



Città di Palermo



COMUNE DI PALERMO

CARTA DEI SERVIZI DEL

CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE



Aggiornata a marzo 2024

INDICE

Cos'è la Carta dei Servizi

1. Introduzione
2. Caratteristiche di questa Carta

A. Norme e Principi

1. Principi fondamentali
2. Principali riferimenti normativi

B. Presentazione del Corpo

C. Presentazione del Servizio

1. Finalità, caratteristiche, organizzazione e attività del Servizio. Cosa offriamo, a chi si rivolge, modalità di accesso dei seguenti servizi distinti per Aree tematiche

AREA TEMATICA 1 - La comunicazione con il cittadino:

servizio n. 1	La ricezione degli atti
servizio n. 2	La comunicazione attraverso i social network
servizio n. 3	L'educazione stradale

AREA TEMATICA 2 - La sicurezza stradale

servizio n. 1	Rilascio di copia degli atti relativi a sinistri stradali
servizio n. 2	Rimozione dei veicoli abbandonati

AREA TEMATICA 3 -La gestione delle procedure sanzionatorie

servizio n. 1	Sgravio somme iscritte a ruolo derivanti da sanzioni amministrative pecuniarie.
servizio n. 2	Espletamento pratiche di rateizzazione per violazioni alle norme del Codice della Strada.
Servizio n.3	Ricezione atti e ricevimento pubblico presso i Poli Circoscrizionali

2. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità (Tabella 1)

D. Rapporti con i cittadini

1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente
2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, e indagini di soddisfazione (Fac-simile modulo reclami)

E. Informazioni utili

1. Recapiti, orari, responsabili del procedimento (Tabella 2)
2. Cosa fare per.....(FAQ)

Cos'è la Carta dei Servizi

Introduzione

La Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale ha un duplice scopo:

- informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne;
- favorire un rapporto diretto tra il Servizio e i propri utenti, impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini.

Caratteristiche di questa Carta

Attraverso la Carta dei Servizi il Corpo di Polizia Municipale di Palermo continua il suo rapporto privilegiato con i propri utenti fornendo un utile strumento di conoscenza dei servizi resi e impegnandosi con essi a mantenere puntuali e dettagliati standard di qualità. Per maggiore chiarezza e per garantire una più agevole lettura e consultazione si è ritenuto opportuno strutturarla nelle seguenti tre Aree Tematiche:

- **AREA TEMATICA 1. La comunicazione con il cittadino**
- **AREA TEMATICA 2. La sicurezza stradale**
- **AREA TEMATICA 3. La gestione delle procedure sanzionatorie**

Per ciascuna area sono state delineate le principali linee di attività, gli standard di qualità e gli uffici di riferimento. La Carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato. In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" composta da alcune tabelle relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno per l'introduzione di progetti di miglioramento e/o la necessità di apportare aggiornamenti a seguito dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

Le variazioni avverranno attraverso la compilazione di alcune tabelle di aggiornamento annuali:

- **TABELLA 1:** per gli aggiornamenti degli standard qualitativi dei servizi erogati;
- **TABELLA 2:** per gli aggiornamenti delle informazioni utili (Responsabili del servizio e del procedimento, recapiti, orari);
- **TABELLA 3:** relativa alla misurazione dei risultati conseguiti e alla verifica del rispetto degli standard prefissati;
- **TABELLA 4:** relativa alla misurazione dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai progetti di miglioramento.

A. Norme e principi

1. Principi fondamentali

La Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

E' garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti indipendentemente da genere, provenienza nazionale, opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Sono garantite, inoltre, le stesse opportunità di trattamento per ogni tipologia di cittadini utenti.

Imparzialità

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni e eliminando ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.

Continuità

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni, se non nei casi previsti dalla normativa di settore e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitate al minimo i tempi di disservizio.

Chiarezza e trasparenza

Al cittadino-utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Efficacia ed efficienza

Il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti e, quindi, attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prima risposta ad una domanda di prestazione od intervento, la programmazione integrata delle varie attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.

Partecipazione

Viene garantita la partecipazione del cittadino-utente all'erogazione delle prestazioni, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il Corpo deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Viene inoltre acquisita periodicamente la valutazione dell'utenza riguardo alla qualità delle prestazioni rese.

2. Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica. Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000. Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- D.Lgs n. 286 del 30 luglio 1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi". Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.
- D.Lgs 14 marzo 2013, n. 33 Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.



B. Presentazione del Corpo

Il Corpo di Polizia Municipale di Palermo svolge sul territorio cittadino numerosi compiti e funzioni che garantiscono la vivibilità e la regolare convivenza civile nella città. In particolare, secondo la normativa vigente (Legge quadro n.65 del 15 marzo 1986 e la legge della Regione Sicilia n. 17 del 1 agosto 1990) le attività demandate al Corpo afferiscono alla prevenzione e repressione delle violazioni alle norme contenute in leggi, regolamenti e provvedimenti statali, regionali e comunali. Gli appartenenti al Corpo espletano nell'attività di presidio del territorio, funzioni di polizia amministrativa, polizia stradale, polizia giudiziaria e ausiliarie di pubblica sicurezza.

La struttura organizzativa del Corpo in atto è articolata in tre Servizi Dirigenziali: Staff Comandante Corpo di P.M. – Staff Vice Comandante e Servizio Supporto Generale e Procedure Sanzionatorie. Il primo oltre ad espletare attività di coordinamento generale garantisce l'espletamento delle attività di controllo finalizzate a tutelare la sicurezza e l'incolumità degli utenti della strada garantendo, attraverso la regolamentazione del traffico veicolare il diritto alla mobilità dei cittadini. Inoltre compete allo stesso il servizio di rilevamento degli incidenti stradali che si verificano sul territorio comunale. Al secondo fanno capo i controlli e gli interventi, sia su iniziativa sia su delega dell'autorità giudiziaria, in materia di tutela ambientale, urbanistico-edilizia, del patrimonio artistico-monumentale e di tutela del consumatore. Il terzo ha competenza sui procedimenti amministrativi e contabili di applicazione delle sanzioni amministrative stabilite dall'ordinamento e sulla riscossione delle sanzioni pecuniarie, anche mediante la predisposizione dei ruoli ai fini della riscossione coattiva delle sanzioni del Codice della Strada, gestisce le attività connesse alla acquisizione dei beni e servizi del Corpo e alla informatizzazione delle procedure sanzionatorie.

C. Presentazione dei Servizi - Finalità, caratteristiche, organizzazione e attività del Servizio. Cosa offriamo, a chi si rivolge, modalità di accesso dei seguenti servizi distinti per Aree tematiche:

AREA TEMATICA 1 - LA COMUNICAZIONE CON IL CITTADINO

1.1 SERVIZIO: LA RICEZIONE DEGLI ATTI

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

La ricezione degli atti diretti agli uffici del Corpo avviene tramite presentazione effettuata direttamente dagli utenti presso la sede dell'Ufficio Protocollo Generale con il ricevimento della normale corrispondenza o via email al seguente indirizzo di posta elettronica: protocollogenerale.pm@comune.palermo.it .

A chi si rivolge:

A tutti i cittadini.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

Per presentare un atto diretto alla Polizia Municipale il cittadino potrà recarsi, secondo le modalità sopra specificate: presso una delle seguenti Sedi che non presentano barriere architettoniche:

- Ufficio Protocollo Generale sito in Via Ugo La Malfa,72 (telefono 091/6954325) dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 08.30/12.30 e 15.30/18.00.

Il cittadino potrà anche telefonare al numero 091/6954325, nella stessa fascia oraria prevista per il ricevimento del pubblico, per richiedere informazioni circa la possibilità di presentazione degli atti con altre modalità e sulla necessità di utilizzare apposita modulistica.

Le informazioni si possono trovare anche nelle pagine del sito del Comune.

indirizzo e-mail: protocollogenerale.pm@comune.palermo.it

Quanto costa il servizio

Il servizio non prevede costi per l'utente.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio

Nessuna

1.2 SERVIZIO: LA COMUNICAZIONE ATTRAVERSO I SOCIAL NETWORK

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Garantire l'immediatezza della comunicazione, fornendo ai cittadini e ad un numero ampio di utenti (followers), in tempo reale, 24 ore su 24, informazioni e notizie di pubblica utilità e sulla viabilità cittadina, attraverso l'utilizzo della piattaforma social Twitter.

A chi si rivolge:

A tutti i cittadini

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso

Registrarsi sulla piattaforma social Twitter e collegarsi via web da computer, tablet o smartphone al seguente indirizzo: <https://twitter.com/palermopm>

Le informazioni si possono trovare anche nelle pagine del sito del Comune

Organizzazione:

Il servizio viene gestito dal personale della Centrale Operativa del Corpo di P.M.

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

Il servizio viene erogato 24 ore su 24 tutti i giorni della settimana, compresi i festivi.

Quanto costa il servizio

Il servizio non prevede costi per l'utente

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio

Nessuna

1.3 SERVIZIO: L'EDUCAZIONE STRADALE**Finalità specifiche e Cosa offriamo:**

La Polizia Municipale svolge una attività di comunicazione e di educazione a comportamenti stradali corretti rivolta agli alunni delle scuole di vario ordine e grado presenti nel territorio comunale. L'attività divulgativa degli operatori di Polizia Municipale si svolge presso le sedi degli istituti scolastici che ne fanno richiesta e si basa su corsi teorici e pratici (anche con la collaborazione di figure professionali per gli Istituti Superiori) mirati a consolidare nei giovani la cultura delle regole.

A chi si rivolge:

Agli studenti delle scuole di vario ordine e grado

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso

La richiesta per l'attivazione dei corsi, che vengono svolti da Ottobre ad Aprile, può essere inoltrata esclusivamente dai Dirigenti degli Istituti scolastici entro il 10 giugno di ogni anno.

Per richiedere di effettuare un corso di educazione stradale il Dirigente dell'Istituzione scolastica interessata potrà:

- recarsi, previo appuntamento, presso l' Ufficio Educazione Stradale, sito in Via Ugo La Malfa,72
- inviare la richiesta a mezzo posta o via mail all'indirizzo: pm.educazionestradales@comune.palermo.it

Le informazioni si possono trovare anche nelle pagine del sito del Comune

Organizzazione:

Ufficio competente:

Ufficio Educazione Stradale, sito in via Via Ugo La Malfa,72

indirizzo e-mail: pm.educazionestradales@comune.palermo.it

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

Riceve previo appuntamento telefonico nella giornata di Lunedì, nella fascia oraria 15.00 – 18.00

Quanto costa il servizio

Il servizio è completamente gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio

La Modulistica è presente sul sito web del Comune al seguente link:

https://www.comune.palermo.it/polizia_municipale.php?sel=5

AREA TEMATICA 2: LA SICUREZZA STRADALE

2.1 SERVIZIO: RILASCIO DI COPIA DEGLI ATTI RELATIVI A SINISTRI STRADALI

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Il servizio prevede il rilascio, su richiesta, degli atti relativi ai sinistri stradali.

A chi si rivolge:

A tutti i cittadini coinvolti in un sinistro stradale ed a tutti i soggetti che hanno titolo per l'accesso agli atti (proprietari dei veicoli coinvolti o dei manufatti danneggiati, compagnie assicurative).

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso

Per richiedere il rilascio di copia degli atti relativi ai sinistri stradali rilevati dalla Polizia Municipale, l'interessato potrà:

- recarsi presso l'Ufficio Infortunistica, previa prenotazione da effettuarsi on line utilizzando il seguente link <https://servizionline.comune.palermo.it/portcitt/jsp/home.jsp?modo=tabella> sito in Via Ugo La Malfa, 72 dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 08.30/10.30 e 15.30/18.00;
- inoltrare una e-mail all'indirizzo: nucleoinfortunistica@comune.palermo.it allegando copia del documento di identità del richiedente unitamente ad un mandato di rappresentanza, sempre corredato da una copia del documento del delegante, nel caso in cui il rapporto venga richiesto per conto di terzi;
- consegnare all'Ufficio Protocollo del Corpo di Polizia Municipale (sito in Via Ugo La Malfa, 72 dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 08.30/12.30 e 15.30/18.00) la richiesta redatta su apposito modulo e corredata dai documenti predetti.

Qualora a seguito del sinistro si sia instaurato un procedimento penale sarà necessario acquisire ed esibire opportuna autorizzazione da parte dell'Autorità Giudiziaria competente; l'autorizzazione è necessaria anche quando a disporre l'acquisizione sia stata altra Autorità Giudiziaria competente per l'instaurazione di un eventuale procedimento civile.

Le informazioni relative al servizio si possono trovare anche nelle pagine del sito del Comune.

Organizzazione:

Ufficio competente:

Nucleo Infortunistica sito in Via Ugo La Malfa, 72

I locali non presentano barriere architettoniche

Giorni e Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 08.30/12.30 e 15.30/18.00



Quanto costa il servizio

Il servizio è gratuito nel caso in cui la copia degli atti venga trasmessa telematicamente tramite documentazione elettronica, mentre per il rilascio in forma cartacea le richieste dovranno essere integrate da una attestazione dell'avvenuto versamento dei costi di riproduzione tramite bonifico bancario alla BNL di Palermo, via Roma 291/307, codice IBAN IT19K0100504600000000218100, ove andrà specificato la causale del versamento:

Richiesta di copia del rapporto relativo al sinistro stradale del __/__/____

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio

E' disponibile il Modulo Richiesta Copia Rapporto di Incidente Stradale con istruzioni allegate presso l'Ufficio Infortunistica o è possibile scaricarlo dal sito del Comune di Palermo nella sezione Amministrazione Trasparente

Percorso WEB

http://servizionline.comune.palermo.it/portcitt/docs/documento/82053/modulo_richiesta_copia_incidenti_con_istruzioni.pdf

2.2 SERVIZIO: RIMOZIONE DEI VEICOLI ABBANDONATI

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Il servizio prevede la rimozione dei veicoli che, risultando sprovvisti di copertura assicurativa, a seguito dei dovuti accertamenti si rivelano abbandonati dal legittimo proprietario.

A chi si rivolge:

A tutti i cittadini

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso

Per segnalare un presunto veicolo abbandonato o per richiedere informazioni circa l'eventuale avvio del procedimento su un veicolo già segnalato alla Polizia Municipale, il cittadino potrà:

- recarsi, previo appuntamento, presso l'Ufficio Controlli Ambientali e Segnaletica Temporanea sito in Via Ugo La Malfa, 72 lunedì, mercoledì e venerdì nella fascia oraria 08.30/12.30 e 15.30/18.00.
- telefonare al numero 091/6954361, nella stessa fascia oraria prevista per il ricevimento del pubblico
- inoltrare una e-mail all'indirizzo spg.ncgaa@comune.palermo.it

Le informazioni relative al servizio si possono trovare anche nelle pagine del sito del Comune.

Organizzazione:

Ufficio competente:

l'Ufficio Controlli Ambientali sito in Via Ugo La Malfa,72

I locali non presentano barriere architettoniche

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

lunedì, mercoledì e venerdì nella fascia oraria 08.30/12.30 e 15.30/18.00

Quanto costa il servizio

Il servizio non prevede costi per l'utente

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio

Nessuna

AREA TEMATICA 3: LA GESTIONE DELLE PROCEDURE SANZIONATORIE

L'area in argomento segue le procedure dei verbali e del relativo contenzioso.

L'implementazione dell'informatizzazione ha permesso di velocizzare le procedure ed erogare maggiori servizi ai cittadini, come la visualizzazione diretta delle foto delle violazioni rilevate con le apparecchiature telematiche e il pagamento on-line dei verbali.

Dell'area fa parte anche la sezione Affari Generali e la contabilità che cura i rapporti economici.

3.1 SERVIZIO: SGRAVIO SOMME ISCRITTE A RUOLO DERIVANTI DA SANZIONI AMMINISTRATIVE PECUNIARIE

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Sgravio anche in autotutela o per provvedimento giudiziario, per errata iscrizione a ruolo delle violazioni alle norme del Codice della Strada

A chi si rivolge:

A tutti i cittadini

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso

Le richieste di sgravio possono essere presentate direttamente all'Ufficio Protocollo del Corpo o tramite raccomandata oppure inoltrate via e-mail ordinaria agli indirizzi: iscrizioniaruolo@comune.palermo.it o verbalizzazioni@comune.palermo.it, o per e-mail certificata all'indirizzo: affarigeneralipm@cert.comune.palermo.it. L'istanza va indirizzata alla U.O. Ruoli Esattoriali del Comando Polizia Municipale e deve contenere chiare indicazioni delle motivazioni per cui si ritiene che debba procedersi allo sgravio; alla stessa andrà allegato l'atto opposto - ovvero la copia della Cartella Esattoriale o dell'Intimazione di Pagamento – unitamente alla scansione del documento di identità ed eventuali documenti probanti. Nel caso in cui l'istanza venisse proposta da persona diversa dall'intestatario dell'atto opposto è indispensabile che venga – altresì - allegata la delega o la procura o l'attestazione da cui risulti la legittimità ad agire; il tutto corredato dalla scansione del documento di identità. Nel caso non si rispettassero le superiori indicazioni, l'istanza verrà ritenuta inammissibile.

Organizzazione:

Ufficio competente:

Ufficio Ruoli Esattoriali sito in Via Ugo La Malfa,72

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

lunedì, mercoledì e venerdì nella fascia oraria 08.30/12.30 previa prenotazione da effettuarsi al seguente link <https://servizionline.comune.palermo.it/portcitt/jsp/home.jsp?modo=tabella>

Quanto costa il servizio

Il servizio è completamente gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio

E' prevista ed è reperibile sia in forma cartacea presso gli Uffici del Comando, sia on-line con accesso alla Home Page del Comune di Palermo seguendo il percorso: Polizia Municipale, Modulistica.

3.2 SERVIZIO: ESPLETAMENTO PRATICHE DI RATEIZZAZIONE PER VIOLAZIONI ALLE NORME DEL CODICE DELLA STRADA.

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Ai sensi dell'art. 202 bis del Codice della Strada (C.d.S.) per una o più violazioni accertate contestualmente con lo stesso verbale, di importo superiore a 200,00 euro, il trasgressore o l'obbligato in solido che versino in condizioni economiche disagiate può richiedere la rateizzazione.

La richiesta di rateazione deve essere presentata entro 30 gg. dalla data di contestazione e/o notificazione del verbale, dal trasgressore della violazione o dal proprietario del veicolo.

Il richiedente deve avere un reddito imponibile non superiore ad euro 10.628,16 che potrà essere elevato di euro 1.032,91 per ogni familiare convivente.

La presentazione dell'istanza implica la rinuncia ad avvalersi della facoltà di ricorso al Prefetto di cui all'art. 203 del C.d.S. e di ricorso al Giudice di Pace di cui all'art. 204 bis del C.d.S.

La richiesta di rateazione pervenuta viene esaminata e dopo aver verificato l'effettivo diritto del richiedente, si provvede ad emettere e notificare il provvedimento di accoglimento con la quale si dispone il piano di ammortamento.

In caso di diniego dell'istanza si provvede ad emettere il relativo provvedimento disponendo che il pagamento in misura ridotta del verbale avvenga entro 30 gg. dalla notifica.

Il mancato pagamento della 1^ rata o di 2 rate successive e consecutive comporta l'automatica decadenza della rateizzazione divenendo il verbale titolo esecutivo per una somma pari alla metà del massimo della sanzione edittale.

A chi si rivolge:

A tutti i cittadini

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso

Le richieste di rateizzazione possono essere presentate direttamente all'Ufficio Protocollo del Comando o tramite raccomandata oppure trasmesse via e-mail ordinaria all'indirizzo: verbalizzazioni@comune.palermo.it, o per e-mail certificata all'indirizzo: affarigeneralipm@cert.comune.palermo.it. L'istanza va indirizzata alla U.O. Introiti Contravvenzionali del Corpo di Polizia Municipale.

Organizzazione:

Ufficio competente:

Ufficio Introiti Contravvenzionali sito in: Via Ugo La Malfa,72

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

riceve nei giorni lunedì, mercoledì, venerdì nella fascia oraria 09.00/10.30, previa prenotazione da effettuarsi sul seguente link <https://servizionline.comune.palermo.it/portcitt/jsp/home.jsp?modo=tabella> o telefonicamente al seguente numero 0916954218

Quanto costa il servizio

Il servizio è completamente gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio

E' prevista ed è reperibile sia in forma cartacea presso gli Uffici del Comando, di via U. La Malfa 72 (ove l'interessato potrà eventualmente consegnare la richiesta completa di tutti gli allegati all'ufficio Protocollo Generale) sia on-line con accesso alla Home Page del Comune di Palermo seguendo il percorso: area Polizia Municipale, Modulistica.

3.3 SERVIZIO: RICEZIONE ATTI e RICEVIMENTO PUBBLICO PRESSO I POLI CIRCOSCRIZIONALI

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

La ricezione degli atti diretti agli uffici del Corpo avviene tramite presentazione effettuata direttamente dagli utenti, presso la sede dei Poli Circoscrizionali del Corpo o con il ricevimento della normale corrispondenza o via email agli indirizzi indicati nella tabella 2 – INFORMAZIONI UTILI

A chi si rivolge:

A tutti i cittadini.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

Per presentare un atto diretto alla Polizia Municipale il cittadino potrà recarsi, secondo le modalità sopra specificate: presso una delle seguenti sedi che non presentano barriere architettoniche:

- *Polo Circoscrizionale Palermo Centro:* Via Enrico Fileti,19 (tel. 091/7407425-7407426)
lunedì e venerdì ore 08.30/12.00 - mercoledì 08.30/12.00 – 15.00/18.00
- *Polo Circoscrizionale Palermo Sud Est:* Via Azolino Hazon, 24 (tel. 091/9828905-9828903)
lunedì e venerdì ore 08.30/12.00 - mercoledì 08.30/12.00 – 15.00/18.00
- *Polo Circoscrizionale Palermo Borgo Nuovo:* Largo Pozzillo, 7 (telefono 091/7408084)
lunedì e giovedì ore 08.30/12.00 - mercoledì 15.00/18.00

Il cittadino potrà anche telefonare ai nr. indicati nella stessa fascia oraria prevista per il ricevimento del pubblico, per richiedere informazioni circa la possibilità di presentazione degli atti con altre modalità e sulla necessità di utilizzare apposita modulistica.

Le informazioni si possono trovare anche nelle pagine del sito del Comune.

Quanto costa il servizio.

Il servizio non prevede costi per l'utente.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio

Nessuna

2. Cosa garantiamo, impegni e standard di qualità

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni “standard”, cioè livelli di qualità che il Corpo promette di garantire agli utenti, e che gli stessi potranno in vari modi verificare e misurare. Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto al Corpo facendo una segnalazione o presentando un reclamo, secondo le modalità indicate successivamente.

Gli standard di servizio e relativi indicatori sono indicati nella TABELLA 1 per ogni servizio di ciascuna Area Tematica e sono stati organizzati e suddivisi tra:

GENERALI cioè misurabili non dal singolo cittadino, ma attraverso le indagini di soddisfazione annuali presso i fruitori realizzate dal servizio stesso che poi ne darà conto;

SPECIFICI cioè riferiti al singolo intervento o prestazione, quindi il fruitore può direttamente verificarne il rispetto.

C. Rapporti con i cittadini

1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario del Corpo di Polizia Municipale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati, significa anche riconoscere loro il diritto: di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio, di presentare reclami e di ricevere risposte, di fare proposte di miglioramento. Il Corpo si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di “non qualità” circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile: utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l'utente; cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento; conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio. Il Corpo di Polizia Municipale, secondo quanto stabilito dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, ha predisposto pertanto alcuni strumenti e modalità per garantire concretamente il diritto dei cittadini sia ad essere ascoltati sia ad essere tutelati in caso di mancato rispetto degli impegni previsti e contenuti nella Carta dei Servizi.

2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, e indagini di soddisfazione

Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

2.a Suggerimenti e proposte di miglioramento

A chi rivolgersi	Il soggetto a cui devono essere inoltrati i suggerimenti/proposte di miglioramento relativamente ai servizi citati in questa Carta è indicato nella sezione D
Come farli pervenire	Via e-mail all'indirizzo riportato nella sez. D, o cartaceo all'indirizzo riportato nella sez. D
Cosa succede	I suggerimenti/proposte di miglioramento vengono esaminati prioritariamente dal soggetto individuato nella sezione D che ne valuta la ragionevolezza e li sottopone al vaglio del Dirigente che, se del caso, li accoglie predisponendo le necessarie direttive.

2.b Segnalazioni

A chi rivolgersi	Il soggetto a cui devono essere inoltrate le segnalazioni, relativamente ai servizi citati in questa Carta è indicato nella sezione D
Come farli pervenire	Via email all'indirizzo riportato nella sez. D, o cartaceo all'indirizzo riportato nella sez. D
Cosa succede	Le segnalazioni vengono esaminate prioritariamente dal soggetto individuato nella sezione D che ne accerta la validità e li sottopone al vaglio del Dirigente che, se del caso, le accoglie predisponendo le necessarie direttive.

2.c Reclami riferiti agli impegni e standard di qualità

A chi rivolgersi	Il soggetto a cui devono essere inoltrati i reclami riferiti agli impegni e standard di qualità, relativamente ai servizi citati in questa Carta è indicato nella sezione D
Come farli pervenire	Via email all'indirizzo riportato nella sez. D, o cartaceo all'indirizzo riportato nella sez. D.
Cosa succede	I reclami, riferiti agli impegni e standard di qualità indicati in questa Carta vengono esaminati prioritariamente dal soggetto individuato nella sezione D che ne valuta la fondatezza – anche tramite un'attività di istruttoria presso l'Unità Organizzativa coinvolta nell'erogazione del servizio -. Gli esiti di tale attività verranno sottoposti al vaglio del Dirigente che deciderà sull'eventuale accoglimento degli stessi. Entro i tempi previsti (30 giorni) verrà data risposta al reclamante tramite la forma di comunicazione scelta dallo stesso.
Modulo dei reclami	Il modulo reclami può essere scaricato al seguente link: https://www.comune.palermo.it/polizia_municipale.php?sel=5

2.d Indagini di soddisfazione dell'utente

Ogni anno su taluni servizi di questa Carta individuati dal Capo Area e/o indicati nel Piano della Qualità dell'Ente sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del Servizio presso la cittadinanza, tramite indagini di Customer Satisfaction.

2.e Utilizzo di tutte le informazioni

I risultati delle indagini di soddisfazione dei cittadini, verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del Servizio, infatti unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, verranno utilizzati almeno una volta all'anno dal Servizio, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, che delle modalità di erogazione ai cittadini, obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune.

D. Informazioni utili

1. Recapiti, orari, responsabili del procedimento

I nominativi dei responsabili dell'erogazione del servizio, i recapiti, le sedi e gli orari di erogazione, ecc. sono indicati nella TABELLA 2 per ogni servizio di ciascuna Area Tematica.

2. Cosa fare per...- *Principali frequently asked questions (FAQ) inerenti il servizio.*

Per informare al meglio i cittadini /utenti le FAQ ritenute di maggiore utilità sono state pubblicate sul sito web istituzionale del Comune di Palermo (percorso Polizia Municipale - Domande frequenti) consultabili al seguente link: https://www.comune.palermo.it/polizia_municipale.php?sel=4