



**Città di Biella**

MEDAGLIA D'ORO AL VALORE MILITARE  
MEDAGLIA D'ARGENTO AL MERITO CIVILE

# Carta dei Servizi Polizia Municipale del Comune di Biella

Carta pubblicata il 23/01/2020

Approvata con D.G.C. n. 484 del 18/12/2019



## COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

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 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici").

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza

Quindi la Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra il Comune e i cittadini, e di tutela dei diritti di questi ultimi

In particolare la Carta:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi
- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- 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 e indica come verificarne il raggiungimento.
- si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

La Carta, insieme alle altre carte dei servizi del Comune di Biella, rappresenta uno degli ambiti di attività del "Sistema qualità", l'insieme delle iniziative e delle azioni relative alla qualità dei servizi.

Il Sistema Qualità è presidiato da un'apposita unità organizzativa, che opera in accordo con l'Urp e i settori dell'Ente in accordo con i diversi settori dell'ente, nell'ottica del miglioramento del servizio.

Il Comune di Biella realizza inoltre periodicamente e sistematicamente ricerche qualitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi, i cui risultati sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

## CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La Carta ha validità pluriennale; al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" composta da alcune schede relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno.

La parte fissa è approvata dalla Giunta Comunale. Attraverso di essa i cittadini potranno conoscere e ricevere informazioni in merito a:

- i principi generali e gli obiettivi che guidano e orientano il servizio;
- l'identità e l'organizzazione del servizio;
- la descrizione dei singoli servizi offerti con i relativi indicatori e standard di qualità;
- le forme di partecipazione e di tutela dei cittadini-utenti;

Al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato

La parte variabile con le schede annuali a cura del dirigente che riporta:

- i progetti di miglioramento
- gli aggiornamenti apportati alla Carta, il piano di miglioramento degli standard, le eventuali variazioni ai costi delle prestazioni,
- l'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza, i risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

Tutte le Carte dei servizi del Comune di Biella possono essere scaricate in formato pdf dal sito internet del Comune: [www.comune.biella.it](http://www.comune.biella.it)

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Locale della Città di Biella si ispira ai seguenti principi:

### **• UGUAGLIANZA**

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

### **• IMPARZIALITÀ**

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

### **• CONTINUITÀ**

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

### **• PARTECIPAZIONE**

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, 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 soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

### **• CHIAREZZA E TRASPARENZA**

All'utente va 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.

### **• EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia.

Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”);
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 (“Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);
- Decreto 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”);
- Decreto legislativo 286 del 30/07/1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”;
- Direttiva del ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Decreto Legislativo 150 del 27 ottobre 2009 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”.

### I principali riferimenti normativi relativi all’attività della Polizia Locale sono:

- **L. 24 novembre 1981, n. 689** “Legge di Depenalizzazione e sistema sanzionatorio amministrativo”;
- **D.lgs 30 aprile 1992, n. 285** “Nuovo Codice della Strada” e relativo regolamento di esecuzione (D.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495)
- **R.D. 19 ottobre 1930, n. 1398 e ss.mm.ii** “Codice Penale”
- **D.P.R. 22 settembre 1988, n. 447 e ss.mm.ii.** “Codice di Procedura Penale”
- **L. 7 agosto 1990, n. 241** “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- **D. Lgs. 31 marzo 1998, n. 114** “Riforma della disciplina relativa al settore del commercio, a norma dell’art. 4 comma 4 della Legge 15 marzo 1997 n. 59”
- **L. 25 agosto 1991, n. 287** “Aggiornamento della normativa sull’insediamento e sull’attività di pubblici esercizi”**D. Lgs.vo 26 marzo 2010, n. 59** “Attuazione della direttiva 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno”;
- **R.D. 18 giugno 1931, n. 773** “Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza”;
- **D.Lgs 3 aprile 2006, n. 152** “Testo Unico in materia di Ambiente”;

- Discipline normative in materia di Sicurezza Urbana susseguitesi negli ultimi dieci anni.

## **PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO POLIZIA LOCALE**

### **Finalità e missione del servizio**

La Polizia Locale si pone come obiettivo primario la tutela della Sicurezza Urbana e della vivibilità sociale, nonché la tutela della sicurezza stradale, attraverso misure di prevenzione e contrasto ai molteplici e diffusi comportamenti integranti illeciti di natura amministrativa o penale anche causa di percezione d'insicurezza e degrado urbano.

### **A chi si rivolge il servizio**

Le diverse attività che caratterizzano il servizio di Polizia Locale vengono svolte all'interno di tutto il territorio comunale e, pertanto, si rivolgono a tutti coloro che per diversi motivi sul medesimo territorio si trovano anche solo a transitare.

### **Com'è organizzato il servizio**

Il servizio viene svolto per tutti i giorni dell'anno compresi i giorni festivi con un'articolazione oraria diversificata a seconda dell'ufficio. Nel particolare, per quanto attiene agli sportelli di "front-office", al fine di agevolare l'utenza, questi rimangono aperti dalle ore 08:00/08:30 fino alle 16:30/17:00 con pausa intermedia.

Diversamente, per le attività che non ineriscono una diretta partecipazione dell'utenza come, ad esempio, l'attività di pronto intervento, i relativi uffici osservano un orario continuato dalle 07:00 alle 19:50 e, per almeno due volte la settimana, terminano il servizio alle ore 24:00; ovviamente, oltre all'orario di servizio come sopra descritto, la Polizia Locale può essere attivata, come pronta reperibilità, per eventi di carattere straordinario la cui soluzione non è differibile nel tempo.

Al fine di intervenire nelle diverse e molteplici materie costituenti la rosa di attività della Polizia Locale, il servizio è composto in diversi uffici, ognuno dei quali cura determinati interessi e svolge peculiari mansioni come, esemplificando, l'ufficio per le occupazioni di suolo pubblico, quello per l'attuazione delle misure durante le manifestazioni, l'ufficio "infortunistica" e altri ancora meglio descritti nella struttura organizzativa di cui al punto successivo.

### **Struttura organizzativa**

Il servizio di Polizia Locale si compone essenzialmente di due macro aree, una che potremmo definire come "settore amministrativo" e l'altra come "settore operativo".

Il settore amministrativo è costituito da tutti gli uffici che curano aspetti interni nonché la fase preparatoria ed istruttoria dei procedimenti in capo al servizio; Il settore è così composto:

- Uff. Comando;
- Uff. Occupazioni e Manifestazioni;

- Uff. pratiche soggetti diversamente abili e ZTL
- Uff. Verbali;
- Uff. Logistica;
- Uff. Studio e Ricorsi.

Il settore “operativo”, invece, si compone degli uffici il cui personale è destinato alla gestione e risoluzione di interventi di diversa natura, sia d’iniziativa che su segnalazione pervenuta al Comando; il settore in questione si compone come segue:

- Reparto di pronto intervento e Centrale Radio Operativa
- Uff. Infortunistica
- Uff. Sezione, Prossimità
- Uff. Annonaria, Ambiente e cerimonie
- Uff. di Polizia Giudiziaria
- Uff. Segnaletica, Strade e manifestazioni

## **Funzioni**

Le funzioni attribuite al servizio e che qualificano gli operatori che allo stesso appartengono si dividono essenzialmente in tre categorie, così come dettate dalla disciplina normativa di riferimento per tutti i corpi e servizi di Polizia Locale.

Gli appartenenti al Corpo svolgono Funzioni di polizia giudiziaria, di polizia stradale, di pubblica sicurezza. Per polizia giudiziaria si intendono tutte quelle attività che ineriscono la conoscenza e la comunicazione all’Autorità Giudiziaria di reati nonché il compimento di attività d’indagine, sia d’iniziativa che con il coordinamento della medesima Autorità, successivamente alla conoscenza dell’avvenuto illecito penale.

La funzione di polizia stradale, così come detta espressamente l’art. 11 del c.d.s. concerne:

- a) la prevenzione e l'accertamento delle violazioni in materia di circolazione stradale;
- b) la rilevazione degli incidenti stradali;
- c) la predisposizione e l’esecuzione dei servizi diretti a regolare il traffico;
- d) la scorta per la sicurezza della circolazione;
- e) la tutela e il controllo sull’uso della strada

concorrono, altresì, alle operazioni di soccorso automobilistico e stradale in genere. Possono, inoltre, collaborare all'effettuazione di rilevazioni per studi sul traffico.

Per funzioni di pubblica sicurezza la Polizia Locale, anche attraverso attività in sinergia e/o congiunte con le altre FF.OO contribuisce alla tutela dell’Ordine Pubblica e della Sicurezza Urbana.



## **Sede recapiti e orari**

La sede del Comando di Polizia Locale è sita in via Tripoli n. 48

Recapito telefonico :                   015 3507230  
fax:                                        015 35.07.409  
e-mail:                                    [pmunicipale@comune.biella.it](mailto:pmunicipale@comune.biella.it)  
Pec :                                       protocollo.comunebiella@pec.it

## **Orari di apertura al pubblico**

Gli Uffici del Comando di Polizia Locale sono aperti all'utenza con i seguenti orari:

- Uffici di "Front-Office"

dalle ore 08:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle 16:00 il lunedì, martedì, mercoledì e venerdì escluso festivi; il giovedì, escluso festivi, orario continuato dalle 08:00 alle 16:30

Altri Uffici

dalle ore 07.00 alle ore 19.50 tutti i giorni e per due giorni la settimana - salvo interventi di straordinaria amministrazione - fino alle 24.00

## **I servizi offerti**

**1. TUTELA DELLA CIRCOLAZIONE STRADALE CON LA RILEVAZIONE DI VIOLAZIONI ALLE NORME COMPORTAMENTALI, QUALE CAUSA DI INTRALCIO E PERICOLO ALLA CIRCOLAZIONE.**

L'attività in questione costituisce una delle priorità del servizio di Polizia Locale e cura, attraverso misure di prevenzione e repressione, la tutela della circolazione stradale. Nello specifico, grazie al reparto di "tutela del territorio" - ogni giorno e in modo capillare su tutto il territorio comunale - vengono svolti servizi di pattugliamento la cui principale funzione è quella di prevenire situazioni di pericolo e intralcio alla circolazione stradale. Ovviamente vengono messe in atto anche misure di repressione con l'accertamento e la contestazione di

tutte quelle forme di violazioni comportamentali alle norme del codice della strada foriere di pericolo per la circolazione.

Tale attività viene svolta soprattutto su iniziativa degli stessi operatori a tale servizio dedicati anche se in parte viene attivata tramite segnalazione dell'utenza. Le predette segnalazioni pervengono al Comando attraverso diversi canali di comunicazione a seconda della priorità e la possibilità di differire nel tempo il relativo intervento: sono molteplici le richieste d'intervento che giungono quotidianamente alla centrale radio operativa che, a sua volta, dispone l'immediato invio della pattuglia per la risoluzione della questione; diverse segnalazioni giungono, altresì, attraverso il canale informatico (indirizzo mail del Comando) e altre ancora vengono comunicate dall'utenza direttamente agli operatori in servizio.

Presso il Servizio è istituito l'ufficio verbali, aperto tutti i giorni della settimana escluso il sabato e festivi dalle ore 08:30 alle 17:00; il predetto ufficio cura la gestione degli atti susseguenti agli accertamenti delle violazioni al codice della strada e altre violazioni in genere.

Parte rilevante e di primaria importanza dell'attività in questione risulta essere l'infortunistica stradale e cioè l'ufficio che si occupa del rilevamento dei sinistri (effettuato dalla pattuglie esterne) e la gestione degli atti susseguenti ai medesimi rilievi, mansione, questa, svolta da personale interno all'uopo istruito.

## **2. CONTROLLO DEL TERRITORIO CON SERVIZI DI PROSSIMITÀ, PERLUSTRAZIONE/PATTUGLIAMENTO E PRESIDII FISSI CON L'OBIETTIVO DELLA TUTELA DELLA SICUREZZA URBANA, VIVIBILITÀ E CONTRASTO AL DEGRADO URBANO.**

Oltre a quanto sopra, la Polizia Locale svolge attività finalizzata alla tutela della sicurezza urbana, vivibilità e contrasto al degrado urbano mettendo in atto tutte quelle misure di prevenzione e repressione di comportamenti illeciti di natura amministrativa e/o penale forieri di percezione d'insicurezza nella cittadinanza, nonché causa di degrado urbano e conseguenza inibitoria alla normale vivibilità del territorio.

L'attività si esplicita attraverso servizi di perlustrazione e, soprattutto, di prossimità e presidio delle zone interessate da aggregazioni spontanee, come parchi e giardini nonché aree pedonali a forte rilevanza commerciale.

## **3. ATTIVITÀ DI VERIFICA E CONTROLLO DEGLI ESERCIZI COMMERCIALI IN GENERE**

Attività curata in sinergia allo sportello S.U.A.P. del comune, il controllo degli esercizi commerciali in senso lato viene espletato dall'ufficio di Annonaria del corpo di Polizia

Locale. Gli operatori destinati a tale attività esercitano il controllo delle varie forme di vendita, sia in area pubblica (mercati rionali), sia in sede fissa, avendo come primario obiettivo la tutela del consumatore e il contrasto al commercio abusivo nonché alle diverse forme di concorrenza sleale.

Anche in tal caso l'attività viene svolta sia d'iniziativa degli stessi operatori sia su segnalazione pervenuta al comando attraverso gli stessi canali di cui al punto precedente.

Gli esercenti, al fine di avviare, modificare e/o terminare le proprie attività si devono rivolgere allo sportello S.U.A.P. che, a sua volta, richiederà la collaborazione all'ufficio Annonaria della Polizia Locale per le verifiche del caso.

#### **4. ATTIVITÀ DI PREVENZIONE, CONTROLLO E REPRESSIONE DELLE DIVERSE FORME DI ATTIVITÀ ILLECITE IN MATERIA DI RIFIUTI**

Analogamente all'attività di controllo commerciale come sopra descritto, anche in materia di tutela ambientale, il Comando dispone di un ufficio apposito il cui personale effettua controlli, su iniziativa e/o su segnalazione, sul corretto conferimento di rifiuti nonché per il contrasto dell'abbandono dei medesimi da parte di privati e di aziende.

#### **5. RILASCIO E GESTIONE DI AUTORIZZAZIONI INERENTI LA CIRCOLAZIONE STRADALE, COME PER ES. L'OCCUPAZIONE DI SUOLO PUBBLICO**

Uno degli uffici facenti parte del settore cd. "amministrativo" è quello che gestisce le richieste di occupazione di suolo pubblico per traslochi, lavori stradali o interventi edili (regolarmente autorizzati dall' UTC) e per manifestazioni di varia natura (religiose e/o civili oppure sportive agonistiche o ludico ricreative).

L'ufficio in questione riceve quotidianamente diverse richieste e ne cura l'istruttoria fino all'inoltro del relativo provvedimento di accoglimento dell'istanza o di diniego della stessa osservando le discipline giuridiche che ad essi sottendono (L. 241/1990, D.lgs 295/1992).

Le istanze in questione giungono all'ufficio competente attraverso il canale telematico piuttosto che di persona quando l'utenza si rivolge allo sportello di Front-office che, oltre a informare l'utenza, cura la successiva trasmissione della richiesta all'ufficio destinatario.

L'ufficio, sebbene osservi un orario continuato dalle 08:30 alle 19:00, utile all'istruzione della numerose pratiche e istanze in arrivo, riceve l'utenza - qualora ve ne sia la necessità dovuta all'acquisizione di documenti e di definire istruttorie di particolare complessità, dalle ore 08:30 alle ore 16:30.

## **6. RILASCIO E GESTIONE DELLE AUTORIZZAZIONE PER IL TRANSITO IN AREA ZTL E PER CONTRASSEGNO PERSONE INVALIDE.**

Alcune delle aree site nel centro storico del comune di Biella, per ovvie ragioni di tutela ambientale, paesaggistiche e storico-artistiche nonché per agevolare la vivibilità urbana, sono parzialmente precluse al traffico veicolare, atteso che nelle medesime, indicate come Zone a Traffico Limitato (ZTL), è permesso il transito solo a chi motivatamente autorizzato.

Il titolo autorizzativo, che può essere temporaneo e/o a tempo indeterminato, viene rilasciato dal competente ufficio istituito presso il servizio di Polizia Locale. L'utenza che necessita di tale autorizzazione può richiederla sia in via Telematica, attraverso il canale informatico a ciò destinato, sia di persona allo sportello di Front-Office. In entrambi i casi, l'autorizzazione verrà rilasciata solo qualora ve ne siano le condizioni, così come indicate nello specifico regolamento pubblicato sul sito del Comune.

Analogamente a quanto previsto per la ZTL, il medesimo ufficio si occupa del rilascio del cd. contrassegno per la circolazione e la sosta dei veicoli al servizio di persone invalide. Ovviamente, anche per tale certificato rilasciato dalla P.A. e avente valenza su tutto il territorio Europeo, il richiedente deve documentare determinate condizioni senza le quali non è possibile il rilascio del titolo.

## I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ

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

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, il livello di qualità viene ricondotto a fattori specifici, misurabili dal punto di vista quantitativo attraverso indicatori; per ciascun indicatore vengono definiti degli standard, che costituiscono dei punti di riferimento per individuare il livello di qualità atteso/promesso (ex ante) o raggiunto (ex post)

Di seguito sono stati individuati alcuni **Fattori di qualità** sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente:

**-livello di ricettività;**

**-tempi nell'erogazione dei servizi.**

*(fattori comuni a tutte le carte a cui verranno aggiunti ulteriori fattori specifici del servizio )*

Ogni fattore di qualità è misurato attraverso uno o **più indicatori** che rappresentano la manifestazione concreta del particolare fattore di qualità individuato.

Gli **standard** sono dei punti di riferimento per orientare le azioni del servizio e anche una garanzia per l'utenza in quanto essi rappresentano gli obiettivi che questa Amministrazione si impegna a raggiungere.

Gli standard e relativi indicatori 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.

La valutazione della qualità è alla base dei processi di miglioramento; gli indicatori la cui misura è ritenuta pari o superiore rispetto alle attese (chiamate comunemente standard) rappresentano i punti di forza della qualità del servizio, mentre gli indicatori, la cui misura è ritenuta inferiore agli standard, rappresentano i punti deboli e richiedono un'azione di miglioramento.

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente. In caso di riscontro positivo al reclamo le singole carte possono prevedere forme di "indennizzo/rimborso" di varia natura.

E' importante chiarire che:

- gli standard selezionati non sono riferiti a tutti gli interventi descritti nella carta dei servizi, ma solamente a quelli dove il Servizio è in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dalla nostra organizzazione o dagli impegni assunti da chi eroga le prestazioni per nostro conto;
- solo alcuni standard sono “impegnativi” cioè possono prevedere forme di rimborso o indennizzo per l'utente;
- gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.

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

Gli standard generali sono individuati annualmente in fase di predisposizione del Piano della Performance.

Dimensione qualità	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Livello di ricettività	Orario	Apertura al pubblico ordinaria	Lun. - mart. - merc. -ven. 8.30 - 12.00 e 13:00 -16:00 Giov. 8.00 - 17.00
		Apertura al pubblico straordinaria	su appuntamento (dalle 08:30 alle 19:00 da lunedì al venerdì)
	Accoglienza	Presenza operatore allo sportello	Si
		Presenza operatore al telefono	Si, tutti i giorni dalle 07:00 alle 19:30 per centrale radio operativa
		Fornitura informazioni e modulistica, apertura pratiche, recepimento istanze	Si, Lun. - mart. - merc. - ven. 8.30 - 12.00 e 13:00 - 16:00 Giov. 8.00- 17.00
		Tempo max. per la fissazione di un appuntamento, a partire dalla richiesta	15 giorni lavorativi
		Tempo max. per la risposta ad una mail di richiesta informazioni	15 giorni lavorativi

Tempi erogazione dei servizi	Procedimenti con tempistica individuata dalla Legge	% di rispetto	100%
	Autorizzazione occupazione suolo pubblico	Numero Autorizzazioni rilasciate e verifica delle condizioni	> 75%
	Rilascio titolo autorizzativo ZTL e contrassegno persone invalide	Tempo max. di espletamento della pratica	30 giorni
	Rilascio copia relazione intervento	Tempo max. di espletamento della pratica	30 giorni

## RAPPORTI CON I CITTADINI

### L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale 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 servizio 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

## Informazioni e segnalazioni e reclami

Il Comune di Biella ha elaborato una procedura informatizzata per la gestione delle informazioni e segnalazioni, al fine di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini e stimolare la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi.

Il Comune si impegna a predisporre adeguati meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

I cittadini possono segnalare infrazioni alla Carta e, più in generale, reclami relativi a disservizi subiti ovvero riguardanti presunte violazioni ai propri diritti.

Il personale addetto è a disposizione per accogliere, attraverso apposita modulistica, segnalazioni rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi ed alle modalità di erogazione.

La segnalazione può essere inoltrata:

- in forma scritta, tramite lettera, fax, o apposito modulo predisposto reperibile presso gli sportelli del Servizio Polizia Locale e presso l'U.R.P.;
- in forma verbale diretta agli addetti;
- in forma telematica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta a pagina 8.

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 15 giorni.

Le segnalazioni devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente, e possono essere rivolte:

- ✓ al Dirigente, che, su espressa richiesta garantisce una risposta entro un massimo di 15 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Dirigente da sottoporre alle valutazioni della Giunta, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.
- ✓ all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Biella  
via Battistero 4 – Biella  
telefono: 015/3507319  
fax: 015/3507505  
e-mail: [urp@comune.biella.it](mailto:urp@comune.biella.it)  
orario di apertura: Lunedì - Martedì - Mercoledì - Venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.15 alle 16.00;  
Giovedì: orario continuato dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

Il cittadino, grazie alla presenza dell'U.R.P. dispone di un ulteriore elemento di tutela contro ogni eventuale rilevante disservizio, e, anche tramite esso, può inoltre segnalare osservazioni, suggerimenti e reclami in qualunque forma.

L'Amministrazione Comunale si impegna a predisporre l'attività istruttoria ritenuta necessaria per fornire un'adeguata risposta, tenendo al corrente gli utenti sull'andamento delle relative pratiche.

Sulle pagine finali della presente Carta dei Servizi è possibile reperire un modulo già formulato allo scopo.



## **Suggerimenti e proposte**

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli:

1. o al Servizio di Polizia Locale attraverso canale informatico oppure allo sportello di Front-office;
2. o alla sede dell'U.R.P.,
3. o consegnandole direttamente presso le rispettive sedi oppure servendosi dei relativi indirizzi di posta elettronica.

A tal fine, è stata predisposta una apposita scheda per esprimere proposte e suggerimenti, reperibile nelle pagine finali della presente Carta dei Servizi; i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio.

## **Reperibilità e validità della Carta dei Servizi**

La presente Carta è valida fin dal momento della sua emanazione da parte del Comune. Essa sarà affissa in appositi spazi all'interno degli uffici comunali e verrà pubblicata sul sito Internet [www.comune.biella.it](http://www.comune.biella.it), alla pagina "Amministrazione Trasparente", sezione Servizi erogati ed alla pagina dedicata CarteServiziBiell@

In alternativa a scaricarla in formato elettronico, il cittadino potrà consultarla in forma cartacea presso gli uffici del corpo di Polizia Locale e presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Essa è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta tramite telefono, posta, fax, o mail.

La Carta deve essere considerata uno strumento destinato ad essere periodicamente revisionato, aggiornato e modificato per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi del servizio di Polizia Locale, a cura del Comune di Biella e previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza triennale e in caso di modificazione della normativa, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

Infine, verrà data ampia informazione di essa attraverso i mezzi di comunicazione e di ogni altro canale idoneo, allo scopo di renderla nota in ogni nucleo familiare del territorio comunale.

## **Risarcimenti**

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal servizio di Polizia Locale è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Servizio si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

A fronte del mancato rispetto di alcuni degli standard di qualità inseriti nelle Carte di alcuni Servizi, solo e esclusivamente per i servizi a pagamento, il Comune di Biella prevede, su richiesta, e dopo l'istruttoria della stessa da parte del Dirigente, come forma di risarcimento l'omaggio di un biglietto di ingresso al Museo del Territorio Biellese.

Nei casi di infrazione agli standard per cui non è previsto un rimborso, i cittadini/utenti hanno comunque il diritto di conoscere prontamente le motivazioni ed i problemi che hanno portato al disservizio.

Per consentire ai lavoratori il libero esercizio dei loro diritti sindacali, il Servizio di Polizia Locale potrebbe chiudere per assemblea sindacale o scioperi (l'informazione è visibile sul portale del Comune di Biella e presso lo sportello).

In caso di chiusura totale o parziale per eventi superiori alla volontà del Comune di Biella o per motivi di sicurezza viene data comunicazione all'utenza e in questi casi non sono previsti risarcimenti.

Il Comune si impegna a ridurre al minimo i tempi del disagio.

## **Indagini di Soddisfazione dei cittadini**

Ogni anno sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza tramite ad esempio:

- indagini quantitative (somministrazione, diretta o telefonica, di questionari) ad un campione di utenti;
- indagini qualitative (focus group, interviste a osservatori privilegiati, ecc.).

## **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 1 volta all'anno dal servizio, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, sia delle modalità di erogazione ai cittadini, obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune.

Per consultare i risultati delle indagini realizzate sul sito: [www.comune.biella.it](http://www.comune.biella.it)

- Sezione Amministrazione trasparente/servizi erogati
- Pagina: CarteServiziBiella@

## **Nella reciproca collaborazione ed interazione:**

Tutti i cittadini possono accedere al Servizio di polizia Locale e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità individuate nella presente Carta.

### *Il personale...*

- assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta.

Il Responsabile del Servizio si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio, nonché a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

### *L'utente...*

- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
- è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

Gli utenti hanno diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
  - al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
    - presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
    - fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
      - ✓ di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia), così come disciplinato dalla Legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
      - ✓ di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa Legge 241/90.
- (Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato).

Inoltre, gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sui Servizi offerti e sulle modalità di accesso agli stessi;
- comunicare con il Servizio di Polizia Locale attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Gli utenti del Servizio sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Servizio stesso.

### *E inoltre ricorda che...*

Se ti informi sulle procedure e sui documenti necessari...potrai presentarti direttamente allo sportello evitando di perdere altro tempo!

Se porti con te tutti i documenti richiesti...eviterai di dover tornare e sarai in grado di fornire ed ottenere informazioni esatte!

**E COMUNQUE, SE HAI BISOGNO DI NOI...SEI IL BENVENUTO!**

**Hanno collaborato alla costruzione di questa Carta dei Servizi:**

Il personale del Servizio e la Direzione del Settore Risorse Umane, Programmazione e Organizzazione, Performance e Qualità .



