



Città di Civitavecchia

*Città Metropolitana di Roma Capitale*

# Carta dei Servizi

A graphic element consisting of several overlapping, semi-transparent rectangular shapes in various colors (red, yellow, green, blue, orange, pink, dark blue) arranged in a fan-like pattern to the right of the main title.

ANNO 2020

**Servizio 7<sup>^</sup> – Polizia Locale e Viabilità**

POLIZIA LOCALE e VIABILITÀ



Città di Civitavecchia  
Città Metropolitana di Roma Capitale

# CARTA DEI SERVIZI

Anno 2020

Servizio 7<sup>^</sup> – Polizia Locale e Viabilità

*Servizio 7 – Polizia Locale e Viabilità*

*Sede legale P.le Gugliemotti n. 7 - Comune di Civitavecchia – Sede Operativa Via Braccianese Claudia n. 44 - 00053 Civitavecchia*

*tel. 8006.33444 – 0766.590.435 fax 0766.590.411*

---

mail: [polizia.locale@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:polizia.locale@comune.civitavecchia.rm.it) - [polizialocale.protocollo@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:polizialocale.protocollo@comune.civitavecchia.rm.it)  
pec: [polizialocale.pec@comunecivitavecchia.telecompost.it](mailto:polizialocale.pec@comunecivitavecchia.telecompost.it)

Sito internet istituzionale: <http://www.comune.civitavecchia.rm.it>

Posta elettronica certificata: [comune.civitavecchia@legalmail.it](mailto:comune.civitavecchia@legalmail.it) – Telefono: 0766 5901

## PREMESSA

Per meglio rispondere alle esigenze degli utenti che si rivolgono al Comune di Civitavecchia, il Servizio 7 – Polizia Locale Viabilità si è dotato della presente “Carta dei servizi”, quale strumento utile al fine di informare il pubblico sulle caratteristiche del servizio reso, sulla organizzazione degli uffici, sugli standard di qualità che si intendono offrire.

Tale documento rappresenta inoltre uno strumento di tutela per gli utenti che vogliono segnalare all’Amministrazione proposte e suggerimenti sulla funzionalità degli uffici comunali, al fine di avvicinare sempre di più il Comune ai suoi cittadini.

La “Carta dei servizi” del Servizio 7 – Polizia Locale e Viabilità è anche un atto che individua le responsabilità dell’ente, i relativi obblighi e risultati a favore dell’utenza. Può esser quindi definita un impegno scritto tra l’amministrazione e i cittadini, predisposto e diffuso affinché entrambi prendano consapevolezza dei reciproci diritti ed obblighi.

Il fondamento normativo all’adozione della Carta dei servizi si riscontra nell’Art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999 n. 286, così come modificato dal Decreto Legislativo del 27 ottobre 2009 n. 150, laddove prevede che: *“I servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.”*

A tale disposizione deve aggiungersi quanto previsto dall’art. 101 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206 recante il Codice del consumo, il quale stabilisce espressamente che: *“Il rapporto di utenza deve svolgersi nel rispetto di standard di qualità predeterminati e adeguatamente resi pubblici. Agli utenti è garantita, attraverso forme rappresentative, la partecipazione alle procedure di definizione e di valutazione degli standard di qualità previsti dalle leggi. La legge stabilisce per determinati enti erogatori di servizi pubblici l’obbligo di adottare, attraverso specifici meccanismi di attuazione diversificati in relazione ai settori, apposite carte dei servizi.”*

Infine deve essere menzionato il Decreto Legislativo 20 dicembre 2009 n. 198, in tema di ricorso per l’efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici, dove è previsto il ricorso conseguente alla lesione di interessi giuridicamente rilevanti per una pluralità di utenti, provocata dalla violazione di standard qualitativi ed economici - così come degli obblighi contenuti nelle Carte di servizi oppure dalla violazione di termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali.

Servizio 7 – Polizia Locale e Viabilità  
Sede legale P.le Gugliemotti n. 7 - Comune di Civitavecchia – Sede Operativa Via Braccianese Claudia n. 44 - 00053 Civitavecchia  
tel. 8006.33444 – 0766.590.435 fax 0766.590.411

---

mail: [polizia.locale@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:polizia.locale@comune.civitavecchia.rm.it) - [polizialocale.protocollo@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:polizialocale.protocollo@comune.civitavecchia.rm.it)  
pec: [polizialocale.pec@comunecivitavecchia.telecompost.it](mailto:polizialocale.pec@comunecivitavecchia.telecompost.it)

Sito internet istituzionale: <http://www.comune.civitavecchia.rm.it>  
Posta elettronica certificata: [comune.civitavecchia@legalmail.it](mailto:comune.civitavecchia@legalmail.it) – Telefono: 0766 5901

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'attività sopra elencata, il Servizio 7 – Polizia Locale Viabilità opera nel rispetto dei seguenti principi: eguaglianza e imparzialità, continuità, trasparenza, partecipazione, efficacia ed efficienza, valutazione e miglioramento della qualità.

### EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

Nello svolgimento dei propri compiti istituzionali, non può essere compiuta alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche. Il servizio 7 – Polizia Locale e Viabilità del Comune di Civitavecchia assicura un'erogazione dei propri servizi secondo criteri di uniformità, equità, imparzialità nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria.

### CONTINUITA'

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, devono essere adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### TRASPARENZA

Il servizio 7 – Polizia Locale e Viabilità garantisce un'adeguata trasparenza in merito al proprio operato.

L'utente ha diritto a una corretta informazione e di accedere agli atti formali che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla legge n. 241/90 e dal regolamento comunale.

Ogni utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e reclami, che sono esaminati secondo un iter predefinito ed ai quali viene dato riscontro in tempi certi.

### PARTECIPAZIONE

La partecipazione del cittadino alla prestazione dei servizi deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dell'ente.

Il servizio 7 – Polizia Locale e Viabilità garantisce l'ascolto, l'elaborazione e, per quanto possibile, l'attuazione di quanto proposto e suggerito attraverso:

- indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini (*customer satisfaction*) e ricerche sul gradimento dei servizi erogati all'esterno;
- possibilità, per il cittadino, di esprimere valutazioni e osservazioni, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio.

Il cittadino potrà esprimere le proprie valutazioni o utilizzando la modulistica predisposta da inviare per posta ordinaria a: Comune di Civitavecchia Servizio 7 – Polizia

*Servizio 7 – Polizia Locale e Viabilità*

*Sede legale P.le Gugliemotti n. 7 - Comune di Civitavecchia – Sede Operativa Via Braccianese Claudia n. 44 - 00053 Civitavecchia  
tel. 8006.33444 – 0766.590.435 fax 0766.590.411*

---

mail: [polizia.locale@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:polizia.locale@comune.civitavecchia.rm.it) - [polizialocale.protocollo@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:polizialocale.protocollo@comune.civitavecchia.rm.it)  
pec: [polizialocale.pec@comunecivitavecchia.telecompost.it](mailto:polizialocale.pec@comunecivitavecchia.telecompost.it)

Sito internet istituzionale: <http://www.comune.civitavecchia.rm.it>

Posta elettronica certificata: [comune.civitavecchia@legalmail.it](mailto:comune.civitavecchia@legalmail.it) – Telefono: 0766 5901

Locale e Viabilità via Braccianese Claudia n. 44; ovvero tramite mail al seguente indirizzo: [poliziale@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:poliziale@comune.civitavecchia.rm.it)  
o tramite pec: [poliziale.pec@comune.civitavecchia.telecompost.it](mailto:poliziale.pec@comune.civitavecchia.telecompost.it).

## **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il personale addetto al servizio 7 – Polizia Locale e Viabilità deve operare in maniera precisa e tempestiva in seguito alle richieste che pervengono dai cittadini avendo cura di fornire allo stesso tutte le informazioni necessarie; deve superare i meri obblighi collegati all'erogazione del servizio essenziale, riferendosi alla capacità di adeguamento ai diversi bisogni, alle aspettative ed alle relative richieste dell'utenza, in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio.

Deve inoltre mettere a disposizione la sua preparazione professionale ottenuta attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento.

## **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ**

Deve essere garantita la valutazione costante della qualità di tutti i servizi, sia a rilevanza esterna che interna all'ente.

## **I SERVIZI OFFERTI**

Il Servizio 7 – Polizia Locale e Viabilità è così articolato:

- **Dirigente dott. Ivano BERTI**  
Via Braccianese Claudia n.44 – 00053 Civitavecchia - n. tel. 800633444 – 0766590435 - mail : [ivano.berti@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:ivano.berti@comune.civitavecchia.rm.it);
- **1° Gruppo - Amministrazione Interna**  
Funzionario Marco DI ROCCO  
Via Braccianese Claudia n.44 – 00053 Civitavecchia – n. tel. 800633444 – 0766590435 - mail : [marco.dirocco@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:marco.dirocco@comune.civitavecchia.rm.it);

### **Sezioni:**

- Sez. Protocollo/archivi;
- Sez. Peg-logistica-affari del personale-provvigionamenti, predisposizione Determine, Liquidazioni, Delibere.
- Sez. Notifiche giud., amm.ve, e accertamenti anagrafici.
- Sez. Ufficio Verbali.
- Distacchi e controllo del personale in ottemperanza agli Ordini di Servizio giornalieri in Sede con il rispetto delle tempistiche di uscita del personale per il controllo del territorio, in assenza del Coordinatore del 3° Gruppo.

*Servizio 7 – Polizia Locale e Viabilità*  
*Sede legale P.le Gugliemotti n. 7 - Comune di Civitavecchia – Sede Operativa Via Braccianese Claudia n. 44 - 00053 Civitavecchia*  
tel. 8006.33444 – 0766.590.435 fax 0766.590.411

---

mail: [polizia.locale@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:polizia.locale@comune.civitavecchia.rm.it) - [poliziale.protocollo@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:poliziale.protocollo@comune.civitavecchia.rm.it)  
pec: [poliziale.pec@comune.civitavecchia.telecompost.it](mailto:poliziale.pec@comune.civitavecchia.telecompost.it)

Sito internet istituzionale: <http://www.comune.civitavecchia.rm.it>  
Posta elettronica certificata: [comune.civitavecchia@legalmail.it](mailto:comune.civitavecchia@legalmail.it) – Telefono: 0766 5901

- **2° Gruppo – Controllo del Territorio**

Dirigente dott. Ivano BERTI

Via Braccianese Claudia n.44 – 00053 Civitavecchia - n. tel. 800633444 – 0766590435 - mail : [ivano.berti@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:ivano.berti@comune.civitavecchia.rm.it)

- Ufficio Servizi;
- Centrale Operativa, Pattuglie automontate e personale appiedato di controllo del territorio del rispetto delle normative vigenti, servizi di istituto;
- Ufficio Ordinanze ed autorizzazioni;
- Direzione personale distaccato in Municipio (che ha funzioni di vigilanza, coordinamento e controllo anche durante le sedute Consiglieri con personale appositamente aggregato a seconda delle necessità e dei momenti sociali, politici, e degli argomenti trattati);
- Ufficio Comando, valutazioni, disposizioni di servizio generali, con predisposizione di Determine, Liquidazioni, Delibere.

- **3° Gruppo – Polizia Edilizia e P.G., Polizia Commerciale ed Annonaria**

Funzionario Nicola LEONE

Via Braccianese Claudia n.44 – 00053 Civitavecchia – n. tel. 800633444 – 0766590435 - mail: [nicola.leone@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:nicola.leone@comune.civitavecchia.rm.it);

**Sezioni:**

- Sez. polizia edilizia e p.g. (rispetto normativa vigente e regol. comunali);
- Sez. polizia comm.le annonaria, mercati; contrasto evasione tributaria ed extra tributaria;
- Sez. infortunistica stradale - Cerimoniale – Sicurezza Urbana Integrata, con predisposizione provvedimenti e Ordinanze – Contenzioso cds – sistemi videosorveglianza mobili - coord. Nonni vigili;
- Sez. polizia ambientale e Ufficio TULPS, manifestazioni ed eventi sportivi, distacchi e controllo del personale in ottemperanza agli Ordini di Servizio giornalieri, sia in Sede con il rispetto delle tempistiche di uscita, che nel territorio.

**Orario di ricevimento del pubblico:**

Ufficio Protocollo: con orario differenziato 2h di apertura al giorno dal lun. al ven.:  
 lunedì - mercoledì – venerdì con orario 10/12;  
 martedì – giovedì con orario 14/16.

Uffici Interni con orario differenziato dal lun. al ven. (tel. 800633444 - 0766590435).  
 lunedì - mercoledì – venerdì con orario 09/10;  
 martedì – giovedì con orario 14/15.

*Servizio 7 – Polizia Locale e Viabilità*

*Sede legale P.le Gugliemotti n. 7 - Comune di Civitavecchia – Sede Operativa Via Braccianese Claudia n. 44 - 00053 Civitavecchia  
 tel. 8006.33444 – 0766.590.435 fax 0766.590.411*

---

mail: [polizia.locale@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:polizia.locale@comune.civitavecchia.rm.it) - [poliziale.protocollo@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:poliziale.protocollo@comune.civitavecchia.rm.it)  
 pec: [poliziale.pec@comune.civitavecchia.telecompost.it](mailto:poliziale.pec@comune.civitavecchia.telecompost.it)

Sito internet istituzionale: <http://www.comune.civitavecchia.rm.it>  
 Posta elettronica certificata: [comune.civitavecchia@legalmail.it](mailto:comune.civitavecchia@legalmail.it) – Telefono: 0766 5901

| <b>Procedimenti</b>  | <b>Termine</b> | <b>Indicazioni</b>  |
|--|----------------|---|
| Richiesta Autorizzazione<br>Zona Traffico Limitato   | 30 giorni      | Procedimenti di istanza di parte.<br>La modulistica è reperibile sul sito istituzionale del Comune. |
| Rilascio permesso Parcheggio Disabili  | 30 giorni      | Procedimenti di istanza di parte.<br>La modulistica è reperibile sul sito istituzionale del Comune. |
| Richiesta istituzione stallo di sosta personalizzato veicoli a servizio persone disabili                 | 30 giorni      | Procedimenti di istanza di parte.<br>La modulistica è reperibile sul sito istituzionale del Comune. |
| Richiesta istituzione stallo di sosta non personalizzato veicoli a servizio persone disabili             | 30 giorni      | Procedimenti di istanza di parte.<br>La modulistica è reperibile sul sito istituzionale del Comune. |
| Sopralluogo Commissione Comunale di Vigilanza sui Locali di Pubblico spettacolo, per parere di agibilità | Variabile      | Procedimenti di istanza di parte.<br>La modulistica è reperibile sul sito istituzionale del Comune. |

## STANDARD DI QUALITÀ

Il servizio 7 – Polizia Locale e Viabilità si impegna ad osservare in tutte le sedi le norme in materia di sicurezza e prevenzione nei luoghi di lavoro, nonché ad adottare, nell'esecuzione dei servizi, tutte gli accorgimenti, le cautele e provvidenze necessarie a garantire la sicurezza e l'incolumità degli utenti e del personale.

*Servizio 7 – Polizia Locale e Viabilità*

*Sede legale P.le Gugliemotti n. 7 - Comune di Civitavecchia – Sede Operativa Via Braccianese Claudia n. 44 - 00053 Civitavecchia  
tel. 8006.33444 – 0766.590.435 fax 0766.590.411*

mail: [polizia.locale@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:polizia.locale@comune.civitavecchia.rm.it) - [poliziale.protezione@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:poliziale.protezione@comune.civitavecchia.rm.it)  
pec: [poliziale.pec@comune.civitavecchia.telecompost.it](mailto:poliziale.pec@comune.civitavecchia.telecompost.it)

Sito internet istituzionale: <http://www.comune.civitavecchia.rm.it>

Posta elettronica certificata: [comune.civitavecchia@legalmail.it](mailto:comune.civitavecchia@legalmail.it) – Telefono: 0766 5901

Il servizio 7 – Polizia Locale e Viabilità è altresì tenuto ad osservare tutte le prescrizioni contenute nelle norme volte a tutelare i dati personali e sensibili di chi si rapporta con l'amministrazione.

L'erogazione del servizio deve essere adeguato alla qualità e quantità delle prestazioni richieste, adottando i seguenti standard di qualità riferiti a:

### **1 - Personale addetto**

viene garantito:

- un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia, alla disponibilità al dialogo e all'ascolto da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze;
- la consulenza per le informazioni richieste dagli utenti (fornendo informazioni anche se il servizio richiesto non è erogato da tale struttura e sulle procedure per accedervi);
- il riconoscimento del personale addetto ai rapporti con l'utenza;
- la partecipazione a corsi formativi di aggiornamento.

### **2 - Gestione del servizio**

viene garantito:

- il rispetto degli orari di apertura degli uffici aperti al pubblico e delle relative turnazioni di personale, al fine di garantire la costante apertura degli stessi, anche in determinati periodi dell'anno;
- una consulenza sulla procedura e sulla documentazione da produrre, sia di propria iniziativa, sia su richiesta dei cittadini.

## **INFORMAZIONE ALL'UTENZA**

Il servizio 7 Polizia Locale e Viabilità provvede a rendere consapevoli gli utenti, tramite il sito istituzionale e con i mezzi di diffusione dell'informazione ritenuti più opportuni, delle informazioni in merito a bandi/avvisi pubblici, nonché delle problematiche che in modo diretto o indiretto interagiscono con l'erogazione del servizio.

## **I RECLAMI**

L'utente può presentare reclamo utilizzando il modello di cui alla pagina seguente, che può essere inviato o per posta o tramite fax, ovvero mediante un e-mail ai seguenti indirizzi:

[comune.civitavecchia@legalmail.it](mailto:comune.civitavecchia@legalmail.it)  
[ivano.berti@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:ivano.berti@comune.civitavecchia.rm.it)

*Servizio 7 – Polizia Locale e Viabilità*  
*Sede legale P.le Gugliemotti n. 7 - Comune di Civitavecchia – Sede Operativa Via Braccianese Claudia n. 44 - 00053 Civitavecchia*  
 tel. 8006.33444 – 0766.590.435 fax 0766.590.411

---

mail: [polizia.locale@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:polizia.locale@comune.civitavecchia.rm.it) - [poliziale.protocollo@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:poliziale.protocollo@comune.civitavecchia.rm.it)  
 pec: [poliziale.pec@comunecivitavecchia.telecompost.it](mailto:poliziale.pec@comunecivitavecchia.telecompost.it)

Sito internet istituzionale: <http://www.comune.civitavecchia.rm.it>  
 Posta elettronica certificata: [comune.civitavecchia@legalmail.it](mailto:comune.civitavecchia@legalmail.it) – Telefono: 0766 5901



Il funzionario responsabile riferirà al reclamante, entro 30 giorni per iscritto circa lo stato o l'esito degli accertamenti, l'adozione delle misure ritenute opportune nonché le eventuali azioni da esperire in caso di risposta sfavorevole o insoddisfacente.

### **VALIDITÀ ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione qualora vengano a modificarsi gli elementi sopra descritti. Le future revisioni apportate alla Carta saranno tempestivamente portate a conoscenza degli utenti attraverso il sito istituzionale.

La presente Carta è stata pubblicata dal Servizio 7 – Polizia Locale e Viabilità in data 27/04/2020.

**Riepilogo riassuntivo mail e telefoni che l'utenza può direttamente contattare:**

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Servizio 7<sup>^</sup> - Polizia Locale e Viabilità</b><br/>Via Braccianese Claudia n. 44 – 00053 Civitavecchia (Rm)</p> |  |
| <p>Recapiti Telefonici:<br/><b><u>numero verde 800633444 – 0766590435</u></b><br/><b>fax 0766590411</b></p>                    |  |
| <p>Indirizzi mail:</p>   | <p><b><u><a href="mailto:polizia.locale@comune.civitavecchia.rm.it">polizia.locale@comune.civitavecchia.rm.it</a></u></b><br/><b><u><a href="mailto:poliziale.protocollo@comune.civitavecchia.rm.it">poliziale.protocollo@comune.civitavecchia.rm.it</a></u></b></p> |
| <p>Indirizzo pec:</p>  | <p><b><u><a href="mailto:poliziale.pec@comunecivitavecchia.telecompost.it">poliziale.pec@comunecivitavecchia.telecompost.it</a></u></b></p>  |

*Servizio 7 – Polizia Locale e Viabilità  
Sede legale P.le Gugliemotti n. 7 - Comune di Civitavecchia – Sede Operativa Via Braccianese Claudia n. 44 - 00053 Civitavecchia  
tel. 8006.33444 – 0766.590.435 fax 0766.590.411*

mail: [polizia.locale@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:polizia.locale@comune.civitavecchia.rm.it) - [poliziale.protocollo@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:poliziale.protocollo@comune.civitavecchia.rm.it)  
pec: [poliziale.pec@comunecivitavecchia.telecompost.it](mailto:poliziale.pec@comunecivitavecchia.telecompost.it)

Sito internet istituzionale: <http://www.comune.civitavecchia.rm.it>  
Posta elettronica certificata: [comune.civitavecchia@legalmail.it](mailto:comune.civitavecchia@legalmail.it) – Telefono: 0766 5901