



Polizia Locale



UNIONE
PEDEMONTANA
P A R M E N S E

Carta dei servizi

Corpo Polizia Locale

Unione Pedemontana Parmense

PRINCIPI GENERALI

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale l'ente che offre un servizio pubblico individua gli standard qualitativi della propria prestazione, dichiarando finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, nonché diritti e doveri del personale e degli utenti.

La Carta dei Servizi è un documento dinamico di comunicazione attraverso il quale l'Ente rende nota ed implementa la qualità dei servizi erogati, secondo una logica di continuo miglioramento. Il documento verrà pertanto aggiornato costantemente per garantire la continua corrispondenza fra quanto riportato nella Carta ed i servizi resi.

I principi fondamentali cui si informa la Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Locale dell'Unione Pedemontana Parmense, nonché l'erogazione stessa dei servizi pubblici, in linea con quanto stabilito dal DPCM del 27 gennaio 1994, sono i seguenti:

- **Eguaglianza dei diritti degli utenti.** La Polizia Locale dell'Unione si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

- **Imparzialità dei soggetti erogatori.** La Polizia Locale dell'Unione si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

- **Regolarità del servizio erogato.** La Polizia Locale dell'Unione si impegna a garantire la regolarità di erogazione dei servizi, compatibilmente con il personale assegnato e in effettivo servizio. L'eventuale impossibilità di erogare il servizio o eventuali interruzioni nella normale erogazione sono da considerarsi giustificate se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore, oppure se gli operatori sono impegnati in altro servizio o altra attività.

- **Partecipazione degli utenti.** La Polizia Locale dell'Unione si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dei cittadini alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate, anche sul sito istituzionale dell'Unione Pedemontana Parmense.

- **Efficienza ed Efficacia del servizio.** La Polizia Locale dell'Unione persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

01 | Valore del Servizio

La Polizia Locale ha nel benessere del cittadino lo scopo primario delle proprie azioni e per questo:

- presidia il territorio con un approccio di attenzione e di dialogo quotidiano con tutti i cittadini;
- assicura una presenza visibile e riconoscibile tesa a instaurare un rapporto di fiducia con la comunità, di cui è un punto di riferimento;
- costruisce con i cittadini una cultura della legalità promuovendo una comunità attiva, che collabora per garantire la sicurezza e la convivenza civile sul proprio territorio.

La Polizia Locale opera in un ambito territoriale di prossimità e da sempre offre alla comunità che vi abita un servizio finalizzato al benessere, alla qualità della vita e al rafforzamento dei legami sociali. Per questo, orienta la propria attività e i propri servizi in base ai mutamenti delle esigenze dei cittadini e cerca di trovare la soluzione migliore in ciascuna situazione, così come previsto dal proprio ruolo.

La Polizia Locale quotidianamente agisce con professionalità e competenza per assicurare al cittadino il rispetto delle regole quale presupposto per un'ordinata e civile convivenza, tutelando:

- la mobilità e la sicurezza stradale (attività di polizia stradale)
- il consumatore e la libertà di impresa (attività di polizia commerciale)
- la sicurezza urbana ed in particolare la vivibilità e il decoro della città (attività di polizia amministrativa e giudiziaria)
- l'ambiente e il territorio (attività di polizia edilizia e ambientale).

Nello svolgimento di queste attività la Polizia Locale è parte di un sistema unitario ed integrato che coinvolge, più in generale, Forze di Polizia e altri soggetti istituzionali.

La azione coordinata dei vari Soggetti, ciascuno nell'ambito delle proprie competenze e responsabilità, concorre a perseguire la legalità e il benessere dei cittadini.



02 | Impegni reciproci amministrazione e cittadini

Nei Comuni di Collecchio, Felino, Montechiarugolo, Sala Baganza, Traversetolo, la Polizia Locale si impegna a garantire, compatibilmente con il numero di operatori assegnati ed effettivamente presenti in servizio:

- la presenza sul territorio in maniera regolare tutti i giorni dell'anno;
- la presa in carico delle segnalazioni, la loro verifica, l'adozione degli interventi ritenuti necessari;
- l'accessibilità ai servizi mediante l'indicazione delle modalità di contatto;
- il diritto alla trasparenza nel rispetto delle procedure e dei limiti previsti dalla normativa;
- la verifica dei reclami per eventuali comportamenti non deontologici degli operatori.

Al cittadino si chiede di:

- effettuare le richieste di intervento contattando il nr. 0521-833030
- presentare comunicazioni o richieste di segnalazioni all'indirizzo di posta elettronica poliziale@unionepedemontana.pr.it oppure all'indirizzo PEC protocollo@postacert.unionepedemontana.pr.it.
- assumere comportamenti volti alla collaborazione e al reciproco rispetto.
- fornire tutte le informazioni utili al fine della definizione dell'intervento più adeguato.

Ulteriori informazioni sono offerte al cittadino consultando:

- il sito istituzionale dell'Unione Pedemontana Parmense accessibile al link https://www.unionepedemontana.pr.it/servizi/notizie/notizie_homepage.aspx
- il sito Facebook dell'Unione Pedemontana P.se accessibile al link https://www.facebook.com/UnionePedemontanaParmense/?locale=it_IT



03 | Standard di Qualità'

Le schede seguenti riportano, per ciascun servizio, le funzioni specifiche e il canale di contatto. Per alcuni servizi sono indicati standard di qualità e indicatori di riferimento.

Gli standard di qualità sono individuati sulla base dei seguenti criteri generali:

Orientamento al cittadino

capacità di innovarsi e di adeguare i propri servizi alle esigenze e ai bisogni dei cittadini.

Approccio alla risoluzione dei problemi

capacità di farsi carico del problema, affrontare situazioni critiche, in ragione del proprio ruolo.



CENTRALE OPERATIVA DI FELINO

CENTRALE RADIO E PRONTO INTERVENTO

- indirizza e coordina gli interventi sul territorio di tutti i servizi della Polizia Locale
- gestisce l'utenza telefonica di emergenza negli orari di servizio
- monitora l'attività di prevenzione e sicurezza stradale
- attiva i servizi di pronto intervento e di infortunistica stradale, anche in collegamento con le altre Forze di Polizia, con il Soccorso Medico urgente (118), con i Vigili del Fuoco e gli altri enti competenti
- all'occorrenza, segnala ai settori della Amministrazione comunale o ai soggetti pubblici e privati competenti, gli interventi d'urgenza di manutenzione di strade, loro pertinenze e relativi impianti (ad esempio, semafori, illuminazione, segnaletica)

 **richieste di intervento o Emergenze**

0521-833030

SEDE DI FELINO

Via Donella Rossi 1



standard di qualità

[di norma, risposta alla richiesta di intervento con invio della pattuglia entro 30 minuti, in caso di disponibilità di idonea pattuglia, se libera da altri servizi.

Entro 30 giorni in caso di segnalazioni non caratterizzate da particolare urgenza o gravità]

Ufficio Verbali

- fornisce informazioni sulle violazioni e sui pagamenti del Codice della Strada e altre sanzioni amministrative
- si occupa della gestione dei verbali
- prende visione dei documenti necessari per la circolazione



Ufficio Verbali
0521-833030

(digitare tasto 2)



poliziale@unionepepedemontana.pr.it

Relazioni con il Pubblico

Orari apertura al pubblico

dal lunedì al sabato dalle
9.00 alle 12.00 e il giovedì
dalle 14.00 alle 17.00



SEDE
Via Donella Rossi 1
Felino

0521-833030

poliziale@unionepepedemontana.pr.it

standard di qualità

[tempo medio di attesa per l'accesso allo sportello inferiore a 15 minuti]

INFORTUNISTICA E SICUREZZA STRADALE

- svolge prioritariamente attività specializzata di rilevamento degli incidenti stradali e relative indagini di Polizia Giudiziaria
- riceve l'utenza (soggetti coinvolti, testimoni, legali ed incaricati dalle compagnie di assicurazioni) e rilascia, in conformità alle disposizioni di legge, copie degli atti
- assicura il supporto specialistico agli agenti impegnati nel rilevamento degli incidenti stradali
- Ogni giorno è garantita la presenza di almeno una pattuglia assegnata all'Infortunistica stradale
- Il numero di telefono per informazioni in merito ad incidenti stradali è 0521-344571 (numero non di emergenza).



Emergenze

0521-833030



infortunistica@unionepedemontana.pr.it

protocollo@postacert.unionepedemontana.pr.it



Redazione atti presso

**Ufficio Territoriale di
Traversetolo**

Piazza Vittorio Veneto 30

standard di qualità

[risposta alla richiesta di intervento urgente con invio della pattuglia entro 30 minuti, in caso di disponibilità di idonea pattuglia, se libera da altri servizi]

POLIZIA COMMERCIALE ED EDILIZIA

- svolge attività di prevenzione e repressione degli illeciti, sia di natura penale che amministrativa, nei seguenti ambiti: edilizia, commercio in sede fissa e itinerante, contraffazione, pubblici esercizi, pubblico spettacolo, circoli privati, attività ricettive, artigianato, centri estetici, parrucchieri, artisti di strada
- effettua controlli nei cantieri;
- effettua servizio nei mercati settimanali;
- effettua controlli nei locali pubblici, in particolare sulle misure di sicurezza dei locali e degli avventori, sul rispetto del Regolamento di Polizia Urbana e degli impegni che i gestori assumono con l'Amministrazione in riferimento alla quiete e al riposo dei residenti
- assicura il rispetto di leggi e regolamenti che disciplinano il servizio di taxi e di noleggio con conducente e contrasta il fenomeno dell'esercizio abusivo di tali attività
- controlla la regolarità della pubblicità, delle affissioni e delle insegne di esercizio
- compie accertamenti in materia di evasione fiscale, sia in relazione ai tributi locali che statali.

 **richieste di intervento**

0521-833030



poliziale@unionepedemontana.pr.it

standard di qualità

[Di norma: in caso di urgenze
intervento entro 2 ore; entro 30 giorni
in caso di segnalazioni non
caratterizzate da particolare urgenza]

UFFICI TERRITORIALI

La Polizia Locale degli Uffici territoriali svolge nei Comuni dell'Unione tutte le attività di polizia locale.

L'agente dei presidi territoriali conosce il proprio territorio e le sue peculiarità. Si relaziona con i cittadini che vi abitano o lavorano e ha un ruolo fondamentale in quanto punto di riferimento per la propria comunità, contribuendo a restituire, con la sua presenza, il senso di sicurezza.

Assicura il rispetto delle regole che tutelano la sicurezza stradale, il consumatore, la sicurezza urbana, l'ambiente e il territorio con attività di informazione, di prevenzione, di regolazione e, nei casi previsti, sanziona i trasgressori.

I cittadini incontrano gli Operatori di Polizia Locale che svolgono il proprio servizio in ogni momento della giornata tutti i giorni dell'anno, mentre dirigono il traffico, durante le fiere o i mercati, mentre fanno attraversare i bambini davanti a una scuola, controllano le strade, rilevano incidenti o fanno sanzioni a chi non rispetta le regole.

ELENCO DEGLI UFFICI TERRITORIALI DI POLIZIA LOCALE:

- Comune di Collecchio – via San Prospero 15.
- Comune di Felino – via Donella Rossi 1 (SEDE DELLA CENTRALE OPERATIVA)
- Comune di Montechiarugolo – via Liberazione 2.
- Comune di Sala Baganza – via Vittorio Emanuele II, 34.
- Comune di Traversetolo - Piazza Vittorio Veneto 30

standard di qualità

[di norma, compatibilmente con il numero di operatori assegnati ed effettivamente in servizio, almeno 5 pattuglie la settimana, che effettuano anche accertamenti di residenza richiesti dagli uffici comunali]

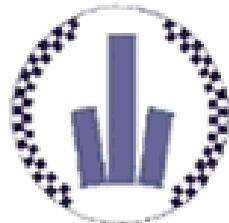
Corpo di Polizia Locale
Unione Pedemontana Parmense
Via Donella Rossi, 1 43035
Felino (PR)

 poliziale@unionepedemontana.pr.it

 protocollo@postacert.unionepedemontana.pr.it



0521-833030



Rev. 01

22 maggio 2024