

# Carta dei Servizi



## Polizia Locale Fabriano

Aggiornamento dicembre 2021

## PRESENTAZIONE

*I servizi pubblici dovrebbero testare la loro efficacia anzitutto sulla qualità che garantiscono ai cittadini: questo concetto è quanto mai appropriato se riferito alla Polizia Locale che riveste, per numero di utenti interessati e delicatezza dell'attività, una particolare rilevanza sociale.*

*Il personale che ne fa parte svolge, infatti, numerosi e articolati compiti con cui contribuisce a rendere più sicura la Città nei vari contesti operativi, confrontandosi quotidianamente con i problemi concreti della gente.*

*L'impegno costante dell'Ente a migliorare la qualità dei servizi trova conferma con la presente 'Carta dei Servizi' della Polizia Locale, la quale è una sorta di 'Statuto' che enuncia i servizi e gli obiettivi che un ufficio pubblico realizza nel suo lavoro quotidiano con l'impegno a mantenerne costante, e ove possibile migliorare, l'efficienza: il cittadino può verificarne i contenuti e testarne nel tempo l'attendibilità.*

*La Polizia Locale di Fabriano è peraltro da sempre impegnata in un processo di miglioramento continuo, finalizzato a rendere la struttura ed i servizi offerti più efficienti e più orientati alla soddisfazione del cittadino, il quale - giustamente - ci chiede soprattutto professionalità, capacità di ascolto ed efficacia negli interventi.*

*Dopo aver ottenuto nel 2014 la certificazione di Qualità ISO 9001, è stata realizzata la prima Carta dei servizi - recentemente aggiornata - per garantire più trasparenza e più informazione ai cittadini i quali, con una maggiore conoscenza di quello che si fa, possono ottenere in modo più agevole ciò di cui hanno bisogno.*

*Dopo una breve presentazione del nostro Corpo di Polizia Locale e delle sue competenze, viene illustrato come la struttura risponda concretamente alle esigenze più ricorrenti dei cittadini, con una 'mappatura' di tutte le situazioni tipiche nella quale vengono, tra l'altro, definiti gli standard di qualità dei servizi.*

*Si evidenzia infine che l'inserimento nella Carta di immagini di celebri attori e di locandine di famosi film, tutti ispirati alla professione in parola, è stato pensato per rendere un omaggio ai grandi Artisti e Registi che hanno saputo cogliere - con ironia unita a grande rispetto - momenti essenziali della nostra attività, rendendoli immortali nella memoria della gente.*

*Vi lasciamo alla lettura, chiedendovi fin da ora di collaborare al continuo miglioramento della Carta con ogni utile suggerimento.*

## I PRINCIPI E GLI OBIETTIVI DELLA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

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

Con questa 'Carta dei servizi' la Polizia Municipale di Fabriano descrive ed 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 ed orientato alla soddisfazione degli utenti.

La nostra Carta è ispirata ad una Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri che ha individuato alcuni principi su 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:** ispiriamo i nostri comportamenti nei confronti dei cittadini a criteri di legittimità, obiettività ed imparzialità.

**Continuità:** garantiamo la nostra presenza in servizio tutti i giorni dell'anno, con orario 7.30 / 20.00. Nei mesi estivi e per particolari circostanze la presenza di una pattuglia può protrarsi fino alle 23.30.

**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 ed 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.



*Alberto Sordi - Il Vigile - 1960*



*Totò - Le motorizzate - 1963*

## La 'vision' (ovvero, i nostri obiettivi)

Con questa Carta dei Servizi della Polizia Municipale 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 che 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 presi in considerazione dagli Ufficiali preposti ai vari servizi e dal Comandante: ogni tipo di miglioramento operativo finalizzato ad 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, provvederemo ad aggiornare 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 Corpo di Polizia Municipale è la struttura operativa attraverso la quale il Comune di Fabriano svolge alcuni compiti istituzionali previsti dalla Legge: chi vi lavora si adopera in modo peculiare per **gestire le problematiche in materia di circolazione stradale, sicurezza urbana, polizia giudiziaria, polizia amministrativa e 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 ed 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 ed 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 Municipale 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 Municipale **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 Obbligatori** e, 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 ed in ogni altra particolare circostanza; **sorveglia il patrimonio comunale**; svolge infine una continua azione di informazione sulle norme che regolano le materie di competenza con l'insegnamento **dell'educazione stradale nelle Scuole**.



*Luciana Littizzetto e Carlo Verdone  
Manuale d'amore  
2005*



*Aldo Fabrizi e Peppino De Filippo  
Guardia, guardia scelta, brigadiere e maresciallo  
1956*



*Ugo Tognazzi  
I mostri  
1963*

## Un breve cenno alla nostra organizzazione

Il personale del Corpo di Polizia Municipale di Fabriano è attualmente composto da **20 unità** (14 uomini e 6 donne), che funzionalmente si dividono in **tre qualifiche** cui corrispondono diversi compiti: Comandante, Ufficiali e Agenti: i primi svolgono principalmente attività di direzione, organizzazione e coordinamento delle funzioni di Polizia Locale ed hanno, ai diversi livelli, la responsabilità dei servizi in cui si riparte l'attività; gli Agenti sono invece prioritariamente impegnati a fornire i servizi necessari per migliorare l'ordine e la convivenza civile della città, controllando il territorio e svolgendo opera continua di prevenzione e repressione circa il rispetto di Leggi, Regolamenti ed Ordinanze di competenza.

Il **rapporto personale di polizia / cittadini** è attualmente di 1 ogni 1.500 residenti, mentre la previsione è di 1 ogni 1.000: stiamo dunque operando - in attesa di rafforzamento - con un organico obiettivamente non adeguato alla realtà cittadina: peraltro, anche l'età media del Corpo è molto alta, attestandosi attualmente su circa 53 anni.

Prestiamo il nostro servizio **armati**, come deciso dal Consiglio Comunale di Fabriano.

L'intero nostro servizio è disciplinato da uno specifico **Regolamento** interno.

Dal punto di vista della **dotazione strumentale**, oltre a 6 veicoli, abbiamo a disposizione anche un telelaser, un targa sistem ed un etilometro, che ci permettono controlli di polizia stradale più mirati rispetto a talune problematiche.

Il Servizio, per meglio rispondere alle esigenze della città, è articolato in **Servizi**:

Sicurezza urbana, viabilità  
e controllo del Territorio

Prevenzione e controllo in  
materia di Polizia  
Amministrativa e Commerciale

Prevenzione e controllo in  
materia di Polizia Giudiziaria  
Edilizia e Ambientale

Gli Uffici del Settore sono ubicati presso il Palazzo Comunale, in Piazzale 26 Settembre 1997; il nostro centralino ha un numero unico passante per tutti gli uffici, che è lo **0732 – 21610**; riceviamo e-mail ai diversi indirizzi di posta elettronica rinvenibili in rete. Il front-office è curato dal personale di Piantone presente nella sala operativa, che può essere contattato telefonicamente o personalmente in sede: la domenica pomeriggio e durante le serate estive (GIU / AGO) gli uffici sono chiusi, ma rimane presente in servizio una pattuglia che risponde comunque alle chiamate dei cittadini tramite un cellulare sul quale vengono deviate le chiamate in arrivo al fisso.



*Lino Banfi - Il Vigile Urbano - 1989*



*Franco Franchi e Ciccio Ingrassia - I due Vigili - 1968*

## I numeri curiosi

La Polizia Municipale è principalmente identificata dalla gente come quella che ‘mette le multe’: in realtà, al di là della repressione delle infrazioni (al Codice della Strada o ad altre Leggi e Regolamenti), 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 **15.000** chiamate telefoniche, risolvendo piccoli e grandi problemi e dando informazioni e ascolto

**pattugliamo** con i nostri mezzi il territorio cittadino per oltre **65.000** chilometri

**facciamo** tanti passi nella zona centrale della città garantendo circa **1.200** servizi a piedi

**vigiliamo** sulla sicurezza viaria in circa **150** manifestazioni religiose, culturali, politico-sindacali, sportive

**istituiamo** su strada circa **350** controlli, anche con Teleser, Targa System ed Etilometro

**rileviamo** **80** sinistri stradali in ambito urbano e nelle frazioni

**ritiriamo** **100** patenti e carte circolazione e segnaliamo **500** patenti per la sottrazione punti

**proteggiamo** **300** giorni i ragazzi all’entrata e all’uscita dalle scuole

**eseguiamo** **20** tra trattamenti sanitari obbligatori ed accompagnamenti di minori presso strutture

**predisponiamo** **300** Ordinanze per la circolazione stradale

**svolgiamo** **30** lezioni di educazione stradale nelle scuole elementari, medie e superiori

**gestiamo** **7.000** istanze pervenute e **informiamo** cittadini e turisti circa la nostra Città

**evadiamo** **1.000** accertamenti relativi a nuove residenze

**controlliamo** **300** tra negozi, bar, ristoranti, mercati, fiere e pubblici spettacoli

**rilasciamo** **40** pareri per il rilascio di licenze per pubblici spettacoli e spettacoli viaggianti

**eseguiamo** **100** controlli e indagini di polizia giudiziaria ed edilizia, trasmettendo **20** denunce alla competente Autorità

**predisponiamo** **300** atti Concessori di suolo pubblico; **presenziamo** a **40** servizi di cerimoniale anche con il Gonfalone

**effettuiamo** **50** accertamenti di polizia ambientale con gli Ispettori Ambientali e con l’ARPAM

**notifichiamo** **500** atti giudiziari su delega della Procura della Repubblica

## 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.

Gli standard di qualità definiti in questa Carta dei Servizi sono stati rappresentati graficamente come i petali di un fiore, che tutti insieme ne determinano la bellezza: è infatti evidente che se anche uno solo dei petali dovesse un poco appassire, per chi lo guardasse il fiore non sarebbe più bello come prima! Sovrapponendo questa immagine alla nostra Carta, possiamo dire che la parte centrale del fiore rappresenta la qualità complessiva del nostro servizio, mentre i singoli petali sono gli elementi che concorrono a determinarla. Nel nostro caso, gli standard più direttamente attinenti al servizio sono:



## La Professionalità'

Chi lavora in Polizia Municipale 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: l'obiettivo è quello di organizzare almeno un corso annuale di aggiornamento professionale per gli appartenenti al Settore ed inoltre a partecipare con nostri rappresentanti ad altre occasioni formative che riguardino specificamente un solo ambito del servizio.

## **L'Efficienza**

Un servizio è tanto più efficiente quanto più riesce, rispetto alle risorse a disposizione, a soddisfare i bisogni degli utenti. La Polizia Municipale impronta la propria azione organizzativa cercando, per quanto gli consentono uomini e mezzi a disposizione, di rispondere meglio possibile alle necessità dei cittadini. 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.

## **La Tempestività**

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.

# L'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 disagi e, qualche volta, una negazione dei suoi diritti.

Desideriamo, pertanto, rendere i nostri servizi accessibili nel senso più ampio del termine: a partire dai locali del Comando, che devono avere caratteristiche tali da renderli fruibili anche agli utenti disabili, per continuare con le 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 Municipale, 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.

# La Continuità

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 per i servizi su strada e di pronto intervento, come il rilievo dei sinistri.

Ci impegniamo pertanto, concretamente, a predisporre nei giorni feriali più unità di personale addette alla vigilanza su strada in ogni turno di servizio; ci impegniamo a garantire comunque nei giorni festivi un livello di presenza, ancorchè ridotto, finalizzato in particolare agli interventi d'urgenza.



*Luciana Littizzetto - Manuale D'amore - 2005*



*Alessandro Gassman, Vincenzo Salemme e altri - Baciato dalla Fortuna - 2010*

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

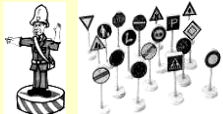

E' anzitutto necessario premettere che qualunque istanza o segnalazione presentata al nostro Comando viene sempre presa in considerazione e che cerchiamo di dare a tutti una risposta nel più breve tempo possibile; crediamo tuttavia cosa utile soffermarci su alcuni casi che più frequentemente i cittadini ci presentano, spiegandoli nel dettaglio.





Per ciascun evento sono stati raccolti e schematizzati: • il riferimento normativo • le modalità di contatto con la Polizia Municipale • i tempi e le modalità di intervento della struttura, tenuto anche conto della possibile complessità delle questioni.

Si ricorda che la modulistica relativa a varie pratiche di competenza è reperibile e scaricabile sul sito istituzionale dell'Ente [www.piazzalta.it](http://www.piazzalta.it).



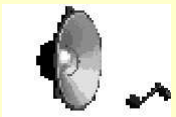




La mia necessità	Qual è la Legge	Chi devo contattare	Cosa devo dire /	In che tempi ed in che modo	Consigli utili
------------------	-----------------	---------------------	------------------	-----------------------------	----------------

	che regola questa situazione	e come posso farlo	produrre	interviene la Polizia Municipale	
 <p><b>Ho bisogno dell'intervento della pattuglia per un incidente stradale</b></p>	Codice della Strada	Centralino Polizia Municipale Numero unico 0732 - 21610	Nominativo, luogo dell'incidente, presenza o meno di feriti e necessità di soccorso sanitario	Viene immediatamente inviata sul posto la pattuglia, salvo che non sia impegnata in altro incidente.  In quest'ultimo caso si provvede ad allertare altra forza di polizia.  La pattuglia coadiuva nelle operazioni di soccorso, gestisce la viabilità ripristinando le condizioni di sicurezza, rileva l'incidente - sempre che i veicoli non siano stati nel frattempo spostati - e accerta eventuali violazioni	1. Ove sia possibile le persone coinvolte nell'incidente possono compilare la constatazione amichevole del sinistro (chiedere il modello CID alla propria compagnia assicurativa)  2. Per quanto lo consentono le circostanze, è sempre utile annotare i dati relativi a veicoli e persone coinvolte
 <p><b>Voglio evidenziare un problema relativo al traffico o alla segnaletica cittadina</b></p>	Codice della Strada	1. Posso riferirlo verbalmente ad un agente che incontro per strada, il quale riferirà ai superiori  2. Posso telefonare o recarmi presso la sede del Comando, chiedendo di poter parlare con l'Ufficiale responsabile della Viabilità  3. Posso inviare una lettera o scrivere una mail	Nominativo e descrizione sintetica del problema riscontrato.  Eventuali suggerimenti in merito agli interventi da compiere.  Meglio allegare foto per spiegare le questioni	Sopralluogo di verifica, entro gg. 20, ridotti a 5 gg. in caso di urgenza, durante il quale viene valutato il problema e redatto un rapporto con foto allegate.  L'Ufficio competente sarà poi incaricato di eseguire gli interventi.	Quando è possibile, segnalare il problema per iscritto
 <p><b>Voglio segnalare strade dove occorrono più controlli e/o provvedimenti di limitazione della velocità</b></p>	Codice della Strada	1. Posso riferirlo verbalmente ad un agente che incontro per strada, il quale riferirà ai superiori  2. Posso telefonare o recarmi presso la sede del Comando, chiedendo di poter parlare con l'Ufficiale responsabile della Viabilità  3. Posso inviare una lettera o scrivere una mail	Nominativo e descrizione sintetica del problema riscontrato  Eventuali suggerimenti in merito agli interventi da compiere  Meglio allegare foto per spiegare le questioni	Verifica con controlli specifici, durante i quali vengono valutate le possibili soluzioni sia di carattere preventivo che repressivo.	Quando è possibile segnalare il problema per iscritto
 <p><b>Mi è stata rimossa l'auto</b></p>	Codice della Strada	Centralino Polizia Municipale Numero unico 0732 - 21610	Nominativo, dove è stata lasciata l'auto, targa / modello	Viene riferito se l'auto è stata eventualmente oggetto di rimozione ed il motivo per il quale è stata rimossa  Viene indicato dove è custodita l'auto	Nel caso in cui l'auto non sia stata rimossa occorre considerare l'ipotesi del furto e rivolgersi a Polizia o Carabinieri
 <p><b>Ho notato un veicolo in stato di abbandono in luogo pubblico o privato</b></p>	Codice della Strada D. Lgs. 152/2006	1. Posso riferirlo verbalmente ad un agente che incontro per strada, il quale riferirà ai superiori  2. Posso telefonare o recarmi presso la sede del Comando  3. Posso inviare una lettera o scrivere una mail	Nominativo, dove ho visto l'auto abbandonata e possibilmente targa / modello	Sopralluogo di verifica con attivazione, se ricorrono gli estremi, della procedura specifica a seconda dei casi (ad esempio, se il veicolo è privo di targhe si considera rifiuto speciale e si segue uno specifico iter previsto dalla Legge)	Quando è possibile, segnalare il problema per iscritto
<b>La mia necessità</b>	<b>Qual è la Legge</b>	<b>Chi devo contattare</b>	<b>Cosa devo dire /</b>	<b>In che tempi ed in che modo</b>	<b>Consigli utili</b>






	che regola questa situazione	e come posso farlo	produrre	interviene la Polizia Municipale	
 <p><b>Ho notato problemi all'entrata e uscita degli alunni dalle Scuole</b></p>	Codice della Strada	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Posso riferirlo verbalmente ad un agente che incontro per strada, il quale riferirà ai superiori</li> <li>2. Posso telefonare o recarmi presso la sede del Comando, chiedendo di poter parlare con l'Ufficiale responsabile della Viabilità</li> <li>3. Posso inviare una lettera o scrivere una mail</li> </ol>	Nominativo e specificare se si tratta di problemi di viabilità, ovvero di possibili atti di bullismo, ovvero ancora di presenza di persone con atteggiamenti che destano apprensione o sospetto	A secondo del problema si dispongono verifiche e controlli anche in abiti civili e con mezzi 'civetta'.	Quando è possibile, segnalare il problema per iscritto
 <p><b>Voglio organizzare una manifestazione sportiva su strada (ciclistica, motociclistica, podistica, ruzzola, ...)</b></p>	Codice della Strada	<p>Preventivamente posso inviare una lettera o scrivere una mail.</p> <p>Successivamente sarà necessario recarsi in Comando per verificare eventuali problematiche con un Ufficiale responsabile della Viabilità</p>	<p>La preventiva richiesta, con allegata la piantina del percorso, deve pervenire almeno 30 gg. prima della manifestazione.</p> <p>Specificare se trattasi di manifestazione competitiva o amatoriale e se i partecipanti rispettano le norme del CdS</p>	<p>Entro 10 gg. si valuta il caso coinvolgendo i responsabili e chiedendo ove necessario eventuali adeguamenti e/o ulteriori precauzioni in merito alle modalità di svolgimento della manifestazione.</p> <p>Si rilasciano quindi gli atti necessari (nulla - osta, ordinanze, ecc.).</p> <p>Vengono quindi predisposti i necessari servizi di vigilanza</p>	Prima di divulgare e pubblicizzare la manifestazione, è sempre opportuno un incontro preventivo al fine di valutare le possibili problematiche (di sicurezza, relative al traffico, ...) rivenienti dallo svolgimento della manifestazione
 <p><b>Ho bisogno di segnalare un problema di sicurezza pubblica o relativo alla video sorveglianza</b></p>	TULPS e CPP Leggi specifiche in materia di sicurezza	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Posso riferirlo verbalmente ad un agente che incontro per strada, il quale riferirà ai superiori</li> <li>2. Posso telefonare o recarmi presso la sede del Comando, chiedendo di poter parlare con l'Ufficiale responsabile della Viabilità</li> <li>3. Posso inviare una lettera o scrivere una mail</li> </ol>	<p>Nominativo e tipo di problema di sicurezza riscontrato.</p> <p>Eventuali danni vandalici al patrimonio pubblico</p>	<p>Intervento immediato della Pattuglia o di altro personale.</p> <p>Eventuale coinvolgimento nell'azione di vigilanza di altri organi di Polizia.</p> <p>In caso di danni agli impianti si da notizia immediata al C.E.D.</p>	Segnalare comunque ogni fatto o elemento sospetto, anche se lo si ritiene di minima importanza
 <p><b>Voglio riferire un disservizio / guasto che ho notato in città</b></p>	Del. G.M. n. 125/05	<p>L'ufficio primariamente preposto dal Comune a ricevere queste segnalazioni, per poi smistarle a chi di competenza, è l'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico), recapito telefonico 0732 - 70931, sede in Piazza del Comune ed e-mail: <a href="mailto:urp@comune.fabriano.an.it">urp@comune.fabriano.an.it</a></p> <p>2. Posso riferire verbalmente il disservizio ad un agente che incontro per strada, il quale riferirà all'URP appena possibile</p>	Nominativo, tipo di disservizio riscontrato e disagi che ha creato	Se la segnalazione viene fatta al nostro centralino, sarà trasmessa all'URP appena possibile	Rivolgersi preferibilmente all'URP

La mia necessità	Qual è la Legge	Chi devo contattare	Cosa devo dire /	In che tempi ed in che modo	Consigli utili
------------------	-----------------	---------------------	------------------	-----------------------------	----------------

	<b>che regola questa situazione</b>	<b>e come posso farlo</b>	<b>produrre</b>	<b>interviene la Polizia Municipale</b>	
 <p><b>Devo segnalare possibili violazioni di Legge presso un bar, un ristorante, un negozio o un ambulante</b></p>	<p>D.L. 114/'98 L.R. 27/'09 e successive modifiche e integrazioni</p>	<p>A seconda del tipo di problema o dell'urgenza, valutare l'opportunità di telefonare o recarsi in Comando, chiedendo di poter parlare con l'Ufficiale responsabile dei Controlli Commerciali, ovvero inviare una lettera o scrivere una mail</p>	<p>Nominativo, ubicazione del controllo richiesto, cosa si è notato in concreto che non va, se si è già fatto presente al titolare il problema</p>	<p>Se necessario si interviene subito per le verifiche del caso.  Ove invece si rendano necessari controlli e/o riscontri più accurati, eventualmente anche in abiti civili, si provvederà entro 10 gg.</p>	<p>Prima di interessare la Polizia Municipale del problema, è possibile e opportuno segnalare l'inconveniente o l'omissione al titolare dell'attività, perché potrebbe trattarsi di una semplice dimenticanza</p>
 <p><b>Voglio ricorrere avverso una sanzione, o chiedere informazioni sulle procedure sanzionatorie</b></p>	<p>Codice della Strada  Leggi che regolano le materie su cui la PM eleva sanzioni amministrative  ex L. 689/'81</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Posso telefonare o recarmi in Comando chiedendo di poter parlare con l'Ufficiale responsabile delle Verbalizzazioni</li> <li>2. Posso inviare una lettera o scrivere una mail</li> </ol>	<p>Specificare subito di che violazione si tratta (se riguarda il Codice della Strada o altra normativa) in quanto le procedure sono diverse</p>	<p>L'ufficio verbalizzazioni evade le procedure di competenza nei termini di Legge.  Circa la possibilità di ottenere informazioni, si deve contattare esclusivamente l'Ufficiale responsabile delle Verbalizzazioni o un suo collaboratore nei giorni ed orari in cui sono in servizio (chiedere al Piantone)</p>	<p>Al momento del contatto occorre avere con sé tutta la documentazione in proprio possesso</p>
 <p><b>Voglio segnalare problemi inerenti la conduzione su strada di animali da compagnia o la presenza di randagi</b></p>	<p>Reg.to Polizia Urbana  Legge Quadro 281/'91  L.R. 10/'97  L. 189/2004</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Posso riferirlo verbalmente ad un agente che incontro per strada, il quale riferirà ai superiori</li> <li>2. Posso telefonare o recarmi in Comando</li> <li>3. Posso inviare una lettera o scrivere una mail</li> </ol>	<p>Nominativo, dove e cosa si è notato</p>	<p>Controllo immediato ove possibile. Ove invece si rendano necessari controlli e/o riscontri più accurati, eventualmente anche in abiti civili, si provvederà entro 10 gg.  Nel caso di randagi si allertano i Veterinari ASUR per gli interventi di competenza</p>	<p>E' utile descrivere gli animali in maniera quanto più possibile dettagliata (taglia, colore del manto, se portano o no un collare, condizioni apparenti di salute, ...)</p>
 <p><b>Ho bisogno di una occupazione di suolo pubblico (per lavori edili, per motivi politici, per scaricare materiali ...)</b></p>	<p>Regolamento TOSAP  Del. CC. n. 46/'05  Reg.to Polizia Urbana</p>	<p>Posso preventivamente telefonare o recarmi in Comando, chiedendo di poter parlare con l'Ufficiale responsabile delle OSP per ottenere informazioni.  Successivamente si dovrà redigere la richiesta di occupazione su apposito modello, consegnandola al Protocollo del Comune ovvero inviandola per posta o via mail</p>	<p>Nella domanda devono essere specificati tutti i dati inerenti l'occupazione nonché l'eventuale disegno in scala dell'area occupata.  La domanda va fatta pervenire almeno 15 gg. prima l'inizio del periodo di occupazione.  Dopo i conteggi del dovuto dovrà poi essere prodotto il versamento TOSAP</p>	<p>Entro 10 gg. dall'arrivo della domanda si effettua sopralluogo con successivo rilascio della concessione.  La concessione può contenere prescrizioni che vanno tassativamente rispettate  A seguito del rilascio della Concessione, sono talvolta necessari provvedimenti relativi alla viabilità che vengono adottati con Ordinanza</p>	<p>E' sempre meglio allegare un disegno dell'area occupata, anche se non fosse in scala</p>
<b>La mia necessità</b>	<b>Qual è la Legge</b>	<b>Chi devo contattare</b>	<b>Cosa devo dire /</b>	<b>In che tempi ed in che modo</b>	<b>Consigli utili</b>

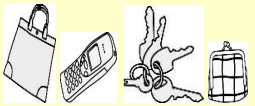



	<b>che regola questa situazione</b>	<b>e come posso farlo</b>	<b>produrre</b>	<b>interviene la Polizia Municipale</b>	
 <b>Devo segnalare rumori molesti</b>	Legge 447/95 L.R. 28/2001 Reg.to Polizia Urbana	1. Posso telefonare o recarmi in Comando ovvero recarmi presso l'Uff. Ambiente del Comune, con recapito telefonico 0732 – 709324. 2. Posso inviare una lettera o scrivere una mail	Il tipo di rumore molesto, il luogo, chi presumibilmente lo provoca	Viene predisposto un accertamento entro 30 gg, cui segue una relazione all'Ufficio Ambiente per le successive valutazioni di competenza.	Prima di interessare la Polizia Municipale o l'Uff. Ambiente del problema, è opportuno segnalare in via amichevole l'inconveniente a chi sta provocando il disagio
 <b>Voglio fare attività pubblicitaria temporanea sul territorio comunale</b>	Regolamento Comunale Impianti pubblicitari Del. CC. n. 218/08	Posso preventivamente telefonare o recarmi in Comando chiedendo di poter parlare con l'Ufficiale responsabile delle OSP per ottenere informazioni. Successivamente si dovrà redigere la richiesta di svolgimento attività pubblicitaria consegnandola al Protocollo del Comune ovvero inviandola per posta o via mail	Nella domanda devono essere specificati i dati sull'attività da svolgere, il periodo, il luogo ed eventuali disegni in scala dei mezzi pubblicitari. La domanda va presentata 15 gg. prima l'inizio del periodo di attività. Dopo i conteggi del dovuto, dovrà essere prodotto il versamento	Entro 10 gg. dall'arrivo della domanda si effettua sopralluogo con contestuale rilascio della concessione. La concessione può contenere prescrizioni che vanno tassativamente rispettate	E' sempre meglio allegare un disegno dei luoghi precisi dove effettuare le installazioni, anche se non fossero in scala
 <b>Ho bisogno di acquisire copia degli atti relativi ad un incidente</b>	Codice della Strada	1. Posso recarmi in Comando chiedendo di poter parlare con l'Ufficiale responsabile della Polizia Giudiziaria – Ufficio Infortunistica 2. Posso inviare una richiesta per lettera o via mail	Chi fa richiesta deve averne titolo, pertanto può essere uno degli interessati al sinistro o il suo Legale	La richiesta viene evasa successivamente al deposito agli atti del rapporto di incidente da parte degli Agenti che lo hanno rilevato. Mediamente l'atto è disponibile 10 gg. dopo il sinistro.	Pur potendo presentare la domanda subito dopo il rilevamento del sinistro, va tenuto conto che per la redazione definitiva del rapporto occorre attendere almeno 10 gg.
 <b>Voglio segnalare problemi ambientali o di errato / irresponsabile conferimento dei rifiuti</b>	D. Lgs. 152/06 Regolamento Comunale Del. 28/2012	Si occupano di queste problematiche sia la Polizia Municipale, per cui posso telefonare o recarmi in Comando, che l'Uff. Ambiente comunale, con recapito telefonico 0732 – 709324. 2. Posso inviare una lettera o scrivere una mail	Il tipo di problema, il luogo, chi presumibilmente lo provoca	Viene predisposto un accertamento, talvolta congiuntamente all'Asur o altri Uffici interessati, entro 25/30 gg.. Circa il conferimento rifiuti, vengono periodicamente svolti incontri nelle scuole su queste tematiche a completamento delle iniziative di educazione stradale	Può essere utile allegare alcune foto relative al problema
 <b>Voglio organizzare uno spettacolo o una manifestazione pubblica</b>	T.U.L.P.S. artt. 68, 69 e 80 DPR 160/2010 L.R. 7/2011	L'iter della pratica è di competenza del SUAP (Sportello Unico Attività Produttive), al quale occorre rivolgersi. La Polizia Municipale ha compiti di controllo e verifica.	Produzione della domanda / SCIA con la documentazione tecnica prevista, nei termini previsti dalle singole tipologie di eventi, da compilarli sulla modulistica prevista per le specifiche manifestazioni.	La Polizia Municipale effettua controlli sostanziali in merito alla documentazione pervenuta, che vengono svolti nei tempi previsti dalla Legge. Emette quindi il proprio parere endoprocedimentale quando previsto.	E' di fondamentale importanza allegare alla domanda tutta la documentazione tecnica prevista, altrimenti l'Ufficio SUAP non rilascia la Licenza per svolgere la manifestazione

<b>La mia necessità</b>	<b>Qual è la Legge</b>	<b>Chi devo contattare</b>	<b>Cosa devo dire /</b>	<b>In che tempi ed in che modo</b>	<b>Consigli utili</b>
-------------------------	------------------------	----------------------------	-------------------------	------------------------------------	-----------------------

	che regola questa situazione	e come posso farlo	produrre	interviene la Polizia Municipale	
 <b>Voglio segnalare un problema / abuso legato ad una attività edilizia</b>	D. Lgs. 380/'01	1. Posso telefonare o recarmi in Comando, chiedendo di poter parlare con l'Ufficiale responsabile della Polizia Giudiziaria o un suo collaboratore. 2. Posso inviare una lettera o scrivere una mail	Il tipo di problema, il luogo, chi presumibilmente lo sta mettendo in atto	Una prima verifica viene eseguita sul posto entro 10 gg. dalla segnalazione, fatti salvi casi d'urgenza. Il controllo viene eseguito dal personale dell'Ufficio PG, talvolta congiuntamente a personale Tecnico.  Ulteriori accertamenti vengono espletati nei tempi tecnici necessari	Evitare segnalazioni anonime, in modo che l'organo di Polizia possa riferire agli interessati gli esiti dell'accertamento
 <b>Ho bisogno di ottenere / rinnovare un contrassegno invalidi</b>	Codice della Strada	Posso preventivamente telefonare o recarmi in Comando per ottenere informazioni. Successivamente si dovrà redigere e presentare la richiesta, consegnandola al Protocollo del Comune ovvero inviandola per posta o via mail	La richiesta, in carta libera, va compilata su apposito modello (reperibile sul sito internet del Comune) e ad essa va allegato il Certificato ASUR	Entro 7 gg. dall'arrivo della domanda viene rilasciata la Concessione (contrassegno invalidi)	Una volta ottenuto il contrassegno, ricordarsi di esporlo sempre sul parabrezza anteriore del veicolo in modo ben visibile
 <b>Desidero informazioni o un'autorizzazione riguardante l'AREA CENTRO STORICO</b>	Codice della Strada Ordinanza specifica	Posso preventivamente telefonare 0732 – 21610 o recarmi in Comando, chiedendo di poter parlare con l'Ufficiale responsabile della Viabilità o un suo collaboratore per ottenere informazioni. Successivamente si dovrà redigere e presentare la richiesta, consegnandola al Protocollo del Comune	Eventuali richieste vanno adeguatamente motivate e ad esse va allegata la carta di circolazione del veicolo (o veicoli) da autorizzare	Entro 5 gg. dall'arrivo della domanda, ove l'utente ne abbia diritto, viene rilasciata l'Autorizzazione	Esporre sempre l'Autorizzazione sul parabrezza anteriore del veicolo in modo ben visibile
 <b>Desidero informazioni circa i corsi di educazione stradale nelle scuole</b>	Codice della Strada	Posso preventivamente telefonare o recarmi in Comando, chiedendo di poter parlare con l'Ufficiale responsabile della Viabilità per ottenere informazioni. Successivamente si dovrà redigere e presentare la richiesta, consegnandola al Protocollo del Comune ovvero inviandola per posta o via mail	Chi fa richiesta deve averne titolo, pertanto può essere solo un docente o il dirigente didattico di una delle Scuole cittadine	Entro 5 gg. dall'arrivo della domanda viene comunicata la risposta, sia affermativa che negativa	Visto l'elevato numero di richieste da parte delle Scuole, è utile concordare preventivamente le date degli incontri per costruire insieme un calendario complessivo delle lezioni
 <b>Ho bisogno di trasferire la mia residenza</b>	L. 1228/'54 D.P.R. n. 223/'89 D.L. 5/2012	L'iter della pratica è di competenza dell'Ufficio Anagrafe, gli Agenti di Polizia Municipale effettuano solo i sopralluoghi di verifica. Per contattare l'Ufficio 0732 – 709363	Chi avanza la richiesta deve avere i documenti in corso di validità (carte identità se da altro comune, patenti e targhe degli automezzi di proprietà di tutte le persone interessate permesso di soggiorno)	L'Ufficio Anagrafe controlla la documentazione e avvia la pratica trasmettendola alla Polizia Municipale per gli accertamenti. Spesso sono necessarie più verifiche per accertare le varie situazioni, la pratica viene restituita all'ufficio Anagrafe normalmente entro i 30 gg. dal ricevimento, salvo casi di particolare complessità	Non è richiesto che tutti i componenti del nucleo familiare si presentino allo sportello, ne basta solo uno maggiorenne.  Non si può fare richiesta di residenza o di trasferimento in una casa che non ha le condizioni di abitabilità

La mia necessità	Qual è la Legge	Chi devo contattare	Cosa devo dire /	In che tempi ed in che modo	Consigli utili
------------------	-----------------	---------------------	------------------	-----------------------------	----------------



	che regola questa situazione	e come posso farlo	produrre	interviene la Polizia Municipale	
 <p><b>Ho rinvenuto un oggetto smarrito o abbandonato</b></p>	Codice Civile artt. 927, 928 e 929	Devo recarmi in Comando e consegnare quanto ritrovato al personale di Piantone	Occorre riferire chi, dove e quando ha rinvenuto l'oggetto	Il personale di servizio compila apposito verbale di ritrovamento e ne rilascia copia. Se si tratta di un documento o di un cellulare con inclusa scheda telefonica ci si attiva per rintracciare l'interessato. L'oggetto viene custodito e seguirà la procedura prevista per Legge: il ritrovatore sarà informato a tempo debito degli esiti.	E' un dovere civico riportare un oggetto rinvenuto. Va anche ricordato che, per oggetti di valore, la Legge al termine della procedura prevede una ricompensa per il ritrovatore ovvero la devoluzione al ritrovatore stesso nel caso non si trovi il legittimo proprietario.
 <p><b>Ho smarrito un documento</b></p>	DPR 104/2000	<p>In caso di smarrimento o furto della <u>carta d'identità</u> è necessario sporgere denuncia presso la Polizia Municipale, i Carabinieri o il Commissariato Polizia di Stato e recarsi poi con la stessa all'ufficio Anagrafe per l'emissione del nuovo documento. Da questo momento la carta d'identità oggetto della denuncia non è più valida e se viene ritrovata deve essere distrutta.</p> <p>In caso di smarrimento o furto della <u>patente e della carta di circolazione</u> occorre ugualmente sporgere denuncia presso la Polizia Municipale, la Polizia di Stato o i Carabinieri: l'Ufficio ricevente rilascia un'autorizzazione provvisoria a circolare. Da questo momento la patente o la carta di circolazione oggetto della denuncia non è più valida e se viene ritrovata deve essere distrutta. La denuncia sarà poi inviata alla competente Motorizzazione di Roma che provvederà ad inviare il duplicato del documento a casa del denunciante.</p> <p style="text-align: center;">Le spese saranno a suo carico</p>		La denuncia di smarrimento o furto va presentata nel più breve tempo possibile, meglio se entro 48 ore dal momento in cui ci si è accorti del fatto	
 <p><b>Voglio presentare querela per reati perseguibili ad iniziativa di parte (ad es. per lesioni colpose relative ad incidente, ingiurie, ...)</b></p>	CPP artt. 332 e 333 artt. da 336 a 340	<p>Oltre a poter direttamente rivolgersi alla Procura della Repubblica, si può presentare una denuncia o una querela presso un Ufficio di Polizia Giudiziaria.</p> <p>Volendo rivolgersi alla Polizia Municipale ci si può recare in Comando chiedendo di parlare con un Ufficiale di servizio</p>	Si può produrre una denuncia o querela già redatta oppure esporla oralmente al momento e di quanto riferito verrà redatto verbale	L'ufficiale riceve la denuncia / querela ed istruisce la relativa pratica nei tempi previsti dalla Legge provvedendo a valutarne la fondatezza ed a trasmetterla all'Autorità competente nei tempi rigidamente previsti dalla Legge	Esporre in modo quanto più possibile chiaro e cronologicamente corretto tutti i fatti e gli elementi che costituiscono il presupposto per la successiva istruttoria dell'atto
 <p><b>Devo ritirare il tesserino per la caccia</b></p>	L.R. 7/1995 L.R. 8/2007 D.G.R. 1105/2009 1267/2009	L'ambito Territoriale di Caccia (ATC) effettua il controllo dei tesserini dei cacciatori residenti nel proprio territorio in regola con le norme di iscrizione e li trasmette ai rispettivi Comuni per la consegna. A Fabriano vi provvede la Polizia Municipale nel periodo previsto.	Portare con sé la Licenza di caccia, il versamento all'ATC, i versamenti delle altre Tasse regionali e un documento di identità in corso di validità	Finito il periodo di consegna vengono comunicati all'ATC i tesserini consegnati e restituiti quelli non consegnati	Informarsi sui giorni di consegna contattando, verso la fine del mese di Agosto, il Piantone del Comando

## 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 Municipale, 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": proprio per lavorare in questa direzione sarà istituita una struttura interna di monitoraggio che effettuerà una rilevazione periodica del livello di soddisfazione dell'utenza al fine di analizzare e valutare i servizi erogati ed a verificare se eventualmente ci sono delle 'non - conformità', cioè a capire in quali casi non sono stati rispettati gli impegni contenuti nella Carta dei Servizi relativamente agli indicatori di qualità riportati: se ciò accadesse si cercherà di apportare in tempo reale gli opportuni correttivi e perfezionamenti.

Inoltre, al fine di ottimizzare costantemente gli standard di efficienza assicurati al cittadino, la Carta dei Servizi è periodicamente rivista per assicurare la continua adeguatezza ai bisogni della collettività ed alle regole interne dell'organizzazione.



*Sophia Loren e Vittorio De Sica - Pane, amore e ... - 1955*

## INSERTO

### *TuttoCittà telefonico: un piccolo vademecum per contattare più velocemente Istituzioni e Servizi utili*

Abbiamo aggiunto alla nostra Carta un piccolo inserto, organizzato per centri di interesse, che punta all'essenzialità ed alla semplicità grafica, con bene in chiaro solo le vie ed i numeri telefonici delle Istituzioni e servizi più utili e più richiesti: lo aggiorneremo ed integreremo continuamente affinché possa, nel tempo, essere un 'compagno di viaggio' sempre attuale.



## SANITA'

<b>Pronto soccorso</b>	<b>118</b>
<b>Guardia Medica</b>	<b>Viale Stelluti Scala</b> <b>0732 22860</b>
<b>Ospedale - ASUR n. 6</b>	<b>Viale Stelluti Scala</b>
<b>Centralino</b>	<b>0732 7071</b>
<b>U.R.P.</b>	<b>0732 707413</b>
<b>C.U.P.</b>	<b>0732 707364</b>
<b>Servizio Veterinario (Canile)</b>	<b>Località Campo dell'Olmo</b> <b>0732 678741</b>
<b>Farmacia Giuseppucci</b>	<b>P.le Matteotti</b> <b>0732 21215</b>
<b>Farmacia Popolare</b>	<b>Via Cialdini</b> <b>0732 21917</b>
<b>Farmacia Comunale 1</b> (Farmacom)	<b>Via Marconi</b> <b>0732 3308</b>
<b>Farmacia Comunale 2</b> (Farmacom)	<b>Via Dante</b> <b>0732 71384</b>
<b>Farmacia Monzali</b>	<b>C.so della Repubblica</b> <b>0732 21918</b>
<b>Farmacia Cerrotti</b> (Zona Piano)	<b>Via Giuseppe Miliani</b> <b>0732 4959</b>

<b>Farmacia Silvestrini (Zona Borgo)</b>	<b>Via Brodolini 0732 252056</b>
<b>Farmacia Cottini</b>	<b>Frazione Albacina (località Borgo Tufico) 0732 678104</b>
<b>Croce Rossa</b>	<b>Piazza Fabi Altini 0732 21948</b>
<b>Croce Azzurra</b>	<b>Via Brodolini 0732 629444</b>



## SICUREZZA

<b>Commissariato Polizia di Stato</b>	<b>Via Dante 113 0732 23211</b>
<b>Carabinieri</b>	<b>Via Dante 112 0732 248900</b>
<b>Polizia Municipale</b>	<b>Piazzale 26 Settembre 1997 0732 21610</b>
<b>Polizia Stradale</b>	<b>Via Brodolini 0732 250781</b>
<b>Polizia Ferroviaria</b>	<b>P.le XX Settembre 0732 3339</b>
<b>Vigili del Fuoco</b>	<b>Via Di Vittorio 115 0732 21777</b>
<b>Guardia di Finanza</b>	<b>Viale XIII Luglio 117 0732 3377</b>
<b>Corpo Forestale</b>	<b>Via Dante 0732 3428</b>
<b>Polizia Provinciale Ancona</b>	<b>071 5894455 - 6</b>



## SCUOLE

Istituto Comprensivo zona ovest Marco Polo		<b>0732 709347</b>
Istituto Comprensivo zona centro Fratelli Romagnoli		<b>0732 709349</b>
Istituto Comprensivo zona est Aldo Moro		<b>0732 709352</b>
Nidi d'infanzia pubblici	GIRO GIROTONDO	Via Petrarca <b>0732 709252</b>
	QUI QUO QUA	Via Ciampicali <b>0732 5341</b>
	ARCOBALENO	Via Don Petruio <b>0732 5613</b>
Nidi d'infanzia privati	FANTAGHIRO'	Via Ciampicali <b>0732 625832</b>
	LA CASA SULL'ALBERO	Viale Martiri della Libertà <b>0732 628367</b>
	POLLICINO	Via L. Corsi <b>0732 3857</b>
Scuole Materne	ALBACINA	Frazione Albacina <b>0732 678290</b>
	S. MARIA	Via Bennani <b>0732 709245</b>
	A. MORO	Via A. Moro <b>0732 709244</b>
	A. MALFAIERA	Via Cappuccini <b>0732 709239</b>

	<b>COLLODI</b>	Viale XIII Luglio <b>0732 3025</b>
	<b>S. MICHELE</b>	Frazione San Michele <b>0732 676887</b>
	<b>MELANO</b>	Frazione Melano <b>0732 73415</b>
	<b>DON PETRUIO</b>	Via Don Petruio <b>0732 709262</b>
<b>Scuole Primarie (Elementari)</b>	<b>ALBACINA</b>	Frazione Albacina <b>0732 678290</b>
	<b>S. MARIA</b>	Via Bennani <b>0732 709357</b>
	<b>A. MORO</b>	Via A. Moro <b>0732 709358</b>
	<b>ALLEGRETTO NUNZIO</b>	Via Cappuccini <b>0732 709346</b>
	<b>MAZZINI</b>	Via Fabbri <b>0732 709355</b>
	<b>COLLODI</b>	Via Zacchilli <b>0732 709354</b>
	<b>MARISCHIO</b>	Frazione Marischio <b>0732 71164</b>
	<b>Scuole secondarie di primo grado (Medie)</b>	<b>GIOVANNI PAOLO II°</b>
<b>GENTILE DA FABRIANO</b>		Piazza Rosselli <b>0732 709620 – 621</b>
<b>MARCO POLO</b>		Via Fabbri <b>0732 709347</b>

Scuole secondarie di secondo grado (Superiori)	Istituto Tecnico Agrario Miliani - Vivarelli	SEDE PRINCIPALE Via Veneto <b>0732 3376 / 3573</b> SEDE DISTACCATA Via Cappuccini <b>0732 3373 / 251287</b>
	Istituto Statale d'Arte E. Mannucci	Via Serraloggia <b>0732 24281</b>
	Istituto Tecnico Commerciale per Geometri e Turismo A. Morea	Via P. Mattarella <b>0732 3195</b>
	Istituto Tecnico Industriale A. Merloni	L.go Salvo D'Acquisto <b>0732 2322</b>
	Liceo Classico F. Stelluti	Via B. Buoizzi <b>0732 21977</b>
	Liceo Scientifico V. Volterra	Via Giambattista Miliani <b>0732 5775</b>



## CHIESE e PARROCCHIE

	S. Giuseppe Lavoratore	Via Giuseppe Miliani <b>0732 3396</b>
	S. Maria in Campo	Via Bennani <b>0732 626160</b>
	Sacra Famiglia	Viale Campo Sportivo <b>0732 5662</b>
	San Biagio e Romualdo	Piazza Manin <b>0732 23021</b>
	Cattedrale San Venanzio Martire	Piazza Papa Giovanni Paolo II <b>0732 21823</b>
	S. Nicolò	Piazza Cairoli <b>0732 21269</b>

	Misericordia	Piazza Rosselli <b>0732 625641</b>
	San Sebastiano Martire	Frazione Marischio <b>0732 71175</b>
	Convento Benedettino di San Silvestro	<b>0732 5934</b>



## UTILITA'

	URP comunale	Piazza del Comune <b>0732 709319</b>
	Informazioni Turistiche IAT	Piazza del Comune <b>0732 625067</b>
	Centro Raccolta rifiuti ingombranti a domicilio	Via Bachelet Numero Verde <b>800 680800</b> <b>0732 251126</b>
	Soccorso ACI c/o Carrozzeria Jolly Car	Via Delle Fornaci <b>116</b> <b>0732 4372</b>
	Biglietteria Stazione Ferroviaria	P.le XX Settembre <b>0732 3294</b> <b>0732 701375</b>
	Servizio Taxi	P.le XX Settembre <b>0732 5550</b> <b>0732 22552</b>
	Servizio Idrico Territoriale Acquedotto e Fognature (Multiservizi)	Via Natali Numero Verde Pronto Intervento <b>800 181577</b> <b>0732 251358</b>
	Enel	Numero Verde per contratti, letture contatori e pagamenti <b>800 900800</b> Segnalazione guasti <b>803 500</b>
	Italgas	Numero Verde <b>800 900999</b> Via Bellocchi <b>0732 5496</b>



<b>Poste Italiane</b>	Sede centrale P.le GB. Miliani <b>0732 639211</b> Succ. Via Dante <b>0732 629116</b> <b>0732 21892</b> Succ. V.le M. Libertà <b>0732 251535</b>
<b>Telecom utenze residenziali</b>	<b>187</b>
<b>Telecom utenze aziendali</b>	<b>191</b>
<b>Linee di Trasporto urbano ed extraurbano</b>	Numero Verde <b>800 037737</b>  CONTRAM <b>0737 63401</b>  S.A.S.A. <b>0733 611128</b>  VITALI <b>0721 862515</b>  BINNI <b>0732 629592</b>
<b>Cinema</b>	Multisala Centro Commerciale – Via Gigli <b>0732 251391</b>
<b>Teatro Gentile - Biglietteria</b>	Via Gentile da Fabriano <b>0732 3644</b>
<b>Museo della Carta e della Filigrana</b>	Largo Fratelli Spacca <b>0732 709297</b> <b>0732 22334</b>
<b>Pinacoteca Civica Bruno Molajoli</b>	Piazza Papa Giovanni Paolo II (Cattedrale) <b>0732 250658</b>
<b>Oratorio della Carità</b>	Via Battisti <b>0732 709223</b> (Ufficio Cultura comunale)
<b>Biblioteca</b>	Piazza del Comune <b>0732 709205</b>
<b>Cimitero S. Maria</b>	<b>0732 709241</b>
<b>Cimitero Cortine</b>	<b>0732 21213</b>
<b>Agenzia Entrate</b>	Via Dante <b>0732 639511</b>
<b>INAIL</b>	V.le Serafini <b>0732 250111</b>
<b>INPS</b>	Via De Gasperi <b>0732 232711</b>

	<b>CGIL</b>	<b>Via Fontanelle</b> <b>0732 21644</b>
	<b>CISL</b>	<b>Via De Gasperi</b> <b>0732 22564</b>
	<b>UIL</b>	<b>Via Buozzi</b> <b>0732 3160</b>
	<b>Uffici Giudiziari Tribunale</b>	<b>V.le Zonghi</b> <b>0732 21678</b>
	<b>Comunità Montana</b>	<b>Via Dante</b> <b>0732 625913</b>
	<b>ICA Affissioni</b>	<b>0732 23889</b>