propria attività istituzionale, è impegnato da tempo nel perseguimento di obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza.

In tale contesto, l'Ufficio sviluppo organizzativo, programmazione e controlli, città universitaria della Direzione generale del Comune di Modena, progetta e realizza - insieme ai settori interessati - le carte dei servizi che costituiscono, in primo luogo, un importante strumento di trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei servizi loro offerti, ponendo gli utenti nella condizione di controllare la qualità del servizio ed offrendo ai cittadini l'opportunità di contribuire a fare evolvere lo stesso servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

In tal senso, le carte dei servizi vengono intese principalmente come uno strumento che:

- presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- chiarisce diritti e doveri dell'ente pubblico nel fornire i servizi ai cittadini e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.

La Carta dei Servizi può quindi considerarsi un patto-contratto fra l'ente erogatore ed i cittadini/utenti, nel quale vengono determinati i livelli di qualità, le modalità ed i tempi di erogazione del servizio.

Le Carte dei servizi del Comune di Modena sono redatte anche in conformità alle principali disposizioni normative vigenti in materia, con particolare riferimento a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
- Decreto del Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995: "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi", art. 2;
- Decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999, n. 286 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi", articolo 11;
- Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione del 19 dicembre 2006 "Per una pubblica amministrazione di qualità";
- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni", articoli 8 e 28;

- Decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito in legge, con modificazioni, dall'articolo 1, comma 1, della Legge 24 marzo 2012, n. 27, articolo 8;
- Decreto-legge 10 ottobre 2012, n. 174, convertito in legge, con modificazioni, dall'articolo 1, comma 1, della Legge 7 dicembre 2012, n. 213.

Le suddette norme hanno progressivamente previsto, accanto alla necessità di erogare servizi retti da principi individuati e garantiti, tra cui *equaqlianza, imparzialità, efficienza, efficacia, trasparenza*, un sempre più complesso e articolato sistema di valutazione della qualità dei servizi, che include anche la rilevazione della soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi stessi nonché l'identificazione e misurazione degli indicatori di *performance* organizzativa, in un'ottica di istituzionalizzazione dei controlli di qualità interni all'ente locale.

In ottemperanza al suddetto quadro normativo in tema di qualità dei servizi, le Carte dei servizi rappresentano uno degli ambiti di attività del "Sistema qualità" del Comune di Modena, il quale prevede l'utilizzo di differenti strumenti e metodologie di analisi e intervento: dall'applicazione dei modelli di certificazione della qualità, alla definizione e monitoraggio di indicatori della *performance* organizzativa, alla realizzazione di periodiche indagini di ascolto degli utenti/cittadini (indagine di soddisfazione e di opinione, quali/quantitative).

Come previsto dal Regolamento dei controlli interni del Comune di Modena, tutte le suddette attività del Sistema Qualità sono definite annualmente nel "Piano della qualità", approvato con Deliberazione della Giunta comunale. Nel Piano vengono stabiliti i principali progetti di lavoro e piani di miglioramento relativi ai servizi dell'ente, in un'ottica di qualità e di miglioramento continuo degli stessi ed i relativi "prodotti" sono regolarmente pubblicati nell'apposito sito [www.comune.modena.it/qualita-dellente](http://www.comune.modena.it/qualita-dellente), da cui anche questa Carta dei servizi può essere scaricata.



## 2. IL SERVIZIO

### 2.1 Storia del servizio di Polizia Locale

L'istituzione della Polizia Locale di Modena ha radici antiche; infatti la Comunità progenitrice del Comune di Modena si avvaleva di un *Officium bone opinionis*, anche detto *Uffizio delle Vittovaglie*, con compiti di vigilanza in generale, che espletava le analoghe funzioni di oggi: controllo della regolarità delle strade, della pulizia della città, dell'onestà dei mercati, del modo di produrre e commerciare. Nel 1787 queste competenze vennero suddivise, affidando all'*Uffizio delle Vittovaglie* 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 e delle licenze per la costruzione degli edifici. Nonostante si fosse adottato, nel 1849, un Regolamento comunale per queste attività ed i cittadini richiedessero al Ducato estense l'istituzione di una "guardia comunale", solo più tardi il movimento risorgimentale ed unitario ottenne l'istituzione di un corpo armato dipendente esclusivamente dal Comune. Il **Regolamento per la Guardia Municipale e Pompieri** approvato dalla Giunta Comunale e sottoposto alla discussione in Consiglio il 25 Maggio 1860 ne definisce le funzioni con un insieme di norme di taglio fortemente militaresco, trovandosi a dover organizzare un servizio impegnativo, reso "per posti, piantoni, ronde o pattuglie dietro ordine del comandante; e queste a giri determinati o per ambulanze tanto di 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, di pari passo con la crescente complessità dell'ambito urbano, a seguito dell'introduzione di nuovi mezzi di trasporto ed ai frequenti disordini e manifestazioni pubbliche.

Già dal 1893 furono sciolte e poi ricostituite le Guardie Municipali, mutando la loro organizzazione, rinunciando all'accasermamento e ad alcune impostazioni militaresche; all'inizio del XX° secolo l'organico viene ampliato con una piccola squadra di guardie-allievi, per far fronte alla crescita della popolazione e nel 1921 si adottano nuove disposizioni nel Regolamento del Corpo, che viene sottoposto alle stesse disposizioni vigenti per i dipendenti comunali. Gli appartenenti al Corpo vengono rinominati come "Vigili Urbani". Da competenze incentrate sulla polizia amministrativa, si passa ad un maggior spazio assegnato alla vigilanza sulla circolazione stradale, diventando, negli anni '30, il Vigile Urbano "un utile regolatore del movimento cittadino", senza perdere il proprio orientamento a fornire risposte precise e puntuali alle "maggiori esigenze richieste dal servizio informativo". Nell'immediato dopoguerra, le revisioni al Regolamento ampliano, prima di tutto, l'organico, portandolo ad 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 radicale modifica, in quanto viene revocato il regolamento speciale di Corpo e ci si orienta ad una 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 salienti si può citare l'apertura di selezione alle donne, che possono partecipare all'apposito concorso a partire dal 1976. È del 1986 la Legge quadro sull'ordinamento della Polizia Municipale: da quel momento il termine "Vigile Urbano" viene sostituito dall'appellativo "Agente di Polizia Municipale" anche se rimane fortemente ancorato nel linguaggio e nell'immaginario dei cittadini. Nel 2011 viene istituita con deliberazione della Giunta Comunale, su proposta del Comandante, la commemorazione dell'anniversario della fondazione del Corpo il 25 maggio di ogni anno. La stessa deliberazione autorizza il Corpo all'adozione del proprio Labaro, il primo nella storia della Polizia municipale modenese. Con la Legge Regionale di riforma n. 13/2018 "Modifiche alla legge regionale 4 dicembre

2003, n. 24 (Disciplina della polizia Amministrativa locale e promozione di un sistema integrato di sicurezza)” sono state introdotte alcune importanti novità fra cui l'introduzione della denominazione di Polizia Locale in luogo di polizia municipale, denominazione evocativa di un ruolo che si è evoluto negli anni, assumendo caratteristiche sempre più affini a quelle delle Forze dell'Ordine. Il resto è attualità, coniugata giorno per giorno in risposta al modificarsi continuo della società e delle sue esigenze.



## 2.2 I principi generali e gli obiettivi del servizio

Nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994, e delle successive disposizioni legislative e normative di carattere integrativo, l'erogazione del servizio pubblico da parte della Polizia Locale di Modena avviene secondo i fondamentali principi di seguito riassunti:

### **Eguaglianza e Imparzialità**

La Polizia Locale eroga il proprio servizio ispirandosi al principio di eguaglianza dei cittadini; 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 Locale si impegna altresì ad adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili.

### **Continuità**

La Polizia Locale si impegna ad offrire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità organizzative interne. I casi di funzionamento irregolare sono disciplinati in modo da adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

### **Partecipazione e Trasparenza**

La Polizia Locale assicura la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per sviluppare una fattiva collaborazione orientata al miglioramento costante del servizio stesso. A questo scopo garantisce l'accesso alle informazioni e alla documentazione, e si impegna a dare ascolto all'utente/cliente accogliendo le sue segnalazioni e compiendo periodiche indagini sulla sua soddisfazione.

### **Efficacia ed Efficienza**

La Polizia Locale agisce in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti, intraprendendo interventi di miglioramento organizzativo e formazione delle risorse umane orientati al raggiungimento di tali obiettivi.

### **Tempestività**

La tempestività è ottenuta mediante la definizione di *standard* temporali che ogni area operativa del Corpo si impegna a rispettare, compatibilmente con le esigenze tecniche.

Le dimensioni della qualità, secondo quanto definito da CIVIT - Commissione indipendente per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle Amministrazioni Pubbliche - possono essere così sintetizzati:

- Accessibilità: capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinabile in termini spaziali, temporali e di possibile utilizzo di canali diversi;
- Tempestività: tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente e l'effettiva erogazione dello stesso, declinabile, a seconda dei casi, come tempo massimo di erogazione del servizio, tempo di risposta, frequenza di erogazione;
- Multicanalità: aggiornamento in tempo reale attraverso i vari canali di informazione (radio, *internet*, telefono, *social*) delle notizie utili al cittadino per circolare in sicurezza in città;
- Trasparenza: semplicità per l'utente di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse;



- Efficacia: capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti e degli *stakeholder* principali (soggetti portatori di interessi);
- Efficienza: capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse;
- Continuità: capacità di garantire l'erogazione del servizio in maniera continua, regolare e senza interruzioni in un determinato intervallo di tempo;
- Elasticità: capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dai clienti/utenti;
- Flessibilità: capacità del servizio di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti;
- Equità: capacità del servizio di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti, che tenga conto delle differenze che possono esistere fra le diverse tipologie di interlocutori;
- Interazione con l'utenza: capacità dell'amministrazione, e specificatamente dell'interfaccia con cui interagisce l'utente, di fornire un servizio personalizzato capace di andare incontro ai reali bisogni del singolo, nella sua specificità e individualità

Infine, la qualità del servizio offerto non può prescindere dalla professionalità degli operatori di Polizia Locale tenuti ad erogarlo; i diversi fattori che concorrono a creare un rapporto di fiducia e collaborazione col fruitore finale si basano su:

- capacità di comunicare, intesa come disponibilità al confronto con la collettività, anche tramite strumenti come il sito *web* e le più diffuse piattaforme *social*;
- capacità di mettersi in sintonia diretta con l'utente/cliente al fine di coglierne appieno bisogni e ricercare le possibili soluzioni ai problemi posti;
- presa in carico del problema del cittadino proponendosi come figura di riferimento dell'Amministrazione Comunale, al fine di dare una risposta concreta e completa allo stesso, rispondendo a bisogni ed aspettative che questi ripone nella struttura;
- modalità di rapporto, basata sul rispetto reciproco, nei momenti di confronto con il cittadino, in modo di rappresentare un ruolo rassicurante e propositivo nonché l'interfaccia tra il singolo e la pubblica amministrazione;
- competenza specifica, grazie alla conoscenza delle norme nazionali e locali, basata su un aggiornamento costante con formatori interni ed esterni al fine di interpretare correttamente le frequenti modifiche che il quadro normativo subisce;
- conoscenza approfondita del territorio di competenza e della rete di servizi disponibili per essere in grado di orientare il cittadino alle risposte più appropriate ai propri bisogni;
- 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.





## 2.3 L'organizzazione e le funzioni del servizio

Il Settore Polizia Locale, Sicurezza Urbana e Protezione Civile si caratterizza per essere, sempre più, la sede di realizzazione di attività ed interventi specifici al fine di garantire, come previsto dalla Legge Regionale Emilia Romagna 4 dicembre 2003, n. 24, rubricata "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, contrasto all'evasione ed all'elusione fiscale e contributiva, soccorso in caso di calamità ed altri eventi di protezione civile nonché attività ausiliarie di pubblica sicurezza.

La Polizia Locale rappresenta, in primo luogo, l'istituzione che garantisce il rispetto delle norme di legge, dei regolamenti nazionali e locali posti a tutela della corretta convivenza e del vivere civile. Svolge, in via prioritaria, il compito di polizia amministrativa "della città", con ciò intendendo una fondamentale funzione di presidio del territorio e di tutela del corretto svolgimento della vita della comunità. Al fine di ottemperare al meglio alle competenze attribuite e razionalizzare le modalità di intervento, il Corpo di Polizia Locale di Modena ha adottato un modello organizzativo (conforme alla certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008), basato sull'individuazione di quattro macroaree di intervento specifiche, articolate in unità operative semplici (U.O.S.) entro le quali agiscono diversi Nuclei Operativi specializzati.

Le macroaree sono:

- 1. Area Sicurezza stradale**
- 2. Area Sicurezza urbana**

### **3. Area Tutela del consumatore**

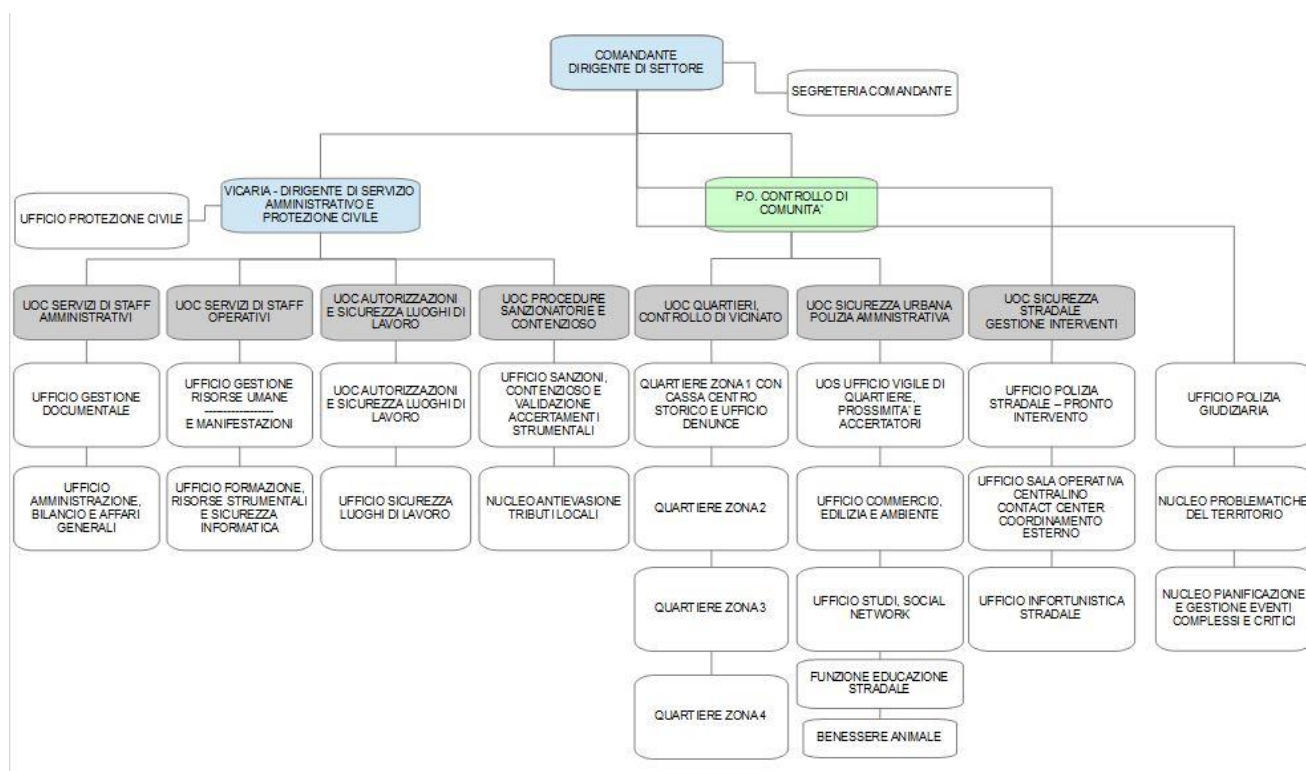
### **4. Area Amministrativa e di Protezione Civile**

- Area Sicurezza stradale: si compone di attività di controllo esercitate sugli utenti della strada, volte a prevenire e reprimere i comportamenti che creano pericolo per la sicurezza e l'incolumità dei cittadini (con particolare riguardo agli utenti più esposti: pedoni e ciclisti) o che più immediatamente ledono il diritto alla mobilità, e di azioni di regolamentazione e sostegno ad un più fluido scorrimento della viabilità locale.
- Area Tutela del consumatore: le attività che la Polizia Locale sviluppa con i propri uffici specializzati di Polizia Commerciale, Polizia Edilizia e Polizia Ambientale sono volte ad effettuare azioni di vigilanza e controllo per il rispetto delle vigenti normative, intervenendo sia d'iniziativa che in collaborazione con altri Settori del Comune, altresì coinvolti per garantire la tutela del cittadino, come consumatore e fruitore di servizi, ma anche come collettività, nel rispetto degli spazi comuni e dell'ambiente.
- Area Sicurezza Urbana: le attività operative specifiche per la promozione di un sistema integrato di sicurezza vengono svolte sulla base dei compiti assegnati alla Polizia Locale dal Patto per Modena Sicura, siglato dalla Prefettura e da tutte le Forze di Polizia presenti sul territorio. In tal senso la Polizia Locale opera d'iniziativa ed anche in collaborazione con le 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; in particolare preme ricordare le Associazioni di Volontariato e l'esperienza del Controllo del Vicinato. La Polizia Locale si impegna altresì, con tutte le risorse presenti sul territorio ed attraverso i nuclei territoriali, a prevenire e contrastare fenomeni di disturbo alla quiete pubblica nonché ad intervenire in situazioni di conflitto o che comportano problemi alla convivenza dei cittadini.
- Area Amministrativa e di Protezione Civile: la Polizia Locale di Modena ha assunto, nel corso dell'anno 2019, anche il coordinamento della Protezione Civile del Comune garantendo in questo modo una più efficace attività di prevenzione, informazione ed intervento, attuata in collaborazione con tutti i referenti sul territorio. Prosegue, dal 2013, l'attività di contrasto all'evasione ed all'elusione fiscale e contributiva che vede nel Nucleo Antievasione Tributaria del Comando un soggetto particolarmente attento ed efficace.

## **2.4 Riferimenti normativi**

- 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”;
- Legge Regionale Emilia Romagna n. 24/2003 “Disciplina della polizia amministrativa locale e promozione di un sistema integrato di sicurezza”;
- Legge Regionale n. 13/2018 “Modifiche alla Legge Regionale 4 Dicembre 2003, n. 24 “Disciplina della Polizia Amministrativa Locale e promozione di un sistema integrato di sicurezza”;

- ## 2.5 Organigramma



## 2.6 Sedi, Uffici, orari e contatti

<b>Sede Comando</b>	Via Galileo Galilei 165
<b>Telefono - Fax</b>	Centralino/emergenze: 059/20314 (24 ore su 24) Fax 059/2033740
<b>Email</b>	poliziam@comune.modena.it Posta certificata: poliziamunicipale@cert.comune.modena.it
<b>Orari</b>	Contact center - Servizio di accoglienza dei cittadini: da lunedì a venerdì 7.30-18.30; sabato 7.30-12.30



	E' possibile presentare denunce/querele previo appuntamento da concordare contattando il numero 059/2033727
--	---

### Sedi decentrate

Ufficio	Indirizzo	Telefono - Fax	Orari
Centro storico	Viale Molza, 7/9 c/o stazione autocorriere	Tel. 059/20314 Fax 059/2033179	Lun-Ven dalle 7.50 alle 12.30 e dalle 13.50 alle 18.30, Sabato dalle 7.50 alle 12.00. L'ultimo giorno del mese, la chiusura serale dell'ufficio è anticipata alle 18.00 - se l'ultimo giorno del mese cade di sabato la chiusura viene anticipata alle ore 12:00.  E' possibile presentare denunce/querele previo appuntamento da concordare contattando i numeri 059/2033181 oppure 2033180
San Lazzaro/Crocetta	Via Canaletto, 13 c/o Condominio R-Nord	Tel. 059/20314 Fax 059/2033367	da lunedì a venerdì 13.00- 16.00

### Sedi operative di quartiere

Ufficio	Indirizzo	Telefono - Fax
Buon Pastore - Sant'Agnese	Via Viterbo, 82	059/2033692
San Faustino - Madonnina	Via D'Avia Sud, 65	059/2033693

### Ufficio Mobile

L'Ufficio Mobile è un servizio di ascolto e servizio offerto alla cittadinanza mediante l'utilizzo di un veicolo appositamente attrezzato a fornire informazioni e assistenza a tutti i cittadini che vi si rivolgono, senza la necessità di recarsi alle sedi della Polizia Locale, privilegiando così un approccio più informale nei confronti delle esigenze evidenziate.

L'Unità Mobile è presente in alcuni punti specifici dei quartieri cittadini secondo una calendarizzazione tarata sulle esigenze e le richieste pervenute da parte dei residenti.



## 2.7 Dotazione risorse umane e strumentali

### **DOTAZIONE DI RISORSE UMANE** (alla data del 31/12/2021)

1 Comandante Polizia Locale (Dirigente di Settore)  
1 Vicario del Comandante - Dirigente di Servizio  
2 Commissari (Funzionari di Polizia Locale)  
10 Commissari (Istruttori direttivi di Polizia Locale)  
12 Ispettori (Istruttori direttivi di Polizia Locale)  
1 Istruttore direttivo amministrativo  
187 Agenti/Assistenti (Istruttori di Polizia Locale)  
17 Istruttori amministrativi  
2 Collaboratori amministrativi  
1 Operatore di servizio

#### **Dotazione veicoli:**

- velocipedi n. 16
- ciclomotori n. 1
- motocicli n. 24
- autoveicoli n. 36
- veicoli con attrezzatura specifica n. 5

### **DOTAZIONE DI RISORSE STRUMENTALI** (alla data del 31/12/2021)

- Velomatic 512D n. 1
- Velox fissi: 1 Kria ed 1 Velocar VRS-EVO-T12-5-r
- Velox Sodi 105/SE n. 2
- Telelaser n. 2
- Etilometro n. 3
- Alcoblow (pretest alcool) n. 6
- SAFER PLACE n. 1
- Photored ( F17D e PHr ) n. 18
- Sistema di rilevamento accessi alla Zona Traffico Limitato n. 22 telecamere KAPSCH CITY SOLUTION, di cui 18 varchi esterni e 4 corsie riservate
- videocamere di sorveglianza n. 375
- sistema di rilevamento violazioni conferimento rifiuti I KILLER n. 1



### 3. GLI STANDARD DI QUALITÀ E GLI IMPEGNI DEL SERVIZIO

#### 3.1 Sicurezza stradale

##### Incidente stradale – richiesta di intervento

Il cittadino coinvolto nell'incidente stradale può richiedere l'intervento della Polizia Locale alla Sala Operativa che invierà una pattuglia specialistica dell'infortunistica stradale, o, qualora non disponibile, una diversa pattuglia territoriale. Gli operatori intervenuti provvederanno alla messa in sicurezza dei luoghi, adottando i necessari provvedimenti sulla viabilità, e ad attivare i mezzi di soccorso sanitario e tecnico qualora necessari o non ancora attivati.

Successivamente gli operatori provvedono ad eseguire i rilievi foto-planimetrici dei veicoli e dei luoghi ed alla raccolta di ogni elemento utile alla ricostruzione della dinamica dell'incidente. Al termine dei rilievi, qualora necessario, richiedono l'intervento di personale specializzato alla pulizia della piattaforma stradale interessata dall'evento sinistro, onde consentire il ripristino delle idonee condizioni di sicurezza per la circolazione stradale.

Gli elementi raccolti durante i rilievi confluiscono nel rapporto di incidente stradale posto agli atti del Comando.

Dimensione di qualità	Indicatore	Standard di qualità
Accessibilità	Canali attraverso i quali potersi mettere in contatto con la Polizia Locale in caso di incidente stradale	Telefono: Sala Operativa 059-20314 Ufficio Infortunistica 059-2033902 e-mail: <a href="mailto:pl.ufficioinfortunistica@comune.modena.it">pl.ufficioinfortunistica@comune.modena.it</a> sito web: <a href="https://www.comune.modena.it/servizi/polizia-locale">https://www.comune.modena.it/servizi/polizia-locale</a>  Sportello (previo appuntamento): Via Galilei, 165 – Modena Da lunedì a venerdì 8:30 – 13:00, giovedì anche pomeriggio 14:30-18:00 Sabato 8:30-12:30
Tempestività	Tempo di arrivo sul posto	Entro 30 minuti (compatibilmente altri eventuali interventi prioritari in essere)

##### Incidente stradale – sviluppo procedimento

Il fascicolo relativo all'incidente stradale verrà completato dagli operatori intervenuti che provvederanno alla formazione del rapporto di incidente, completo dei rilievi fotografici e planimetrici (qualora eseguiti). All'esito dell'istruttoria sul sinistro, verranno verbalizzate e successivamente notificate ai rispettivi conducenti le eventuali violazioni riscontrate.

Copia degli atti redatti sono messi a disposizione degli aventi diritto, salvo motivi ostativi legati alla presenza di reati, per i quali verrà informata la competente Procura della Repubblica.

L'Ufficio Infortunistica provvederà inoltre all'invio delle segnalazioni previste per legge agli organi competenti (Prefettura e D.T.T.)

Dimensione di qualità	Indicatore	Standard di qualità
Accessibilità	Canali attraverso i quali potersi mettere in contatto con la Polizia Locale per avere notizie sullo sviluppo della propria pratica	Ufficio Infortunistica 059-2033902 e-mail: <a href="mailto:pl.ufficioinfortunistica@comune.modena.it">pl.ufficioinfortunistica@comune.modena.it</a> pec: <a href="mailto:ufficioinfortunistica@cert.comune.modena.it">ufficioinfortunistica@cert.comune.modena.it</a> ; sito web: <a href="https://www.comune.modena.it/servizi/polizia-locale">https://www.comune.modena.it/servizi/polizia-locale</a> Sportello (previo appuntamento): Via Galilei, 165 – Modena Da lunedì a venerdì 8:30 – 13:00, giovedì anche pomeriggio 14:30-18:00 Sabato 8:30-12:30
Trasparenza	Disponibilità del verbale in caso di incidente stradale	E' possibile ottenere copia degli atti telematicamente registrandosi al sito <a href="https://www.incidentistradali.com">https://www.incidentistradali.com</a>
Tempestività	Termine della procedura	Entro 60 giorni salvo eventuali motivi ostativi

### Strada e segnaletica – segnalazioni ed interventi

I cittadini possono effettuare una segnalazione relativamente a condizioni non idonee della strada o degli arredi urbani, riscontrate sul territorio, o richiedere interventi di riparazione.

Dimensione di qualità	Indicatore	Standard di qualità
Accessibilità	Canali attraverso i quali potersi mettere in contatto con la Polizia Locale in caso di segnalazioni e/o richiesta di intervento per condizioni non idonee della strada o degli arredi urbani	Telefono: Sala Operativa 059-20314 (in caso di segnalazioni di condizioni della strada o degli arredi urbani che possano causare un danno a veicoli o persone) Ufficio Segnalazioni 059-2033724 Di persona: agli operatori di Polizia Locale in servizio esterno, rilasciando i propri dati
Tempestività	Tempo di arrivo sul posto	Entro 30 minuti qualora le condizioni della strada o degli arredi urbani possano causare un danno a veicoli o persone, in sosta o transito (compatibilmente altri eventuali interventi prioritari in essere); diversamente la segnalazione viene indirizzata all'ente competente per il ripristino

## Richieste pass giornalieri, autorizzazioni Z.T.L. temporanee ed ordinanze di viabilità temporanee

I cittadini aventi diritto possono richiedere autorizzazioni temporanee o permessi giornalieri (PASS) per l'accesso al centro storico (Autorizzazione Z.T.L. temporanea):

### PASS

Nel caso di situazioni occasionali, quali operazioni di carico/scarico commerciali o ad uso privato, e 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, previo pagamento di una somma a titolo di rimborso spese.

### AUTORIZZAZIONE Z.T.L. TEMPORANEA

Nel caso di interventi di durata superiore, per le aziende che operano nel campo dell'edilizia e dei servizi, può essere richiesta in forma scritta un'autorizzazione temporanea con durata massima di 6 mesi, presentando la documentazione relativa al contratto di appalto o di servizio, la carta di circolazione del mezzo e la documentazione richiesta, secondo la normativa vigente.

### ORDINANZA DI VIABILITA' TEMPORANEA

Qualora si rendano necessari provvedimenti di disciplina della circolazione stradale, la domanda viene di norma presentata presso lo Sportello Unico Attività Produttive (SUAP) del Settore Ambiente, edilizia privata ed attività produttive e solo in casi di urgenza e necessità non diversamente fronteggiabili presso l'Ufficio Ordinanze della Polizia Locale.

Dimensione di qualità	Indicatore	Standard di qualità
Accessibilità	Canali attraverso i quali potersi mettere in contatto con la Polizia Locale per richieste di pass giornalieri	Sportello: Front-office - Via G.Galilei 165 – Modena nelle fasce orarie: da lunedì a venerdì 7:50-12:30 e 13:50-18:30 sabato 7:50-12:30 Sportello: Stazione autocorriere – Viale Molza 7/9 – Modena nelle fasce orarie: da lunedì a venerdì 7.50-12.30; giovedì 13.50-18.30 sabato 7:30-12:30
Tempestività	Tempo di attesa	Il <i>pass</i> giornaliero viene rilasciato immediatamente
Accessibilità	Canali attraverso i quali potersi mettere in contatto con la Polizia Locale: per richieste di autorizzazioni Z.T.L. temporanee e ordinanze di viabilità temporanee	Sportello: Ufficio autorizzazioni - Via G.Galilei 165 – Modena nelle fasce orarie: da lunedì a venerdì 8:30-13:00 giovedì anche pomeriggio 14:30-18:00

Accessibilità	per richieste di autorizzazioni temporanee per mezzi pesanti superiori alle 6 Tonnellate per l'ingresso nel centro abitato cittadino	Sportello: Ufficio autorizzazioni - Via G.Galilei 165 – Modena nelle fasce orarie: da lunedì a venerdì 8:30-13:00 giovedì anche pomeriggio 14:30-18:00
Tempestività	Tempo di attesa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'autorizzazione temporanea viene rilasciata entro il tempo massimo di 30 giorni</li> <li>• L'ordinanza di viabilità viene adottata entro 10 giorni dalla presentazione della richiesta</li> </ul>

### Informazioni di viabilità anche in occasione di manifestazioni – richiesta di indicazioni traffico sulla rete stradale

La Polizia Locale, in occasione di interventi sulla rete stradale e di manifestazioni che comportano modifiche alla viabilità locale, si fa carico di diffondere le informazioni utili ai cittadini per circolare in città. Ogni cittadino che voglia avere informazioni sulla viabilità di Modena e sulle eventuali modifiche di percorso o restrizioni al traffico veicolare, può ricercare le informazioni secondo diverse modalità.

Dimensione di qualità	Indicatore	Standard di qualità
Multicanalità	Canali attraverso i quali vengono diffuse le informazioni sulle modifiche alla viabilità locale	Web: sulla rete civica del Comune di Modena all'indirizzo <a href="https://www.comune.modena.it/servizi/polizia-locale/il-traffico-onda-blu">https://www.comune.modena.it/servizi/polizia-locale/il-traffico-onda-blu</a> sul sito internet di LuceVerde all'indirizzo <a href="https://modena.luceverde.it/">https://modena.luceverde.it/</a> sulle pagine facebook (@PLModena), twitter (@ModenaPM) ed Instagram (@plmodena) della Polizia Locale di Modena
Tempestività	Tempo di pubblicazione delle informazioni	Immediata





## 3.2 Sicurezza urbana

Si tratta di attività finalizzate a perseguire una serena vivibilità attraverso azioni di osservazione, accertamento, indagine, prevenzione e contrasto dei fenomeni illeciti o di degrado o che a qualsiasi titolo creino disagio, anche mediante un rapporto costante di collaborazione con i cittadini, sovente esplicitatosi nella creazione di svariati gruppi di Controllo del Vicinato.

E' pertanto una attività che non si limita alla prevenzione e repressione di reati ma si occupa di tutti quegli aspetti che possono rivelarsi sintomi di degrado e portatori di disagio sociale, spesso in grado di turbare la civile convivenza e ridurre la qualità di vita e la percezione di sicurezza, legittime aspettative della comunità.

### Segnalazioni illeciti e richieste di intervento

I cittadini possono effettuare segnalazioni di illecito/degrado, che non rivestano carattere di urgenza, riscontrate sul territorio o richiedere interventi deterrenti o a scopo preventivo, per contrastare fenomeni di disagio, inciviltà o microcriminalità.

### Nucleo Problematiche del Territorio

Il Nucleo Problematiche del Territorio è una unità specialistica vocata al controllo territoriale a più ampio spettro; i suoi ambiti di competenza spaziano su diversi aspetti tra i quali:

- Controllo del territorio con particolare rilevanza alla prevenzione ed al contrasto di spaccio e consumo di sostanze stupefacenti
- Coordinamento con le istituzioni scolastiche per arginare il fenomeno dell'abbandono della frequenza scolastica da parte di minori
- Controllo e monitoraggio di edifici oggetto di occupazioni abusive
- Stretto coordinamento con la Procura Minorile presso il Tribunale per i Minorenni di Bologna, finalizzato all'assunzione di deleghe di indagini e all'espletamento di attività programmate quali il controllo periodico delle strutture di accoglienza per minori non accompagnati
- Gestione di situazioni di degrado urbano, quali fenomeni di inciviltà e aggregazioni moleste
- Gestione di situazioni legate alla violenza di genere (codice rosso)

Di particolare rilevanza è la Sezione Unità Cinofila facente parte del Nucleo; tale sezione vede l'impiego di due conduttori abilitati e certificati e del cane "Peter", addestrato per la ricerca di stupefacente.

Da sottolineare inoltre il progetto sviluppato con Peter all'interno di istituti scolastici volto all'avvicinamento dei ragazzi e dei bambini all'Unità Cinofila, al fine di farli famigliarizzare con il cane e spiegare loro quali sono i compiti che Peter svolge quotidianamente sul territorio

### Nucleo Pianificazione e gestione eventi complessi e critici

Gestisce le esigenze pianificate o pianificabili relative a manifestazioni di particolare rilevanza e impatto per la città in considerazione delle caratteristiche di criticità socio-politiche.

Svolge funzioni di pronto intervento in turbative causate per manifestazioni spontanee ed estemporanee, sgomberi e sfratti nonché funzione sussidiaria in caso di interventi di soccorso.

Dimensione di qualità	Indicatore	Standard di qualità
Accessibilità	Canali attraverso i quali possono essere segnalati illeciti che non necessitano di intervento nell'immediatezza ovvero urgente o fatte richieste di intervento	<p>Di persona:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- presso le Sedi della Polizia Locale Vigile di quartiere o agli altri operatori di Polizia Locale</li> <li>- all'Ufficio Mobile</li> </ul> <p>Web:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sul portale segnala_MO all'indirizzo <a href="https://rilfedeurweb.comune.modena.it/rilfedeurWeb/cittadino/segnala_MO.html">https://rilfedeurweb.comune.modena.it/rilfedeurWeb/cittadino/segnala_MO.html</a></li> <li>- sull'app Rilfedur</li> </ul> <p>Telefonicamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ufficio vigile di quartiere 059-2033724</li> <li>- URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico 059-20312</li> </ul>
Tempestività	Tempo di risposta per smistamento	Entro 30 giorni

### **Segnalazioni di situazioni di conflitto, disturbo o molestia, degrado o disagio anche di cittadini appartenenti a fasce deboli (minori, donne e anziani)**

Il nucleo Polizia di Prossimità nasce con l'obiettivo di intercettare e risolvere i fenomeni di inciviltà degrado sociale e disordine urbano, anche attraverso il coinvolgimento degli altri settori dell'Ente e il contatto tra le diverse comunità presenti sul territorio, in una visione di poliziotto di comunità.

I cittadini possono effettuare segnalazioni di disagio riguardanti, in particolare, fasce deboli, che saranno prese in carico da personale specializzato per una trattazione immediata ed, eventualmente, con il coinvolgimento di altri settori dell'Amministrazione o altre istituzioni.

Dimensione di qualità	Indicatore	Standard di qualità
Accessibilità	Canali attraverso i quali possono essere fatte le segnalazioni	<p>Telefonicamente:</p> <p>Sala Operativa 059-20314 (se con carattere di urgenza)</p> <p>Al nucleo di prossimità</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 059/20314</li> <li>- 334 6395021 (Zona 1 Centro Storico)</li> <li>- 329 6508112 (Zone 2-3-4)</li> </ul>
Tempestività	Tempo di risposta	<p>Immediata (se con carattere di urgenza)</p> <p>5 giorni (se presa in carico da nucleo di Prossimità)</p>

### 3.3 Tutela del consumatore

Si traduce nelle azioni di vigilanza sulle attività commerciali (negozi, mercati, bar, ristoranti, ecc.), sui cantieri e le attività edilizie nonché sulle attività che afferiscono al tema dell'ambiente e della sua protezione intervenendo a tutela del cittadino, come consumatore e fruitore di servizi, ma anche della collettività, per il rispetto degli spazi comuni e dell'ambiente.

#### Segnalazioni di illeciti in materia di commercio, edilizia e ambiente

I cittadini possono presentare una segnalazione di illecito nelle materie che costituiscono le aree di intervento tutelate; è possibile altresì segnalare situazioni che possano creare dubbi circa la loro liceità.

Dimensione di qualità	Indicatore	Standard di qualità
Accessibilità	Canali attraverso i quali possono essere fatte le segnalazioni	Direttamente all'indirizzo mail: infopm@comune.modena.it Web: sul portale segnala_MO all'indirizzo <a href="https://rilfedeurweb.comune.modena.it/rilfedeurWeb/cittadino/segnala_MO.html">https://rilfedeurweb.comune.modena.it/rilfedeurWeb/cittadino/segnala_MO.html</a> sull'app Rilfedur
Tempestività	Tempo di espletamento dell'attività	Entro 30 giorni se la segnalazione non riveste carattere d'urgenza  In caso di emergenza la segnalazione deve essere fatta telefonicamente alla Sala Operativa al numero 059/20314 attivo 7 giorni su 7, 24 ore su 24
Efficacia	Controllo commercio su area privata	artigiani/produttori agricoli: n. 3 controlli al mese commercio su area privata: n. 10 controlli al mese circoli privati: n. 1 controllo al mese pubblici esercizi: n. 5 controlli al mese come stabilito da Determinazione del Dirigente Responsabile prot. 2013/83042 e successive modifiche
	Controlli su pubblici esercizi	prezzi: n. 20 controlli al mese peso netto: n. 5 controlli al mese vendite straordinarie: n. 150 controlli ogni 6 mesi come stabilito da Determinazione del Dirigente Responsabile prot. 2013/83042 e successive modifiche

### 3.3 Servizi di staff operativi e amministrativi

#### Sanzioni – informazioni su pagamenti e ricorsi

L'ufficio cura la gestione di tutte le procedure relative all'applicazione di sanzioni amministrative pecuniarie, e di sanzioni accessorie connesse alle violazioni accertate in materia di circolazione stradale o per violazioni a norme e regolamenti diversi. In collaborazione con l'Avvocatura Civica, cura l'istruttoria per i ricorsi al Giudice di Pace amministrativo avverso i verbali di accertamento di violazione e, in autonomia, l'istruttoria e le audizioni per i ricorsi avverso i verbali di accertamento di violazione, presentati al Prefetto di Modena.

<b>Descrizione di violazioni Codice della Strada</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• I “preavvisi” di violazione al Codice della Strada, apposti solo sul veicolo in sosta, possono essere pagati entro 5 giorni. Qualora il pagamento non avvenga nei termini indicati verrà effettuata notifica, a mezzo posta ovvero a mezzo messi, del “verbale” di accertamento della violazione al proprietario del veicolo, aggiungendo, però, alla sanzione pecuniaria le spese di procedimento</li><li>• I “verbali” contestati direttamente sulla strada dagli operatori di Polizia Locale possono essere pagati entro 60 giorni. Qualora il pagamento non avvenga nei termini indicati verrà effettuata notifica, a mezzo posta ovvero a mezzo messi, del verbale di accertamento della violazione al proprietario del veicolo, aggiungendo alla sanzione pecuniaria le spese di procedimento</li></ul> <p>E possibile beneficiare di una riduzione del 30% sull'importo delle sanzioni pecuniarie derivanti da violazioni al Codice della strada nel caso in cui il pagamento venga effettuato entro 5 giorni</p> <p>Decorsi 60 giorni dalla contestazione diretta o dalla notificazione del verbale, l'importo della sanzione pecuniaria raddoppia. In caso di mancato pagamento verrà inviato un ulteriore “sollecito” di pagamento, per posta ordinaria, che potrà essere pagato entro 10 giorni dal ricevimento; in caso contrario, l'Amministrazione procederà alla riscossione coattiva del credito (iscrizione a ruolo esattoriale).</p>
<b>Descrizione di violazioni altre norme (regolamenti, ordinanze</b>	I “verbali” di violazione a regolamenti, ordinanze o altre disposizioni legislative,

<p><b>o altre disposizioni legislative)</b></p>	<p>contestati direttamente o notificati dalla Polizia Locale (a mezzo posta entro 90 giorni dalla accertata violazione), possono essere pagati entro 60 giorni ovvero, possono essere “ricorsi” entro 30 giorni. Se il trasgressore non ha presentato ricorso o non ha effettuato il pagamento della sanzione pecuniaria, verrà emessa e notificata apposita ordinanza-ingiunzione di pagamento, ulteriormente ricorribile entro 30 giorni. In caso di omesso pagamento o ricorso della ordinanza-ingiunzione, l'Amministrazione procederà alla riscossione coattiva del credito (iscrizione a ruolo esattoriale)</p>
<p><b>Dove pagare le sanzioni</b></p>	<p>Il pagamento della somma indicata nel verbale può essere effettuato:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) - Presso gli uffici del Corpo di Polizia Locale - Sede Centro Storico – Viale Molza 7/9 c/o stazione autocorriere Lun-Ven dalle 7.50 alle 12.30 e dalle 13.50 alle 18.30, Sabato dalle 7.50 alle 12.00. L'ultimo giorno del mese, la chiusura serale dell'ufficio è anticipata alle 18.00 - se l'ultimo giorno del mese cade di sabato la chiusura viene anticipata alle ore 12:00.</li> <li>2) - Presso il Comando di Polizia Locale sede centrale di Via Galileo Galilei 165, con soli pagamenti elettronici, le mattine del mercoledì e venerdì dalle ore 08:30 alle ore 13:00 – Lunedì pomeriggio dalle ore 14:30 alle 18:00.</li> <li>2) - Via INTERNET all'indirizzo <a href="http://www.comune.modena.it/contravvenzioni/">http://www.comune.modena.it/contravvenzioni/</a></li> <li>3) - Negli uffici postali servendosi dell'allegato bollettino.</li> </ol> <p>MODALITÀ DI PAGAMENTO ONLINE DAL 01 GENNAIO 2021</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tramite l'App CDS1CLICK, disponibile gratuitamente su Play Store e App. Store. Tramite questa App è possibile pagare qualunque Sanzione CDS semplicemente inquadrando il QRCode CDS1Click e digitando l'importo della sanzione se richiesto.</li> <li>2) on-line, accedendo al PORTALE AL CITTADINO col seguente URL:</li> </ol>



	<a href="https://portalepagamenti.comune.modena.it">https://portalepagamenti.comune.modena.it</a>
<b>Ricorsi a violazioni Codice della Strada</b>	<p>Gli interessati possono proporre ricorso nelle competenti sedi, nei modi e nei termini di seguito elencati:</p> <p>a) <b>RICORSO AL PREFETTO:</b> il trasgressore o gli obbligati in solido, nel termine di 60 g. dalla notificazione del presente verbale, qualora non sia avvenuto il pagamento in misura ridotta nei casi consentiti, possono proporre ricorso al <b>PREFETTO DI MODENA</b>. Il ricorso deve essere presentato mediante lettera raccomandata A/R oppure presso la sede del Corpo di Polizia Locale dove può essere consegnato a mano, inviato mediante lettera raccomandata A/R o tramite posta certificata all'indirizzo <a href="mailto:ufficiosanzioniricorsi@cert.comune.modena.it">ufficiosanzioniricorsi@cert.comune.modena.it</a>. Nel ricorso può essere richiesta l'audizione personale. Si avverte che, ai sensi dell'art. 204 CdS, il Prefetto, qualora ritenga fondato l'accertamento, emette ordinanza motivata con la quale ingiunge il pagamento di una somma determinata nel limite non inferiore al doppio del minimo edittale per ogni singola violazione.</p> <p>b) <b>RICORSO AL GIUDICE DI PACE:</b> In alternativa al ricorso proponibile al Prefetto, il trasgressore o gli obbligati in solido, entro il termine di 30 g. dalla notificazione del presente verbale e sempre qualora non sia avvenuto il pagamento in misura ridotta, possono proporre ricorso al Giudice di Pace di Modena, consegnandolo a mani presso la cancelleria o inviandolo tramite raccomandata A/R indirizzata allo stesso. Gli interessati dovranno versare anche il contributo unificato di iscrizione a ruolo presso i soggetti abilitati (ad esempio tabaccai) producendo ricevuta all'organo giudicante (art. 10 comma 6 bis del DPR n. 115/2002 e successive modifiche).</p>
<b>Ricorsi a violazioni altre norme (regolamenti, ordinanze o altre disposizioni legislative)</b>	<p>Per violazioni a regolamenti, ordinanze o altre disposizioni legislative è possibile proporre ricorso entro 30 giorni dalla contestazione o notificazione del verbale alla autorità</p>

	amministrativa indicata sul verbale di contestazione
--	--

STANDARD DI QUALITA'	
Informazioni	Call center Tel. 059/9610135 (da lunedì a sabato 8.00-19.00)
Tempestività	Tempo massimo di notifica al cittadino del verbale dal momento di accertamento della violazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 90 giorni al trasgressore e/o 100 giorni al proprietario del veicolo per violazioni al codice della strada</li> <li>• 90 giorni per violazione a regolamenti, ordinanze o altre disposizioni legislative</li> </ul> Per i residenti all'estero il termine in entrambi i casi è di 360 giorni

#### Richiesta di accesso agli atti

<b>Descrizione</b>	<p>Il diritto di accesso ai documenti amministrativi è esercitabile da chiunque abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.</p> <p>Ad esempio i cittadini possono accedere agli atti che li riguardano direttamente (preavvisi di violazione, verbali, relazioni di sopralluoghi, interventi comunque effettuati da operatori della Polizia Locale).</p>
<b>Modalità</b>	<p><b>Accesso Informale</b></p> <p>Il diritto di accesso può essere esercitato informalmente, con richiesta anche solo verbale.</p> <p>L'interessato dovrà far conoscere la propria identità; dovrà inoltre fornire ogni riferimento utile per l'individuazione dell'atto o documento richiesto e precisare l'interesse relativo all'oggetto della richiesta. In merito alla richiesta, l'ufficio risponde, se possibile, immediatamente e senza formalità.</p> <p><b>Accesso Formale</b></p> <p>Se non è possibile accogliere immediatamente la richiesta informale (o se sorgono dubbi sulla legittimità del richiedente, sulla sussistenza dell'interesse,</p>

	<p>sull'accessibilità del documento), il richiedente è invitato a presentare domanda formale.</p> <p>In ogni caso il richiedente può sempre presentare richiesta formale, che deve essere protocollata dall'ufficio ricevente e deve essere accompagnata da una ricevuta (per ricevuta si intende anche il timbro apposto sulla copia della richiesta).</p>
<b>Costi</b>	<p>La visione degli atti e dei documenti è gratuita.</p> <p>E' invece previsto un costo per la riproduzione di copie fissato da apposita Delibera Comunale.</p>

<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	
Accessibilità	<p>Di persona presso la sede della Polizia Locale in via Galilei 165 nelle fasce orarie: da lunedì a venerdì 7:50-12:30 e 13:50-18:30 sabato 7:50-12:30 via _____ mail _____ all'indirizzo infopm@comune.modena.it</p>
Tempestività	Tempo massimo di rilascio atti: 30 giorni

### Servizi di Polizia stradale a richiesta del privato

<b>Descrizione</b>	<p>La Polizia Locale può attivare, a richiesta del privato, servizi di viabilità per coadiuvare l'effettuazione di attività che si svolgono sulla pubblica via (ad es. garantire la scorta in occasione del transito di veicoli eccezionali, il recupero di mezzi pesanti fuoriusciti dalla sede stradale e necessitante del trasferimento della merce trasportata su altro mezzo, con chiusura totale o parziale della viabilità).</p>
<b>Tempestività</b>	Evasione immediata della richiesta per risolvere situazioni di emergenza
	Evasione differita del servizio, qualora non ricorrano

	situazioni di emergenza, con richiesta presentata almeno 72 ore prima
<b>Accessibilità</b>	Mediante indirizzo di posta certificata <a href="mailto:poliziamunicipale@cert.comune.modena.it">poliziamunicipale@cert.comune.modena.it</a>
<b>Costi</b>	Il costo del servizio è stabilito annualmente con Delibera di Giunta Comunale

### Interventi di educazione stradale ed alla legalità

<b>Descrizione</b>	<p>La Polizia Locale mette a disposizione la propria competenza professionale mediante operatori specificamente formati, per attività di educazione stradale ed educazione alla legalità nelle scuole di ogni ordine e grado, nonché per attività di informazione alla collettività.</p> <p>Tale attività, prevista dalle norme del Codice della Strada, rappresenta da sempre per la Polizia Locale di Modena un impegno di rilevante valore sociale nonché una qualificata modalità di approccio e di conoscenza con i giovani cittadini, con l'obiettivo di diffondere una coscienza civica condivisa.</p>
<b>Standard di qualità</b>	<p>Informazione a tutte le scuole di ogni ordine e grado sul programma di educazione stradale proposto, differenziato e calibrato in base all'età degli alunni.</p> <p>Interventi concordati con il personale docente nel rispetto delle reciproche esigenze di calendarizzazione</p>
<b>Accessibilità</b>	<p>Iscrizioni all'itinerario formativo attraverso il Multicentro Educativo del Comune di Modena</p> <p><a href="http://mymemo.comune.modena.it/itinerari">http://mymemo.comune.modena.it/itinerari</a></p>

### Nucleo antievasione Tributi Locali

Dal 2013 con successo prosegue questa nuova forma di attività "investigativa" diversa da quella che da sempre è propria della polizia locale. Gli strumenti e le banche dati messe a disposizione dell'Agenzia delle Entrate confrontate con le banche dati dell'amministrazione Comunale e la verifica reale sul territorio consentono di elaborare segnalazioni qualificate da inviare all'Agenzia delle

Entrate e alla Guardia di Finanza attraverso la piattaforma SIATEL2. Il Nucleo lavora a stretto contatto con l'Ufficio Tributi e il concessionario ICA.

### **Unità Operativa Complessa Servizi di Staff Operativi**

L'unità è costituita da:

**Ufficio Gestione Risorse Umane e Manifestazioni**

**Ufficio Formazione, Risorse strumentali e Sicurezza Informatica**

L'unità è composta da 2 Ispettori (di cui uno ha la responsabilità protempore dell'U.O.C.), 5 Istruttori di PL e 6 operatori amministrativi. Il personale svolge la sua attività all'interno dei due diversi uffici ed è assegnatario delle seguenti competenze: programmazione dei turni e predisposizione dei servizi, organizzazione delle manifestazioni con redazione anche dei provvedimenti riferiti alla viabilità e alla sicurezza, nonché il controllo dei cantieri, gestione amministrativo-contabile delle prestazioni dei dipendenti, gestione dei veicoli, delle attrezzature e del vestiario oltre che dei beni economici in genere, formazione e sorveglianza sanitaria del personale, sicurezza informatica.

### **Unità operativa complessa Servizi di Staff Amministrativi**

L'U.O.C. Servizi di Staff Amministrativi è responsabile della direzione operativa e gestionale dell'Ufficio Amministrazione, Bilancio e Affari Generali e dell'Unità Operativa Semplice Gestione Documentale cui afferiscono, in generale, tutte le attività di natura amministrativa facenti capo al Settore. L'Unità è competente con riguardo al coordinamento delle attività di pianificazione e programmazione strategica e operativa del Settore, nonché dei successivi controlli volti alla verifica del raggiungimento degli obiettivi prefissati. Alla stessa compete altresì la gestione dei rapporti con il Servizio Finanziario per gli adempimenti contabili di relativa pertinenza. L'Unità presidia tutte le fasi necessarie per la realizzazione dei progetti per i quali il Settore Polizia Locale, Sicurezza Urbana e Protezione Civile risulta assegnatario di contributi. All'Ufficio Amministrazione, Bilancio e Affari Generali fanno capo tutte le procedure di acquisto di beni e servizi necessarie per garantire continuità all'attività istituzionale della Polizia Locale, in conformità con il Codice degli Appalti. L'Ufficio si occupa inoltre delle rendicontazioni delle spese sostenute in virtù delle Convenzioni stipulate con le Associazioni del Terzo Settore che collaborano con la Polizia Locale. La Segreteria di Protocollo cura la gestione dei flussi documentali, la registrazione di protocollo degli atti e l'archiviazione digitale e cartacea degli stessi.

## **3.4 Protezione civile**

Alla U.O.C. Protezione Civile della Polizia Locale sono attribuite le funzioni di coordinamento delle operazioni di soccorso ed assistenza alla popolazione nel caso di eventi calamitosi.

A tal fine, nell'immediato, oltre all'attivazione del COC (Centro Operativo Comunale) sotto la direzione diretta del Sindaco, emana i piani operativi specifici per la Polizia Locale e i gruppi di volontari in caso di necessità operando per la gestione più ampia delle varie fasi legate allo stato emergenziale.

Ad emergenza terminata, se previsto da direttive regionali o nazionali, avvia la gestione amministrativa dell'istruttoria per il risarcimento dei danni ai privati, con coordinamento dei sopralluoghi di verifica dei danni stessi.



## 4. PARTECIPAZIONE E TUTELA DEGLI UTENTI

### 4.1 Informazione, diritto di accesso, segnalazioni e reclami

Le informazioni sui servizi offerti dalla Polizia Locale e sulle modalità di accesso a tali servizi sono disponibili nel sito ufficiale della Polizia Locale di Modena (<https://www.comune.modena.it/servizi/polizia-locale>) e sulle sue pagine *Facebook* (@PLModena), *Twitter* (@ModenaPM) ed *Instagram* (@plmodena).

Il diritto di accesso ai documenti amministrativi è esercitabile in base alla vigente normativa da chiunque vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti con le modalità riportate al link <https://www.comune.modena.it/servizi/polizia-locale/accesso-agli-atti-polizia-locale>.

Per quanto riguarda le sanzioni amministrative ed i verbali di incidente stradale, si rimanda a quanto già indicato nelle relative tabelle sugli standard di qualità.

Al fine di ottimizzare l'orientamento al servizio al cittadino, la Polizia Locale si impegna anche a rispondere ai reclami ed alle segnalazioni relativi al mancato od inesatto adempimento delle proprie funzioni istituzionali. Coloro che desiderano sporgere reclamo o fare una segnalazione possono farlo in uno dei seguenti modi:

- lettera indirizzata al Comando Polizia Locale di Modena, Via Galileo Galilei, 165 - 41126 Modena;

mail all'indirizzo di posta elettronica: [poliziam@comune.modena.it](mailto:poliziam@comune.modena.it)

### 4.2 Rilevazione della soddisfazione degli utenti

Il monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate costituisce lo strumento imprescindibile per valutare l'efficacia e l'efficienza dei servizi alla cittadinanza.

L'impegno alla misurazione ed al controllo della soddisfazione degli utenti dei servizi ha l'obiettivo di dare visibilità ai risultati raggiunti e garantire trasparenza del proprio modo di operare, attraverso la pubblicazione annuale degli esiti dell'attività. Tutte le attività svolte dalla Polizia locale di Modena sono pianificate e finalizzate alla più ampia soddisfazione delle aspettative dei *clienti*, intendendo in questo senso:

1. Cittadini;
2. Fornitori (soggetti privati, Enti, destinatari di incarichi professionali);
3. Soggetti del Terzo Settore che collaborano con la PL;
4. Soggetti istituzionali che offrono e ricevono servizi: altri Enti locali
5. Soggetti istituzionali che collaborano con la PL: Forze dell'Ordine, Autorità Giudiziaria
6. *Partners* istituzionali che richiedono servizi: scuole, Università, Tribunale di Modena

7. Soggetti privati che richiedono servizi della PL (servizi di cui al Regolamento comunale per la disciplina delle prestazioni a pagamento rese a favore di terzi approvato con Deliberazione del Consiglio comunale n. 83 del 12/12/2019)

Tra gli strumenti comunemente utilizzati per le indagini di *customer satisfaction*, *in primis*, si trova il questionario, somministrato contestualmente all'erogazione del servizio o successivamente.

Il questionario consiste in una griglia di domande rigidamente formalizzate e standardizzate che permette l'ottenimento di informazioni di natura prettamente quantitativa, analizzabili dal punto di vista statistico e facilmente generalizzabili.

Fra gli strumenti utilizzabili per la rilevazione, il questionario è certamente quello più adatto a stimare la dimensione quantitativa di un comportamento, un'opinione o un'aspettativa; la somministrazione a tutti gli intervistati della stessa domanda e la sua "traduzione" in numero consentono buone possibilità di elaborazione statistica.

Il Piano della Qualità del Comune di Modena prevede con cadenza periodica o a seguito di specifiche esigenze l'effettuazione di apposite indagini di *customer care* progettate all'interno dell'Ente. I risultati di tali indagini confluiscono tra l'altro nel sistema di gestione della qualità del Settore come punto di partenza per individuare gli aspetti del servizio su cui è necessario apportare azioni di miglioramento e quelli sui quali continuare a garantire i medesimi livelli di qualità già raggiunti.