



**CITTÀ DI SAN DONÀ DI PIAVE
CITTÀ METROPOLITANA DI VENEZIA**

Decorata con Croce al Merito di Guerra e con Medaglia d'Argento al Valor Militare



Corpo di Polizia Locale

CARTA DEI SERVIZI DELLA POLIZIA LOCALE DEL COMUNE DI SAN DONÀ DI PIAVE

Approvata con deliberazione della Giunta comunale n. 283 del 13/12/2022

“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 la modalità di fornitura e somministrazione”

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994
“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”

1. INTRODUZIONE

Il Comune di San Donà di Piave, nell'ambito della propria attività istituzionale, è da tempo impegnato a perseguire obiettivi di qualificazione, miglioramento e potenziamento dei servizi offerti alla cittadinanza.

La Carta dei servizi è lo strumento attraverso cui l'ente che offre un servizio pubblico individua gli standard qualitativi della propria prestazione e stabilisce:

- quali servizi intende erogare;
- finalità, modalità e tempi di erogazione;
- criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato;
- diritti e doveri del personale e degli utenti.

La Carta dei servizi può considerarsi uno strumento di tutela del cittadino basato su un "patto", un "accordo" tra quest'ultimo e il soggetto erogatore del servizio pubblico.

Il fine è quello di garantire la piena fruibilità dei servizi, la trasparenza della gestione e un'adeguata informazione sulle attività di pubblico interesse offerte.

La Carta dei servizi della Polizia Locale di San Donà di Piave vuole rappresentare uno strumento fondamentale di trasformazione del Corpo in una moderna organizzazione di servizi, efficiente e orientata alla soddisfazione del cittadino. Attraverso di essa si vogliono portare a conoscenza dei cittadini non solo i servizi offerti e le attività svolte, ma anche la struttura amministrativa interna del Corpo e i processi che ne permettono la realizzazione.

La Carta dei servizi della Polizia Locale di San Donà di Piave è soggetta a periodico aggiornamento.

2. PRINCIPI GENERALI

Il Corpo di Polizia Locale del comune di San Donà di Piave opera secondo i principi fondamentali di seguito riportati:

Imparzialità ed eguaglianza

L'attività della Polizia Locale è svolta in modo imparziale e si ispira al principio di eguaglianza dei cittadini. Nessuna discriminazione può essere compiuta in base alle condizioni personali e sociali degli utenti quali il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

La Polizia Locale è garante dei diritti dei cittadini e ha una particolare attenzione verso i soggetti deboli.

Continuità

La Polizia Locale si impegna a operare in modo continuativo, regolare e senza interruzioni nell'ambito delle modalità organizzative interne dell'ente di appartenenza.

Trasparenza e partecipazione

La Polizia Locale assicura la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla sua corretta erogazione, sia per sviluppare una fattiva collaborazione volta al miglioramento costante del servizio. A questo scopo garantisce l'accesso alle informazioni e alla documentazione, in ossequio ai principi stabiliti dalla normativa vigente in materia, e si impegna a dare ascolto all'utente accogliendo le sue segnalazioni e compiendo periodiche indagini sulla sua soddisfazione.

Efficacia ed efficienza

La Polizia Locale agisce in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti, raggiungendo gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione, ottimizzando il consumo di risorse e attuando interventi di miglioramento organizzativo e formativo degli operatori.

Flessibilità ed elasticità

La Polizia Locale si impegna ad adeguare il servizio alle specifiche richieste degli utenti e al variare del numero delle stesse.

Tempestività

La Polizia Locale si impegna a garantire i servizi mediante la definizione di standard temporali che ogni area operativa del Corpo si impegna a rispettare, compatibilmente con le esigenze tecniche connesse a ognuna.

Il Corpo ha avviato un processo di riorganizzazione interna convenzionandosi con il comune di Venezia per il servizio di Centrale Operativa; questo gli consente di ottimizzare le risorse disponibili e garantire una risposta celere ed efficace alle emergenze e alle richieste di pronto intervento.

Il Corpo si è inoltre dotato di strumenti informatici e software in grado di gestire le tempistiche degli interventi con ancora maggiore celerità ed efficacia.

3. FUNZIONI DELLA POLIZIA LOCALE

La Polizia Locale opera in un ambito di prossimità e svolge funzioni di presidio del territorio e di tutela del corretto svolgimento della vita della comunità. Garantisce la sicurezza e la legalità e una presenza visibile e riconoscibile per il cittadino.

Più precipuamente, la Polizia Locale assicura il rispetto delle norme di legge e dei regolamenti posti a tutela della convivenza e del vivere civile.

Essa opera con professionalità e competenza in materia di circolazione stradale, ambiente e territorio, commercio e tutela del consumatore, sicurezza urbana, vivibilità e decoro della città, contrasto al degrado urbano e ai fenomeni di microcriminalità.

In tali ambiti esercita funzioni di polizia amministrativa e giudiziaria e funzioni ausiliarie di pubblica sicurezza.

Svolge altresì attività di soccorso in caso di calamità, catastrofi o altri eventi a supporto della protezione civile.

Nello svolgere queste funzioni la Polizia Locale dialoga e si rapporta continuamente con le Forze di Polizia e con tutti i soggetti istituzionali presenti e operanti sul territorio con l'obiettivo di costituire un tassello fondamentale all'interno di un sistema sempre più complesso e integrato.

4. IMPEGNI DELLA POLIZIA LOCALE

La Polizia Locale si impegna a garantire:

- la presenza sul territorio in modo continuativo e regolare tutti i giorni dell'anno;
- l'intervento senza ritardo nei casi di urgenza ed emergenza;
- la presa in carico delle segnalazioni, la loro verifica e l'adozione delle migliori pratiche per la loro evasione;
- l'accessibilità dei servizi offerti;
- il diritto alla trasparenza nel rispetto delle procedure e dei limiti previsti dalla normativa vigente;
- la verifica dei reclami e delle manifestazioni di disagio del cittadino a fronte del malfunzionamento di un servizio.

Al cittadino si chiede di presentare segnalazioni, istanze e reclami nelle forme e attraverso i canali istituzionali.

5. ARTICOLAZIONE E COMPITI DEGLI UFFICI

• SEDE DEL COMANDO E CONTATTI

Sede comando: Via Ungheria Libera 13 – 30027 San Donà di Piave (VE)

Telefono: 0421 55470

Fax: 0421 52122

Mail: polizia.locale@sandonadipiave.net

Pec: polizia.locale.comune.sandonadipiave.ve@pecveneto.it

• CENTRALE RADIO OPERATIVA

Telefono per richieste di Pronto Intervento: 0421 55470 tasto 1

Sede centrale operativa: Isola Nova del Tronchetto 9 – 30135 Venezia

Gestisce le richieste urgenti durante l'orario di servizio degli operatori di Polizia Locale:

- da domenica a giovedì dalle ore 07.30 alle ore 20.00
- venerdì e sabato dalle 07.30 alle ore 24.00

La centrale operativa, al ricevimento della chiamata, attiva il servizio di pronto intervento e di infortunistica stradale sul territorio del Comune di San Donà di Piave indirizzando e coordinando le pattuglie disponibili.

Telefono per richieste/segnalazioni non urgenti e/o procrastinabili: 0421 55470 tasto 2

Sede centrale operativa: Via Ungheria Libera nr. 13 – 30027 San Donà di Piave

Gestisce le richieste di sole informazioni e segnalazioni non urgenti agli uffici interni in orario d'ufficio:

- dalle ore 8:30 alle ore 12:00 lunedì – mercoledì – venerdì – sabato
- dalle ore 16:00 alle ore 19:00 martedì – giovedì

Standard di qualità:

Le richieste di intervento urgente vengono prese in carico immediatamente dalla centrale operativa con arrivo della pattuglia sul luogo di intervento, compatibilmente con altri interventi in corso, in un tempo variabile da 5 minuti a 1 ora.

Le richieste di intervento e le segnalazioni non urgenti vengono prese in carico nei giorni/orari indicati e le risposte vengono evase da 1 a 30 giorni.

• SEZIONE AFFARI GENERALI

SEGRETERIA COMANDO

Predisporre deliberazioni di Giunta e di Consiglio Comunale.

Cura la collaborazione con gli altri uffici comunali, in particolare con l'Ufficio Comunicazione e i rapporti con i media, evade le loro richieste nonché quelle che provengono da enti esterni.

Si occupa della formazione del personale e dei corsi di aggiornamento.

Predisporre servizi per cerimonie e pubblici eventi.

Evade le richieste di accesso agli atti previo pagamento dei relativi diritti, secondo le tariffe stabilite dall'Amministrazione Comunale.

VIABILITÀ E TRAFFICO

Si occupa della regolamentazione della viabilità comunale attraverso l'effettuazione di sopralluoghi e la predisposizione di ordinanze permanenti e temporanee; rilascia pareri e autorizzazioni.

Evade le istanze di occupazione di suolo pubblico senza fine di lucro, per lavori edili e su strade pubbliche e aperte al pubblico.

Rilascia nulla osta per trasporti eccezionali.

Rilascia permessi di transito e sosta in area pedonale.

Contatti:

Tel.: 0421 590815

Mail: polizia.locale@sandonadipiave.net

Mail: protocollo@sandonadipiave.net

Standard di qualità:

Tempo massimo di evasione delle richieste: entro 30 giorni dalla presentazione della domanda.

BILANCIO ED ECONOMATO

Si occupa di acquisti, appalti e forniture di beni e servizi e cura le pratiche di natura amministrativa e contabile inerenti al Corpo di Polizia Locale.

Tratta la partecipazione a bandi regionali e nazionali.

Effettua l'aggiornamento e la verifica periodica degli obiettivi indicati nel PEG.

Predisporre il bilancio di previsione con riguardo ai capitoli di competenza.

Contatti:

Tel.: 0421 590809

Mail: polizia.locale@sandonadipiave.net

Mail: protocollo@sandonadipiave.net

• SEZIONE AMMINISTRATIVA

FRONT OFFICE

Il Front Office apre al pubblico presso la sede del Comando di Polizia Locale di San Donà di Piave, in via Ungheria Libera 13, nei giorni e orari di seguito indicati:

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
8:30 12:00	16:00 19:00	8:30 12:00	16:00 19:00	8:30 12:00	8:30 12:00

Contatti:

Tel.: 0421 55470 tasto 2

Mail: co.polizialocale@sandonadipiave.net

Il Front Office si occupa specificamente di:

- ricevimento e rilascio di permessi invalidi;
- ricezione di denunce di smarrimento, ricevimento e restituzione oggetti rinvenuti;
- ricezione dichiarazioni di ospitalità;
- rilascio di informazioni;
- ricevimento di segnalazioni, esposti e reclami;
- vidimazione documenti di accompagnamento dei prodotti vitivinicoli (M.V.V.).

Standard di qualità:

Le attività di sportello vengono svolte con tempistiche variabili a seconda del numero di altri utenti presenti allo sportello e della natura della richiesta, con tempi di attesa da 5 a 30 minuti.

Rilascio dei permessi per invalidi: entro 30 giorni dalla presentazione della domanda.

UFFICIO CODICE DELLA STRADA

Si occupa del procedimento sanzionatorio inerente le violazioni al Codice della Strada per gli aspetti non esternalizzati al Comune di Venezia, cura il relativo contenzioso, fornisce informazioni in materia agli utenti.

Gestisce le procedure che riguardano le sanzioni accessorie alle violazioni al Codice della Strada (sequestri, fermi, ritiro/sospensione/revoca patenti, rimozioni) rapportandosi con gli enti istituzionalmente preposti.

EDUCAZIONE STRADALE

Organizza corsi di educazione stradale nelle scuole di ogni ordine e grado.

A tal fine vengono svolte lezioni teoriche e, in accordo con le Direzioni scolastiche, anche uscite sul territorio.

Gli agenti impegnati in questa attività illustrano agli alunni le norme del Codice della Strada e li indirizzano verso comportamenti corretti, sensibilizzandoli al rispetto delle regole.

Contatti:

Ufficio Codice della Strada - San Donà di Piave

Tel.: 0421 590804 e 590811

Mail: violazioni.poliziale@sandonadipiave.net

Pec: violazioni.comune.sandonadipiave.ve@pecveneto.it

Ufficio Codice della Strada – Sportello informativo della Polizia Locale di Venezia

Sede: Via Cappuccina 76 – 30172 Mestre Venezia

Tel.: 041 2749231

Mail: pm.contravvenzioni.cds@comune.venezia.it

PEC: ufficiocdsveneziamail@legalmail.it

Standard di qualità:

Tempi di notificazione verbali di accertamento: entro 90 giorni al trasgressore, 100 giorni al proprietario/obbligato in solido (360 giorni per i residenti all'estero).

Provvedimenti di dissequestro dei veicoli: entro 3 giorni dalla richiesta, previa verifica dei requisiti di legge.

Rilascio immediato di informazioni telefoniche.

UFFICIO POLIZIA AMMINISTRATIVA

Si occupa del procedimento sanzionatorio inerente violazioni amministrative ai regolamenti e alle ordinanze comunali nonché a leggi, regolamenti e ordinanze di rango superiore, così come previsto e disciplinato dalla Legge 24 novembre 1981, n. 689.

Gestisce il registro dei verbali amministrativi elevati da personale della Polizia Locale e da altri organi, relativamente a violazioni accertate sul territorio comunale in cui il Sindaco è Autorità amministrativa competente, si occupa del relativo contenzioso, esaminando l'attività svolta e valutando gli eventuali scritti difensivi del ricorrente nonché le risultanze dell'audizione, se richiesta dall'interessato. All'esito dell'istruttoria, a seconda che ritenga fondato o meno l'accertamento, predispone ordinanza/ingiunzione di pagamento o di archiviazione a firma del Dirigente o suo delegato. Nel caso di opposizione all'Autorità giurisdizionale competente, predispone memorie difensive.

Valuta le proposte di dissequestro da parte degli interessati e predispone ordinanza motivata di accoglimento o rigetto delle stesse.

Cura le richieste di pagamenti rateali delle sanzioni.

Contatti:

Tel.: 0421 590820 e 590821

Mail: polizia.amministrativa@sandonadipiave.net

Mail: protocollo@sandonadipiave.net

Standard di qualità:

Svolgimento dell'audizione entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta.

Rilascio atti entro 30 giorni dalla richiesta di accesso.

Risposta alla richiesta di rateizzazione dei pagamenti delle sanzioni entro 30 giorni.

Adozione di ordinanza motivata di accoglimento o rigetto della richiesta di dissequestro entro 10 giorni.

Adozione di ordinanza ingiunzione di pagamento o di archiviazione entro due anni dall'accertamento della violazione amministrativa.

• SEZIONE POLIZIA STRADALE E INFORTUNISTICA

Svolge attività di viabilità, controllo del traffico nonché accertamento e contestazione delle violazioni al Codice della Strada.

Svolge attività specializzata di rilevamento e ricostruzione degli incidenti stradali e coordina le relative indagini di polizia giudiziaria.

Si rapporta con l'utenza (soggetti coinvolti nei sinistri stradali, testimoni, legali e compagnie assicurative) e rilascia copia degli atti in conformità alle disposizioni di legge.

Provvede all'invio delle segnalazioni previste per legge agli organi competenti (Prefettura e D.T.T.).

Contatti:

Tel.: 0421 590816

Mail: infortunistica.poliziale@sandonadipiave.net

PEC: polizia.locale.comune.sandonadipiave.ve@pecveneto.it

Accesso atti incidente stradale:

La richiesta va presentata dall'avente titolo tramite mail inviata a uno degli indirizzi sopra indicati.

Il rilascio di copia degli atti è subordinato al previo pagamento dei relativi diritti, secondo le tariffe stabilite dall'Amministrazione comunale.

Standard di qualità:

Tempo massimo di rilascio atti per incidenti stradali in cui non sono configurabili reati: entro 30 giorni dalla richiesta.

Tempo massimo di rilascio atti per incidenti stradali in cui sono configurabili reati: subordinatamente al nulla-osta dell'Autorità Giudiziaria.

Tempo massimo di trasmissione dello scambio generalità: entro 48 ore dal sinistro stradale.

• SEZIONE POLIZIA GIUDIZIARIA E SICUREZZA URBANA

POLIZIA GIUDIZIARIA

Riceve denunce e querele, svolge indagini e attività di propria iniziativa o su delega dall'Autorità Giudiziaria, redige comunicazioni di notizie di reato, esegue attività di notificazione di atti.

Raccoglie immagini e informazioni estrapolate dal sistema di video sorveglianza comunale utili all'attività investigativa.

Effettua attività di foto-segnalazione delle persone indagate.

Si occupa di procedimenti afferenti T.S.O. e A.S.O. attraverso la redazione dei provvedimenti sindacali, la loro esecuzione e la trasmissione al Giudice Tutelare competente.

POLIZIA DI PROSSIMITA'

Svolge attività di vigilanza, prevenzione e contrasto ai fenomeni di degrado urbano e microcriminalità.

Espleta, su richiesta dell'ufficiale di Anagrafe, accertamenti sulle dichiarazioni di residenza, compie i sopralluoghi necessari presso l'abitazione del richiedente e svolge tutte le indagini utili. Al termine dell'attività di accertamento trasmette la pratica all'Ufficio Anagrafe per i seguiti di competenza.

Contatti:

Tel.: 0421 590816

Mail: polizia.locale@sandonadipiave.net

Standard di qualità:

Ricezione denunce/querele in orario d'ufficio: tempistiche variabili a seconda del numero di altri utenti presenti, con tempi di attesa da 0 a 30 minuti.

TSO – ASO: trasmissione del provvedimento al Giudice Tutelare competente entro 48 ore per la richiesta di convalida.

Accessi documentali: entro 30 giorni, salvo diversa tempistica prevista dalla normativa vigente ed eventuale nulla osta dell'Autorità Giudiziaria.

Accertamenti anagrafici entro 45 giorni dalla dichiarazione resa/inviata.

• SEZIONE TUTELA DEL TERRITORIO

POLIZIA EDILIZIA

Svolge attività di prevenzione e repressione delle violazioni, sia di carattere penale che amministrativo, in materia urbanistico-edilizia, operando in collaborazione con l'Ufficio Tecnico Comunale.

Agisce sia di propria iniziativa, sia su delega dell'Autorità Giudiziaria.

Verifica il rispetto di eventuali vincoli paesaggistico-ambientali e architettonici.

Cura la redazione e trasmissione degli atti all'Autorità Giudiziaria laddove si configurino illeciti di natura penale.

Contatti:

Tel.: 0421 590810

Mail: nea.poliziale@sandonadipiave.net

Mail: protocollo@sandonadipiave.net

Standard di qualità:

Tempo massimo di presa in carico delle segnalazioni e avvio dell'attività di accertamento: entro 15 giorni.

Tempo massimo di evasione delle richieste di accesso atti: entro 30 giorni per le pratiche che non rivestono carattere penale.

POLIZIA AMBIENTALE

Svolge attività di vigilanza finalizzata al rispetto della normativa vigente in materia ambientale su tutto il territorio comunale, con particolare riguardo all'abbandono di rifiuti e alle problematiche inerenti all'igiene e alla salute pubblica.

Contatti:

Tel.: 0421 590819

Mail: nea.poliziale@sandonadipiave.net

Mail: protocollo@sandonadipiave.net

Standard di qualità:

Tempo massimo di presa in carico delle segnalazioni e avvio dell'attività di accertamento: entro 15 giorni.

Tempo massimo di evasione delle richieste di accesso atti: entro 30 giorni per le pratiche che non rivestono carattere penale.

Tempi di notificazione dei verbali di accertamento: entro 90 giorni agli interessati residenti in Italia, entro 100 giorni ai residenti all'estero, salvo contestazione immediata.

POLIZIA VETERINARIA

Raccoglie ed evade le segnalazioni che riguardano la presenza di animali maltrattati, abbandonati o randagi nel territorio comunale; in collaborazione con il servizio veterinario competente, svolge servizi di controllo aventi ad oggetto la regolare detenzione di animali domestici e provvede all'eventuale recupero di animali privi di custodia che si trovano sulla pubblica via.

Svolge attività sanzionatoria conseguente agli illeciti accertati.

Contatti:

Tel.: 0421 590818

Mail: nea.polizialocale@sandonadipiave.net

Mail: protocollo@sandonadipiave.net

Standard di qualità:

Tempo massimo di presa in carico delle segnalazioni: immediata per animali abbandonati e gravemente maltrattati; entro 15 giorni per le segnalazioni non urgenti.

POLIZIA COMMERCIALE

Svolge attività di prevenzione e repressione degli illeciti in merito al commercio in sede fissa, commercio in forma itinerante (fiere e mercati), pubblici esercizi, circoli privati, attività di pubblico spettacolo, attività ricettive, etc.

Controlla la regolarità delle occupazioni di suolo pubblico e contrasta i fenomeni di abusivismo commerciale.

Rilascio di autorizzazioni pubblicitarie, verifica della regolarità delle affissioni e delle insegne di esercizio.

Contatti:

Tel.: 0421 590818

Mail: nea.polizialocale@sandonadipiave.net

Mail: protocollo@sandonadipiave.net

Standard di qualità:

Tempo massimo di presa in carico delle segnalazioni e avvio dell'attività di accertamento: entro 15 giorni.

Rilascio di autorizzazioni pubblicitarie: entro 60 giorni dalla richiesta.

6. RECLAMI

La Polizia Locale si impegna a rispondere ai reclami e alle segnalazioni relativi al mancato o inesatto adempimento delle proprie funzioni istituzionali.

Coloro che desiderano sporgere reclamo o fare una segnalazione possono farlo in uno dei seguenti modi:

- Comunicazione a mezzo posta indirizzata al Comando di Polizia Locale di San Donà di Piave, in via Ungheria Libera 13
- Mail: polizia.locale@sandonadipiave.net
- PEC: polizia.locale.comune.sandonadipiave.ve@pecveneto.it
- Tel.: 0421 55470
- Appuntamento con il Comandante da fissare contattando l'Ufficio Affari Generali – Segreteria tel. 0421 590815