



# **CARTA DEI SERVIZI 2015**

**Polizia Locale**

# Carta dei Servizi -Polizia Locale

## PRINCIPI ED OBIETTIVI DELLA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

Cos'è una carta e quali sono i suoi principi fondamentali

La 'mission' (ovvero le nostre ambizioni)

## QUALI SERVIZI OFFRIAMO

Qual è il nostro ruolo e quando interveniamo

Un breve cenno alla nostra organizzazione

I numeri curiosi

I nostri 'standard di qualità'

Accessibilità

I casi più frequenti in cui il cittadino ha bisogno di noi

Consigli utili

L'impegno a migliorarci

## PRINCIPI ED OBIETTIVI DELLA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

### Cos'è una 'Carta' e quali sono i suoi principi fondamentali

Con questa 'Carta dei servizi' la Polizia Locale di Cavenago di Brianza descrive e assicura la fornitura dei propri servizi secondo modalità ben definite. Perché facciamo questo? Perché abbiamo intrapreso un percorso di miglioramento della nostra organizzazione interna e della qualità dei nostri servizi e desideriamo rendere il nostro lavoro più efficiente e orientato alla soddisfazione degli utenti. La nostra Carta è ispirata a una Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri che ha individuato alcuni principi cui deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici, che noi ci impegniamo a rispettare:

**Uguaglianza:** le modalità di accesso ed erogazione dei nostri servizi sono uguali per tutti e su tutto il territorio comunale.

**Imparzialità:** i nostri comportamenti nei confronti dei cittadini s'ispirano a criteri di legittimità, obiettività e imparzialità.

**Continuità:** garantiamo tutta la nostra presenza in servizio da Lunedì a Sabato, con orario 7.30 / 19.00. Nei mesi estivi e per particolari circostanze la presenza di una pattuglia potrà protrarsi fino alle 24.00.

**Efficienza:** cerchiamo continuamente di individuare nuove soluzioni organizzative e procedurali, utilizzando strumentazioni che ci permettano di mantenere, e se possibile migliorare, l'efficienza dei servizi contenendo l'impiego di risorse.

**Riservatezza:** garantiamo il riserbo di dati, fatti e informazioni di carattere personale di cui veniamo a conoscenza durante la nostra attività.

**Partecipazione:** siamo assolutamente disponibili ad ascoltare chi ci segnala problemi e bisogni, così come chi vuole darci suggerimenti e proposte di miglioramento del servizio, consapevoli che ciò aiuta a crescere professionalmente e permette di offrire ai cittadini risposte sempre più appropriate.

### **La 'mission' (ovvero, i nostri obiettivi)**

Con questa Carta dei Servizi della Polizia Locale vogliamo offrire ai cittadini un servizio sempre più professionale e sempre più attento ai loro bisogni. Per questo, nei prossimi anni, ci proponiamo di raggiungere gradualmente alcuni obiettivi concreti:

1. le nostre attività saranno oggetto di periodici monitoraggi relativi sia alla quantità sia alla qualità, al fine di garantire che gli impegni assunti e relativi 'standard' di servizio siano effettivamente ottenuti e, se possibile, migliorati. I risultati saranno utilizzati per valutare i servizi erogati, al fine di evidenziarne gli aspetti positivi da mantenere e quelli meno positivi da rivedere.
2. le critiche costruttive e le proposte di miglioramento ai processi o ai servizi che arrivano dai cittadini saranno sempre prese in considerazione dagli Agenti preposti ai vari servizi e dal Comandante: ogni tipo di miglioramento operativo finalizzato a un beneficio per la collettività - che possa essere realizzato compatibilmente con le risorse a disposizione - sarà subito introdotto nel lavoro quotidiano;
3. per assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione, aggiorneremo periodicamente la Carta, cercando così di mantenerla sempre attuale e rispondente ai bisogni.

## **QUALI SERVIZI OFFRIAMO**

### **Qual è il nostro ruolo e quando interveniamo**

Il Servizio di Polizia Locale è la struttura operativa attraverso la quale il Comune di Cavenago di Brianza svolge alcuni compiti istituzionali previsti dalla Legge: chi vi lavora si adopera in modo peculiare per gestire le problematiche in materia di circolazione stradale, polizia locale, polizia giudiziaria, polizia amministrativa e polizia commerciale. Forniamo dunque al cittadino servizi di prossimità volti a supportarlo nelle più comuni difficoltà che incontra: nel fare ciò, abbiamo anche il compito di sanzionare i comportamenti che infrangono le regole, al fine di correggerli e indirizzare le azioni individuali e di gruppo alla legalità. Oltre alla competenza su norme e regolamenti, dobbiamo inoltre possedere la capacità, che si affina con il tempo e con l'esperienza, di saper affrontare positivamente le situazioni critiche e delicate che si presentano ogni giorno. Il nostro lavoro richiede infatti di essere sì rigorosi per garantire un trattamento equo e imparziale ma anche capaci di trovare soluzioni ai problemi della gente: per questo dobbiamo saper ascoltare il cittadino, comprendere la sua posizione e sapergli spiegare, in modo professionale, i principi che tutelano la collettività e che devono essere rispettati da tutti. Passando poi a ricordare ulteriori compiti che la Polizia Locale svolge, va detto che la stessa collabora in funzione ausiliaria con gli organi di Polizia dello Stato al mantenimento dell'ordine e della sicurezza pubblica, il che quotidianamente si realizza controllando il

territorio, tutelando l'ordinata e civile convivenza e contrastando il degrado urbano e le varie forme di micro criminalità. Va poi ricordato che la Polizia Locale supporta la Protezione Civile con riguardo alle problematiche relative alla viabilità; esegue i servizi di collegamento, di accertamento, di rilevazione di dati e di notifica necessari all'espletamento delle attività istituzionali; segnala disfunzioni e carenze dei servizi pubblici di cui venga a conoscenza, nonché possibili cause di pericolo per l'incolumità pubblica; provvede ai Trattamenti Sanitari Obbligatorie, relativamente alle attività istituzionali del Comune, all'accompagnamento o alla scorta di persone o cose; effettua i servizi di rappresentanza con il Gonfalone della città in occasione di manifestazioni, cerimonie e in ogni altra particolare circostanza; sorveglia il patrimonio comunale; svolge infine una continua azione d'informazione sulle norme che regolano le materie di competenza attraverso l'insegnamento dell'educazione stradale nelle Scuole.

### **Un breve cenno alla nostra organizzazione**

Il Servizio di Polizia Locale è attualmente garantito da 5 persone: il Comandante, 4 Agenti e 1 Amministrativo.

Comandante e Agenti: il primo svolge principalmente attività di direzione, organizzazione e coordinamento delle funzioni di Polizia Locale con responsabilità dei servizi; gli Agenti sono invece prioritariamente impegnati a fornire i servizi necessari per migliorare l'ordine e la convivenza civile del paese, controllando il territorio e svolgendo opera continua di prevenzione e repressione circa il rispetto di Leggi, Regolamenti e Ordinanze di competenza. Prestiamo il nostro servizio armati, come deciso dal Consiglio Comunale di Cavenago di Brianza. Per espletare il servizio la dotazione strumentale consta di **1** autovettura e **2** motocicli. Il Servizio, per meglio rispondere alle esigenze della città, è attualmente articolato in cinque funzioni principali che sono: **Viabilità, controllo del Territorio e Verbalizzazioni - Polizia Giudiziaria - Edilizia e Ambiente - Polizia Amministrativa - Commercio.**

La nostra sede attualmente è **in via XXV Aprile, 10** nel centro del paese; il nostro centralino ha quattro numeri interni **02/95241470 - 02/95241471 - 02/95241472 - 02/95241473** – la pattuglia risponde al numero **3343397461**; riceviamo i fax al numero **02/95241477**; riceviamo e-mail all'indirizzo [polizialocale@comune.cavenagobrianza.mb.it](mailto:polizialocale@comune.cavenagobrianza.mb.it) e la posta certificata all'indirizzo [protocollo@pec.comune.cavenagobrianza.mb.it](mailto:protocollo@pec.comune.cavenagobrianza.mb.it)

Il **front-office** è curato dal personale amministrativo presente in ufficio, che può essere contattato anche telefonicamente: gli uffici sono aperti: **Martedì – Giovedì** dalle 16:00 alle 19:00 - **Mercoledì - Venerdì** e **Sabato** dalle 10:00 alle 12:00

### **I numeri**

La Polizia Locale è principalmente identificata dalla gente come quella che 'mette le multe': in realtà, al di là della repressione delle infrazioni stradali, che pure è necessaria, svolgiamo quotidianamente tantissime altre attività, con le quali offriamo servizi utili a garantire l'ordinata convivenza cittadina. Abbiamo perciò pensato di far conoscere alcuni 'numeri curiosi' con i quali rendere l'idea di quanto sia variegata e molteplice la nostra attività.

Ogni anno, ad esempio, in media:

- rispondiamo a 3.000 chiamate telefoniche, risolvendo piccoli e grandi problemi e dando informazioni e ascolto

- pattugliamo con i nostri mezzi e percorriamo oltre 20000 chilometri
- facciamo tanti passi nella zona centrale del paese garantendo più di 700 servizi a piedi
- vigiliamo sulla sicurezza viaria durante manifestazioni religiose, culturali, politico-sindacali, sportive
- istituimo su strada 500 controlli, anche con Pre-test Etilometro
- rileviamo 20 sinistri stradali
- ritiriamo 30 patenti e carte circolazione
- segnaliamo 200 patenti per la sottrazione punti
- proteggiamo 800 volte i ragazzi all'entrata e all'uscita dalle scuole
- eseguiamo 3 o 4 trattamenti sanitari obbligatori ed accompagnamenti di minori presso strutture
- predisponiamo 30 Ordinanze per la circolazione stradale
- svolgiamo 2 o 3 lezioni di educazione stradale nelle scuole elementari e medie
- riceviamo e rispondiamo a 200 istanze pervenute
- evadiamo 230 accertamenti relativi a nuove residenze
- controlliamo 50 tra negozi, bar, ristoranti, mercati, fiere e pubblici spettacoli
- formuliamo 40 pareri per il rilascio di licenze per pubblici spettacoli e spettacoli viaggianti
- eseguiamo 50 controlli e indagini di polizia giudiziaria ed edilizia, trasmettendo 20 denunce alla competente Autorità
- predisponiamo 160 atti Concessori di suolo pubblico
- presenziamo a servizi di cerimoniale anche con il Gonfalone
- effettuiamo 10 accertamenti di polizia ambientale con gli Ispettori Ambientali e con l'ASL
- notificiamo 500 atti .

### **I nostri 'standard di qualità'**

Gli 'standard di qualità' sono degli indicatori, con livelli di misura predefiniti, cui i Servizi pubblici devono costantemente far riferimento: in altri termini sono i veri e propri obiettivi di qualità da raggiungere nello svolgimento del lavoro che noi, con la Carta, 'promettiamo' formalmente agli utenti, impegnandoci a mantenerli nel tempo e, se possibile, a migliorarli gradualmente. Nel nostro caso, gli standard più direttamente attinenti al servizio sono: chi lavora in Polizia Locale svolge un servizio pubblico molto visibile ed avvertito nel contesto urbano, che presuppone necessariamente la conoscenza e la capacità di interpretare ed applicare correttamente alcune importanti Leggi, facendo rispettare la legalità con competenza e serietà. Tuttavia la capacità professionale discende anche da tanti altri elementi che si acquisiscono con il tempo e con l'esperienza: è necessario infatti essere capaci di fronteggiare positivamente qualsiasi tipo di richiesta e di evenienza, saper gestire le situazioni difficili con calma e buon senso, essere imparziali ma anche sensibili nel contatto relazionale e capaci di cogliere i bisogni del cittadino, saper svolgere una costante azione educativa dell'utenza, aver voglia di migliorarsi continuamente ed essere capaci di riconoscere i propri errori e di correggersi. Pensiamo pertanto di garantire la necessaria professionalità curando anzitutto in modo approfondito la formazione tecnica e

comportamentale degli addetti: ci impegniamo, pertanto, ad organizzare anzitutto almeno un corso annuale di aggiornamento professionale rivolto a tutti gli appartenenti al Settore ed inoltre a partecipare con un nostro rappresentante a tutte le altre occasioni formative che riguardino specificamente un solo ambito del servizio. Un servizio è tanto più efficiente quanto più riesce, rispetto alle risorse a disposizione, a soddisfare i bisogni degli utenti. Cercheremo di garantire questo standard monitorando settimanalmente, in sede di predisposizione dei successivi servizi, tutte le segnalazioni, i suggerimenti e le proteste che siano pervenuti in forma scritta o verbale, rispetto alle quali predisporremo risposte il più possibile efficaci. Ci impegniamo pertanto, concretamente, ad organizzare il nostro lavoro sulla base di una valutazione di merito delle segnalazioni e delle richieste pervenute, di modo da 'costruire' di giorno in giorno un servizio sempre più rispondente ai veri bisogni della gente. E' fondamentale che i servizi, oltre che in modo efficace, siano resi il più rapidamente possibile, tenuto conto che, soprattutto in certe circostanze, la sollecitudine degli interventi o dei provvedimenti si rivela spesso di grande utilità per l'utenza. E' inoltre fondamentale che le informazioni relative alle novità attinenti le attività e le problematiche siano portate agli utenti in modo tempestivo. Ci impegniamo pertanto, concretamente, a rispettare standard temporali relativi a interventi e procedure d'ufficio ove possibile più contenuti rispetto a quelli fissati per Legge, tenendo ovviamente conto delle risorse a disposizione e delle varie problematiche contingenti che possono comunque talvolta determinare rallentamenti procedurali. Sarà nostra cura, inoltre, portare tempestivamente a conoscenza degli utenti ogni problematica intervenuta che possa in qualche modo interferire con la tempestività promessa.

### **Accessibilità**

Il termine 'accessibilità' viene normalmente associato agli ambienti o agli edifici, ma lo stesso concetto può essere riferito alle sorgenti d'informazione o ai documenti, in quanto gli ostacoli che si frappongono alla fruizione di informazioni e servizi offerti da una struttura pubblica causano al cittadino sicuramente disagio e, qualche volta, una negazione dei suoi diritti. Desideriamo, pertanto, rendere i nostri servizi accessibili nel senso più ampio del termine: a partire dalle informazioni relative ai servizi, alle modalità di reclamo o all'accesso agli atti, che devono essere dettagliate ma anche di facile comprensione. Ci impegniamo pertanto, concretamente, a garantire a tutti gli utenti la massima fruibilità della nostra sede ed a fornire inoltre ai cittadini, con cortesia e trasparenza, informazioni sulla tipologia e sulle modalità di prestazione dei servizi della Polizia Locale, spiegando anche le possibili cause di eventuali disservizi. Ci impegniamo infine, nella redazione di documenti o comunicazioni scritte di competenza, ad usare un linguaggio chiaro e comprensibile, limitando i termini tecnici e burocratici ai soli casi necessari e ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnico / giuridici. Il nostro servizio non può conoscere pause dovute a disguidi, ferie o festività, per cui l'erogazione dei nostri servizi deve avvenire con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti. Ciò, in particolare, è da riferirsi ai servizi in strada e di pronto intervento, come il rilievo dei sinistri. Ci impegniamo pertanto, concretamente, a predisporre nei giorni feriali una pattuglia ed operatori per la vigilanza del Centro Storico in ogni turno di servizio.

### **I casi più frequenti in cui il cittadino ha bisogno di noi**

E' anzitutto necessario premettere che qualunque istanza o segnalazione presentata al nostro Comando viene sempre presa in considerazione e a tutti viene data una risposta nel più breve tempo possibile; crediamo tuttavia cosa utile soffermarci su alcuni casi che più frequentemente i cittadini ci presentano, spiegandoli nel dettaglio. Per ciascun evento sono stati raccolti e schematizzati: • il riferimento normativo • le modalità di contatto con la Polizia Locale • i tempi e le modalità di intervento della struttura, tenuto

anche conto della possibile complessità delle questioni. Si ricorda che la modulistica relativa alle varie pratiche di competenza è reperibile e scaricabile sul sito istituzionale dell'Ente <http://www.comune.cavenagobrianza.mi.it/Documenti/Modulistica/Polizia-Locale-e-Commercio>

## Consigli utili

### Richieste di intervento per emergenze

L'ufficio comando si occupa della gestione di tutte le segnalazioni o richieste che necessitino di Pronto Intervento come :

- intervento per rilievo di sinistri stradali;
- interventi relativi alla circolazione stradale (rispetto delle norme del Codice Stradale);
- interventi per intralcio alla circolazione per cantieri stradali;
- guasti semaforici o guasti alla sede stradale;
- interventi su persone colte da malore, smarrite o bisognose di aiuto;
- atti di vandalismo contro il verde pubblico e l'arredo urbano;
- irregolarità di svolgimento di attività edilizia o commerciale;
- insediamenti abusivi (commercio ambulante, nomadismo etc.);
- dissidi fra privati;
- maltrattamenti a persone e commissione di reati;
- situazioni che appaiono gravi e urgenti per l'incolumità pubblica e privata.

### Accesso agli atti: relazioni di incidenti stradali

E' possibile ottenere informazioni e copia del rapporto di sinistro stradale.

Le stesse possono essere acquisite dalle parti coinvolte, dai loro legali e dalle compagnie di assicurazione.

#### Come procedere

Informazioni relative ai dati dell'incidente inerenti esclusivamente gli elementi oggettivi dell'incidente stesso (tipi e targhe dei veicoli, compagnie assicurative, ecc....) possono essere richieste dopo almeno 15 giorni dal sinistro.

Questi dati non saranno forniti telefonicamente.

Per il rilascio delle copie di atti l'avente titolo dovrà presentare all'ufficio protocollo del Comune motivata richiesta scritta in carta libera, facendo riferimento al giorno ed al luogo dell'incidente o del fatto.

La richiesta può essere inviata per posta elettronica all'indirizzo [poliziale@comune.cavenagobrianza.mb.it](mailto:poliziale@comune.cavenagobrianza.mb.it) Il ritiro dell'atto sarà effettuato a cura del richiedente presso il Comando o inviato all'indirizzo indicato per posta ordinaria o per posta elettronica via pec, successivamente alla riscossione dei diritti di segreteria e delle spese degli stampati.

### Esibizione, consegna e ritiro documenti

Il cittadino che, a seguito di accertamenti previsti dal Codice della Strada o su richiesta della Prefettura, deve esibire, consegnare o ritirare i documenti obbligatori per la circolazione, deve presentarsi presso l'ufficio verbali del Comando di Polizia Locale con la copia del verbale di contestazione o dell'atto che impone la consegna, con un documento d'identità e il documento da esibire o consegnare.

Nel caso in cui il cittadino non si presentasse con i documenti nei termini previsti, è soggetto ad una sanzione pecuniaria prevista per legge.

I destinatari del servizio sono i cittadini direttamente interessati dai provvedimenti o le persone da loro delegate.

Solo per la presa visione dei documenti di circolazione, in alternativa, il cittadino può presentarsi ad altre forze di polizia sul territorio comunale o nazionale.

La consegna ed il ritiro dovranno avvenire esclusivamente al predetto ufficio verbali.

## **SANZIONE AMMINISTRATIVA: PAGAMENTO - RATEIZZAZIONE**

### **Pagamento**

#### **Come procedere**

Il verbale di contestazione di violazioni al codice della strada, redatto al momento dell'infrazione e contestato direttamente al trasgressore, può essere pagato entro 60 giorni, con le modalità riportate in calce allo stesso.

Il preavviso di violazione del codice della strada, rilasciato in assenza del conducente, può essere pagato entro 5 giorni, con le modalità riportate sullo stesso.

Il verbale di violazione al codice della strada, notificato successivamente all'accertamento, nel caso in cui l'infrazione non sia stata immediatamente contestata al trasgressore per impossibilità o quest'ultimo non abbia provveduto al pagamento del preavviso di violazione rilasciato dall'agente, può essere pagato entro il termine di 60 giorni dalla notificazione, che avviene tramite servizio postale.

Entro cinque giorni dalla data di contestazione o notificazione del verbale è ammesso il pagamento del minimo edittale della sanzione amministrativa ridotta del 30%; nel caso di avvenuta spedizione saranno addebitate anche le spese di procedimento e notifica. Tale riduzione non verrà applicata per le violazioni al Codice della Strada che prevedono sospensione della patente, confisca del veicolo, o violazioni del Codice della Strada penalmente sanzionate (es. guida in stato di ebbrezza alcolica).

Dal 6° al 60° giorno è ammesso il pagamento del minimo edittale, oltre le spese di accertamento e di notifica, trascorsi i quali si può ancora provvedere al pagamento di una somma di importo pari alla metà del massimo edittale, più le spese di procedimento e di notifica ciò fino al momento dell'iscrizione a ruolo esattoriale.

#### **Obbligo di comunicazione dati del conducente**

Qualora il conducente non sia stato identificato, l'obbligato in solido a cui il verbale è notificato, è tenuto a comunicare i dati della persona che ha commesso l'infrazione (trasgressore), entro sessanta giorni dalla data di notifica, all'ufficio o comando che ha accertato la violazione.

Se il proprietario omette di fornire i dati identificativi scatterà per lui la sanzione pecuniaria ai sensi dell'art. 126 bis. Non verranno però decurtati i punti sulla patente.

Si può controllare in tempo reale lo stato della propria patente ed i punti attribuiti presso l'anagrafe nazionale degli abilitati alla guida tramite [www.ilportaledellautomobilista.it](http://www.ilportaledellautomobilista.it) oppure, telefonando all'utenza telefonica: 848-78.27.82

#### **Come si recupera il punteggio**

La mancanza di decurtazione dei punti, per il periodo di due anni consecutivi, determina la nuova attribuzione del completo punteggio iniziale. Per i titolari di patente che per almeno due anni hanno mantenuto 20 punti è previsto l'accreditamento di 2 punti fino a raggiungere il tetto massimo complessivo di 30 punti. Il punteggio perso può essere recuperato frequentando anche dei corsi specifici presso le autoscuole o presso gli altri soggetti autorizzati dal Ministero dei Trasporti.

#### **Rateizzazione**

In caso di obiettiva difficoltà economica, e se la sanzione supera l'importo di 200 euro, entro 30 giorni dalla contestazione/notifica del verbale di accertamento di violazione si può chiedere la rateizzazione del pagamento dovuto, rivolgendosi all'ufficio verbali.

La rateizzazione del verbale di accertamento di violazione non potrà superare le 6 mensilità, il mancato o ritardato pagamento di una singola rata determina la decadenza della rateizzazione ai sensi di legge.



## SANZIONE AMMINISTRATIVA: RICORSO

Se il trasgressore ritiene di avere legittime ragioni per giustificare il suo comportamento, può presentare ricorso in opposizione al verbale di accertamento dell'infrazione.

A seconda del tipo di infrazione, il ricorso può riguardare:

- **CODICE DELLA STRADA:** quando la violazione riguarda le norme sulla circolazione stradale previste dal Codice della Strada.  
Il ricorso in questo caso può essere presentato al Prefetto o in alternativa al Giudice di Pace.
- **REGOLAMENTI ED ORDINANZE COMUNALI:** quando la violazione è prevista da un Regolamento Comunale (Polizia Urbana, Igiene, attività rumorose etc.) o da un'ordinanza del Sindaco;
- **ALTRE VIOLAZIONI:** quando l'infrazione riguarda una norma di igiene o di carattere sanitario, norma commerciale, norma edilizia, norma prevista dal testo unico di pubblica sicurezza.

Nei casi dubbi si deve fare riferimento al verbale di accertamento di infrazione, sul quale deve essere sempre riportata l'indicazione dell'autorità alla quale proporre ricorso e la tempistica da rispettare.

### CODICE DELLA STRADA:

- **Ricorso al Giudice di Pace:** in carta semplice da presentare entro 30 giorni (sessanta giorni se il ricorrente risiede all'estero) dalla contestazione o notifica del verbale, firmato dal ricorrente o dal corresponsabile indicato nell'atto. Va allegata la documentazione (verbale, oppure ordinanza ingiunzione, cartella esattoriale vedi oltre). Il ricorso deve essere depositato in due copie personalmente dall'interessato, da un delegato, da un avvocato con mandato o spedito con raccomandata in carta semplice. Per il ricorso bisogna pagare un contributo statale unificato, in proporzione alla somma della sanzione amministrativa contestata, il cui importo e modalità di versamento devono essere richieste alla Cancelleria del Giudice di Pace di Monza.
- **Ricorso al Prefetto di Monza: nel termine di 60 giorni dalla contestazione o notificazione della violazione, qualora non sia stato effettuato il pagamento,** in carta semplice, inviandolo con raccomandata con avviso di ricevimento. Il ricorso può essere presentato direttamente al Comando di Polizia Locale di Cavenago di Brianza con deposito presso l'ufficio protocollo del Comune 60 giorni dalla contestazione o notifica del verbale di accertamento, od inviato tramite raccomandata con ricevuta di ritorno oppure tramite posta elettronica. Il ricorso può essere indirizzato indifferentemente al Comando della Polizia Locale o al Prefetto di Monza che, a sua volta, acquisirà dal Comando gli atti necessari all'istruttoria.  
A norma dell'art. 204 del Codice della Strada il Prefetto, qualora non accolga il ricorso, emette una ordinanza-ingiunzione di pagamento che fissa la sanzione nell'importo pari alla metà del massimo edittale. Contro l'ordinanza-ingiunzione del Prefetto l'interessato può proporre opposizione al Giudice di Pace entro 60 giorni dalla notifica dell'ordinanza stessa (vedi modalità sopra), oppure provvedere, nello stesso termine al pagamento.

**In entrambi i casi è necessario aver ricevuto la notifica del verbale di accertamento di violazione e non solo l'avviso (il biglietto lasciato sul tergicristallo).**

### REGOLAMENTI ED ORDINANZE COMUNALI:

**Ricorso al Sindaco:** avverso gli accertamenti di violazione a regolamenti o ordinanze comunali si può ricorrere, in carta semplice, al Sindaco di Cavenago di Brianza entro 30 giorni dalla contestazione o notifica del verbale di accertamento. In virtù delle modifiche legislative avvenute circa la suddivisione dei compiti gestionali da quelli di indirizzo politico il ricorso verrà deciso dal Dirigente comunale preposto.

### ALTRE VIOLAZIONI:

Ricorso contro gli altri verbali di violazione amministrativa (ordinanze non sindacali, leggi regionali, leggi statali, TULPS ecc.): deve essere presentato entro 30 giorni dalla data di notifica all'Autorità indicata di volta in volta sul verbale.

### Ruoli esattoriali

L'ufficio verbali gestisce i ruoli esattoriali emessi a seguito di verbali di violazione del codice della strada,

nonché delle ordinanze-ingiunzioni emesse dalle Autorità, di competenza del Comune e non pagate. I verbali di violazione del codice della strada, non pagati entro 60 giorni dalla contestazione o notificazione, diventano titolo esecutivo per la riscossione di una somma pari al doppio della sanzione indicata nel verbale stesso, oltre alle maggiorazioni per ritardato pagamento e spese del procedimento per l'immissione a ruolo.

### **Come procedere**

E' possibile ricevere informazioni sugli atti esecutivi emessi a seguito di mancato pagamento dei verbali di violazione al codice della strada seguendo le modalità riportate sugli stessi. Qualora si intenda inviare documentazione scritta riferita ai predetti atti si consiglia di riportare nelle comunicazioni un recapito telefonico per poter essere reperiti, qualora necessario. Per eventuali ricorsi si vedano le sopra estese modalità di ricorso al Giudice di Pace del luogo della commessa violazione.

### **RESTITUZIONE DEL VEICOLO RIMOSSO A SEGUITO DELL'ACCERTAMENTO DI VIOLAZIONE DI NORME AL CODICE DELLA STRADA**

I cittadini che vogliono avere informazioni relative alle procedure di restituzione dei veicoli rimossi per violazioni del Codice della Strada (ad es. sosta in rimozione forzata) possono rivolgersi all'ufficio comando. I veicoli rimossi sono depositati, a disposizione dei proprietari, previo pagamento delle spese di rimozione e custodia, presso le ditte concessionarie del servizio.

L'utente al quale il veicolo è stato rimosso, telefonando al comando, verrà informato del luogo ove il veicolo è depositato ed avrà indicazione di come raggiungere predetto luogo. Il veicolo verrà restituito previo pagamento della tariffa prevista per il tipo di veicolo.

Per la restituzione del veicolo rimosso l'interessato, o la persona da lui delegata, si deve presentare al responsabile del luogo di deposito provando il titolo alla restituzione e versando le spese di intervento, rimozione e custodia secondo tabelle preparate ed annualmente aggiornate dall'ente proprietario. Della avvenuta restituzione è redatto verbale sottoscritto dal custode e dal proprietario del veicolo o persona da lui delegata che espressamente deve dichiarare, previo accertamento, che il veicolo non ha subito danni palesi od occulti a seguito della rimozione. Una copia del verbale è rilasciata all'interessato. Del pagamento delle spese suddette è rilasciata quietanza dal custode.

Dell'avvenuta rimozione vengono comunque informate anche le altre forze dell'ordine (Carabinieri).

La rimozione dei veicoli dalle strade può avvenire:

- nei casi previsti dal codice della strada (ex articoli 7, 157, 158 e in tutti i casi in cui la sosta crea intralcio alla circolazione). A carico dei proprietari dei veicoli rimossi, oltre alla sanzione amministrativa, vengono addebitate le spese di rimozione;

- nei casi di eventi non prevedibili e quando la sosta dei veicoli influisce sugli interventi di protezione civile e/o costituisce pericolo per la sicurezza pubblica ecc., le spese di rimozione non sono poste a carico dei proprietari;

- nei casi in cui risultino oggetti di furto;

- nei casi in cui si trovino in stato di abbandono e siano qualificabili quali rifiuto. In tal caso a carico del proprietario del veicolo, se identificato, vengono addebitate, oltre alla sanzione amministrativa, le spese di rimozione e di smaltimento del veicolo stesso presso un centro autorizzato.

I veicoli rimossi non ritirati dal deposito entro 90 giorni dalla contestazione o notifica, dagli aventi diritto, saranno alienati o demoliti.

Per il ritiro dei veicoli oggetto di furto i proprietari o le persone autorizzate, devono presentarsi, muniti della denuncia di furto, presso l'ufficio comando (telefono 019/485351), dove verrà redatto il verbale di riconsegna, quindi, con quest'ultimo, potranno recarsi per il ritiro del veicolo nel luogo indicato dagli operatori.

### **RESTITUZIONE DEL VEICOLO FERMATO O SEQUESTRATO PER VIOLAZIONE DI NORME AL CODICE DELLA STRADA**

#### **Fermo amministrativo**

La sanzione accessoria del fermo amministrativo prevede che l'agente di Polizia Locale, che ha accertato la violazione, disponga che il mezzo non possa essere utilizzato per un determinato periodo di tempo. Il periodo di fermo varia a seconda della tipologia di violazione accertata. Il veicolo fermato, viene affidato (salvo si tratti di motocicli, ciclomotori e altri casi particolari) al proprietario in giudiziale custodia, previa

nomina di un custode.

Alcuni esempi frequenti di fermo amministrativo del veicolo sono:

- conduzione del ciclomotore o motociclo senza casco
- guida senza patente (salvo che non si tratti di casi di conduzione di motoveicoli o ciclomotori, per i quali è previsto il sequestro)
- ciclomotore o motociclo condotto da minore che trasporta un altro passeggero
- conducente senza casco o con casco non omologato.

### Sequestro amministrativo

La sanzione accessoria del sequestro prevede che l'agente di Polizia Locale, che ha accertato la violazione, disponga che il veicolo non possa più circolare. Il mezzo deve quindi essere custodito, a cura del proprietario, in un'area non sottoposta a pubblico passaggio. Il trasporto del veicolo deve essere fatto in condizioni di sicurezza (di norma carro attrezzi). Nel caso non sia possibile questa procedura (ad es. veicolo in sosta) l'agente procede alla rimozione e contestualmente, a dare avviso al proprietario che la mancata assunzione della custodia del veicolo, entro dieci giorni dalla comunicazione o notificazione del verbale, comporta la perdita della proprietà del veicolo.

Il sequestro amministrativo più frequente è quello applicato a veicoli circolanti (intendendosi in tal senso sia la circolazione dinamica sia quella statica – posteggiato in area aperta al pubblico) privi di copertura assicurativa; in tal caso le procedure da seguire saranno quelle sotto riportate.

**Accesso al servizio:** Il cittadino al quale è stato **sequestrato** un veicolo per mancata copertura assicurativa, deve rivolgersi all'ufficio comando dove può ottenere il dissequestro con le seguenti modalità:

- pagare l'assicurazione per almeno 6 mesi;
- pagare la sanzione prevista (se il premio viene pagato entro 30 giorni dalla scadenza, la somma da versare a titolo di sanzione corrisponde a un quarto della sanzione minima edittale);
- presentare il certificato di assicurazione in originale e la prova dell'avvenuto pagamento della sanzione;
- ritirare il veicolo presso il deposito indicato e pagare le spese di trasporto e custodia.

Se invece il proprietario decide di **rottamare il veicolo** deve darne comunicazione al Comando con le seguenti modalità:

- compilare e sottoscrivere la richiesta;
- versare un deposito cauzionale pari all'importo del minimo edittale della sanzione pecuniaria;
- pagare per intero la sanzione (se la rottamazione avviene entro 30 giorni, la sanzione è ridotta ad un quarto del minimo edittale).

Una volta ricevuta la certificazione di avvenuta rottamazione entro 30 giorni dalla notifica del verbale di violazione, verrà restituito al proprietario tre quarti del deposito cauzionale versato.

**Tempi di risposta:** dal momento della richiesta formale, negli orari sopra indicati, previa regolarizzazione

### RITROVAMENTO OGGETTI E RESTITUZIONE DEGLI STESSI AI PROPRIETARI

Il cittadino che ritrova fortuitamente oggetti, documenti e/o valori è tenuto a consegnarli alla Polizia Locale del luogo di ritrovamento ove è istituito il servizio "oggetti smarriti", mediante consegna all'ufficio comando.

Il personale della Polizia Locale predisporrà un verbale di ritrovamento con l'elenco degli oggetti e/o valori ritrovati (copia del quale verrà rilasciata al ritrovatore). Il verbale sarà annotato in un apposito registro con relativo numero progressivo attribuito. Il personale dell'ufficio preposto effettua le opportune attività al fine di risalire ai legittimi proprietari degli oggetti, dei documenti e dei valori ritrovati ai quali verranno restituiti (anche a persone munite di delega scritta) previa redazione di verbale di riconsegna che riporterà l'elenco descritto nel sopra citato verbale di ritrovamento.

E' inoltre **indispensabile** produrre (se già effettuata) da parte del proprietario delle cose ritrovate, la denuncia di furto o smarrimento al fine di consentire al personale di comunicare il ritrovamento all'Autorità che ha ricevuto la denuncia per la revoca delle ricerche degli oggetti smarriti inseriti nella rete informatica nazionale delle forze di polizia.

Il ritrovamento di oggetti di valore o di valuta privi di segni identificativi che non consentano di risalire in alcun modo al legittimo proprietario, sarà pubblicizzato, attraverso una descrizione sommaria delle cose

ritrovate, mediante pubblicazione all'Albo Pretorio del Comune.

Trascorso un anno dall'ultimo giorno di pubblicazione, senza che il legittimo proprietario si sia presentato per il ritiro, il ritrovatore (ai sensi dell'art. 929 del Codice Civile) diventa proprietario delle cose ritrovate e quanto trovato potrà essere ritirato presso il suddetto ufficio.

Il proprietario della cosa ritrovata qualora identificato (ai sensi dell'art. 930 del Codice Civile) deve corrispondere al ritrovatore, il decimo della somma o del prezzo della cosa ritrovata.

In caso di **ritrovamento di documenti personali** il proprietario viene subito avvisato, se attraverso i dati é possibile risalire ad un'utenza telefonica, ed invitato al ritiro.

## **PRESENTAZIONE DI QUERELA O DENUNCIA A SEGUITO DELLA PRESUNTA COMMISSIONE DI REATI**

Il cittadino che intende denunciare un reato al quale ha assistito o che ha subito, può presentare la denuncia o la querela oralmente o per iscritto, personalmente o a mezzo di procuratore speciale, presso l'ufficio comando. Se è presentata per iscritto deve essere sottoscritta dal denunciante o da un suo procuratore speciale. Dell'avvenuta denuncia o querela verrà rilasciata attestazione dell'avvenuta ricezione. Le denunce ai sensi del codice di procedura penale saranno inoltrate alla Procura della Repubblica presso il Tribunale di Monza.

Per presentare una querela o una denuncia è necessario esibire un documento di riconoscimento. In caso di minori la denuncia deve essere formalizzata in presenza di maggiorenni aventi diritto (di norma i genitori). Le denunce possono anche riguardare lo smarrimento o il furto dei documenti personali o della circolazione; in tal caso il Comando, quando ne ricorrano i presupposti, è accreditato al rilascio dell'autorizzazione provvisoria valida fino al rilascio del nuovo documento sostitutivo (vedi smarrimento o furto documenti di guida).

### **Smarrimento o furto dei documenti di guida**

#### **Come procedere**

Nel caso di smarrimento o furto di patente di guida o di carta di circolazione relativa a motoveicoli/autoveicoli il titolare della patente o l'intestatario della carta di circolazione deve farne denuncia, entro 48 ore, agli organi di polizia.

Quando si presenta per la denuncia, l'interessato deve avere con sé:

- un documento di riconoscimento;
- due fotografie formato tessera su sfondo bianco (nel caso il documento smarrito o sottratto sia la patente di guida).

**In tal caso inoltre è necessario presentarsi con un qualsiasi altro documento di riconoscimento.**

**Nel caso in cui il cittadino avesse smarrito (o gli fosse stata rubata) anche la Carta d'Identità, o altro documento valido di riconoscimento, è indispensabile rifarla prima di chiedere il permesso provvisorio di guida.**

L'interessato, tranne nel caso in cui la patente sia scaduta di validità, o non sia duplicabile, lascia il posto di polizia con un permesso provvisorio di guida (se ha smarrito la patente) o di circolazione (se ha smarrito la carta di circolazione), in calce al quale trova le seguenti avvertenze:

- se il documento (carta di circolazione o patente) smarrito, sottratto o distrutto dovesse essere rinvenuto o se, entro quarantacinque giorni dalla data del permesso provvisorio, il duplicato non dovesse giungere alla residenza del denunciante, l'interessato deve telefonare al numero verde 800232323.

Ciò consente di tenere sotto controllo la fase di trasmissione della documentazione nel tragitto posto di polizia - motorizzazione - utente: gli addetti al call - center hanno a disposizione strumenti che consentono loro di informare immediatamente l'interessato sullo stato del procedimento.

Al denunciante, cui pertanto è sufficiente una semplice telefonata per conoscere lo stato del procedimento, non resta che attendere il duplicato del documento smarrito, sottratto o distrutto, presso la sua residenza.

Alla consegna, l'operatore postale provvede a riscuotere il costo dell'operazione.

Se al momento della consegna non si trovasse in casa, il titolare viene avvertito del tentativo di recapito

tramite apposito avviso lasciato nella cassetta della posta. Nello stesso avviso è indicato il numero dell'ufficio e al quale telefonare per concordare una nuova data di consegna.

Una volta ricevuta la denuncia, le autorità di polizia provvederanno ad informarsi tramite collegamento con il Centro Elaborazione Dati della Motorizzazione per verificare che la patente o la carta di circolazione siano duplicabili dall'ufficio centrale operativo della Motorizzazione: nel caso comparisse il messaggio che la patente o la carta di circolazione non fossero duplicabili dall'ufficio centrale della Motorizzazione, il denunciante sarà invitato a presentare richiesta formale di duplicato all'Ufficio Provinciale della Motorizzazione competente per territorio.

Per ulteriore informazione si rammenta infine che, per ottenere il duplicato della patente o della carta di circolazione per deterioramento dell'originale, l'utente potrà presentarsi unicamente presso l'Ufficio Provinciale della Motorizzazione competente per territorio. L'utente potrà infine rivolgersi all'Ufficio Provinciale della Motorizzazione nel caso in cui il duplicato emesso dall'Ufficio Centrale Operativo rechi un errore sui dati ovvero quando la foto sia stata stampata male, i dati siano poco leggibili, la laminazione non sia uniforme. In tali casi l'ufficio provinciale potrà rilasciare un "duplicato d'ufficio".

### **TRASPORTI ECCEZIONALI TRASLOCHI - AUTORIZZAZIONI PER LAVORI STRADALI - ORDINANZE DI VIABILITA' PER LAVORI**

Rilascio permessi per cantieri; ordinanze per lavori manomissione suolo pubblico; traslochi; piattaforme ed elevatori; autorizzazioni per trasporti eccezionali; autorizzazioni temporanee accesso giardini ed aree pedonali; ordinanze di viabilità; predisposizione di atti e permessi per manifestazioni; pareri per segnaletica stradale e manufatti insistenti sulla pubblica via o aree pubbliche, pareri di viabilità per progetti urbanistico edilizi; autorizzazioni in deroga a divieti e limitazioni d'accesso ad aree pubbliche.

### **RILASCIO DEL CONTRASSEGNO INVALIDI**

Per circolazione e sosta di autoveicoli al servizio di disabili con difficoltà di deambulazione o non vedenti totali. Alle persone con **capacità di deambulazione SENSIBILMENTE ridotta** (certificata dall'Ufficio di Medicina Legale della Azienda ASL di appartenenza) e ai **non vedenti totali** è rilasciato dai Comuni di residenza, a seguito di apposita documentata istanza, il contrassegno invalidi. Il contrassegno può essere utilizzato **solo quando l'auto è DIRETTAMENTE al servizio del disabile intestatario del contrassegno**. Esso deve essere esposto, in originale, sul parabrezza anteriore del veicolo in modo da essere ben visibile e unicamente quando l'auto è al servizio della persona disabile. Il contrassegno è valido su tutto il territorio nazionale (e dell'Unione Europea). La **domanda** per la concessione del contrassegno può essere presentata all'Ufficio di Polizia Locale del Comune di residenza, o ad altro ufficio designato dal Comune di residenza. Deve contenere i dati personali e la certificazione medica rilasciata dall'Ufficio Medico Legale dell'Azienda ASL di appartenenza, dalla quale risulti che nella visita medica è stato espressamente accertato che la persona per la quale viene richiesta l'autorizzazione abbia un'effettiva capacità di deambulazione SENSIBILMENTE ridotta. Per le **persone invalide a tempo determinato**, in conseguenza di infortunio o per altre cause patologiche, l'autorizzazione può essere rilasciata a tempo determinato con le stesse modalità. In tal caso, la relativa certificazione medica deve specificare il presumibile periodo di durata dell'invalidità. Nel caso di **persona non vedente totale** è sufficiente il certificato di cecità totale rilasciato dall'ASL, il modulo di domanda e la fotocopia del documento di identità. In caso di **rinnovo** del contrassegno invalidi (con scadenza quinquennale) va inoltrata identica istanza allegando una certificazione del proprio medico di fiducia in cui è certificata la persistenza della patologia che ha dato esito al primo rilascio del contrassegno. Nel caso di contrassegno temporaneo con scadenza inferiore ai cinque anni va espletata la stessa procedura come per il primo rilascio. Ad ogni cambio di residenza tra comuni diversi la persona intestataria deve presentare una domanda per ottenerne uno nuovo e deve consegnare quello vecchio al comune che lo ha rilasciato.

L'impegno a migliorarci Lavorare alla stesura della Carta dei Servizi ci ha fatto comprendere che migliorare il nostro modo di lavorare, oltre che doveroso, è senza dubbio possibile e può essere perseguito adottando tante piccole ma importanti attenzioni e 'messe a punto' quotidiane che, con il tempo e con la perseveranza, portano a buoni risultati. È dunque necessario intraprendere azioni specifiche per promuovere un'ottimizzazione continua del servizio: ci proponiamo, pertanto, di investire tempo, energie e risorse in un costante ammodernamento degli strumenti operativi e della formazione professionale di chi lavora in Polizia Locale, al fine di avere un potenziamento qualitativo della struttura che consenta di offrire al cittadino un servizio sempre più soddisfacente. Ma non può esserci vero miglioramento senza l'ascolto dei cittadini ed il confronto con le loro osservazioni, in linea con quanto previsto dalla Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica in materia di "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini".