

DETERMINA DIRIGENZIALE



COMUNE DI BARI

Registro Generale **DD 17304 / 2025**

Registro per Direzione **DD-27 01564 / 2025**

Data adozione **14/11/2025**

Ripartizione Corpo di Polizia Locale e Protezione Civile

OGGETTO APPROVAZIONE E ADOZIONE CARTA DEI SERVIZI DEL CORPO DI POLIZIA LOCALE

FIRMATARI

Nome	Ruolo	Data firma digitale
Palumbo Michele	Adottante	14/11/2025

RESPONSABILI

Nome	Ruolo	Data visto

IL DIRIGENTE

VISTO l'organigramma e funzionigramma comunale approvati con Deliberazione della Giunta Comunale n. 566 del 05/08/2022 e successive deliberazioni n. 1040 del 29/12/2022 e 244 del 06/04/2023;

RICHIAMATI:

- il Decreto del Sindaco n. 37/2023 Prot. n. 187610 del 31/05/2023 con cui è stato confermato alla Direzione della Ripartizione Corpo di Polizia Locale e Protezione Civile il **Dott. Michele PALUMBO**;

VERIFICATA, ai sensi dell'art. 6-bis della L. 241/90 e ss.mm.ii., l'insussistenza dell'obbligo di astensione in capo allo scrivente in qualità di Dirigente adottante l'atto e verificato altresì che parimenti non sussiste alcuna posizione di conflitto d'interesse ai sensi dell'art. 8, lett. c), del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2025/2027, approvato con Deliberazione di G.C. n. 166 del 31 marzo 2025.

VISTE:

- la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 61 del 16/06/2025 di approvazione del rendiconto di gestione 2024;
- la Deliberazione della Giunta Comunale n. 143 del 18/03/2025 con cui è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione 2025/2027;
- la Deliberazione della Giunta Comunale n. 166 del 31/03/2025 di approvazione del Piano Integrato di Attività ed Organizzazione (PIAO) 2025-2027, ai sensi dell'art. 6 del D.L. n. 80/2021, convertito con modificazioni in Legge n. 113/2021 e ss.mm.ii.;
- la Deliberazione Consiliare n. 95 del 29/09/2025 con cui risulta approvato il DUP 2026/2028.

RICHIAMATI:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi Pubblici";
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
- il Decreto del Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi";
- il Decreto Legislativo del 30 luglio 1999 n. 286, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi"; - la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni;
- la deliberazione del Consiglio Comunale n. 26 del 15.07.2019 avente per oggetto "Regolamento del sistema integrato dei controlli interni";
- l'art.147 del Tuel D.Lgs. n.267/2000;
- l'art. 32 del D. Lgs. 33/2013 sulla trasparenza amministrativa;
- le deliberazioni Civit/Anac n. 10/2010 rubricata "Linee guida per la definizione degli standard di qualità e tabelle esemplificative degli standard di qualità di alcuni servizi pubblici e la n. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici".

PREMESSO che

- 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 conseguentemente a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l’intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione;
- l'Amministrazione Comunale ritiene fondamentale garantire l'erogazione dei servizi pubblici resi dal Corpo di Polizia Locale secondo criteri di efficienza, efficacia e trasparenza amministrativa impegnandosi ad adottare tutte le misure ritenute idonee per il raggiungimento di tale obiettivo.

VALUTATO quale strumento utile per il raggiungimento dell’obiettivo sopra indicato, l’adozione della carta dei servizi, intesa come documento con il quale il Corpo assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza in merito ai propri servizi, le modalità di erogazione degli stessi e gli standard di qualità, ossia i livelli di qualità che i soggetti erogatori del servizio devono assicurare;

RITENUTO pertanto opportuno e coerente con la normativa richiamata procedere all’approvazione ed alla adozione della *Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Locale*.

DATO ATTO che il presente atto non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione Economica finanziaria o sul patrimonio dell'ente, ai sensi degli artt. 49, comma 1, e 147 bis, comma 1, del T.U. n. 267/2000 ordinamento EE.LL. così come modificato dall'art. 3 del D.L. 174/2012.

VISTI:

- L’art. 4 co. 2 del D. Lgs. 165/2001;
- L’art. 107 del T.U.E.L. approvato con D. Lgs. 267/2000;
- Il D. Lgs. 33/2013;
- La L. 190/2012;

DETERMINA

Per quanto riportato in narrativa, che deve intendersi qui integralmente riportato, di:

APPROVARE e ADOTTARE la Carta dei servizi del Corpo di Polizia Locale di Bari allegata alla presente per costituirne parte integrante e sostanziale;

DARE ATTO che l’efficacia della suindicata *Carta* decorrerà dalla pubblicazione della medesima sul sito istituzionale del Comune di Bari, nell’apposita sottosezione della sezione “Amministrazione trasparente”.

DARE ATTO altresì che la Carta dei Servizi sarà sottoposta ad aggiornamento periodico e/o a modificazione in relazione all’assetto istituzionale dei servizi erogati.

DISPORRE che copia della presente determinazione venga inoltrata alla Segreteria Generale per i successivi adempimenti di rito e che il presente atto venga affisso all’Albo Pretorio del Comune per n. 10 giorni consecutivi ai fini della pubblicità dello stesso.

IL DIRIGENTE

Firmato digitalmente
Michele Palumbo



CARTA DEI SERVIZI

Corpo di Polizia Locale e Protezione Civile di Bari

Edizione: 2025

Approvata con Determinazione Dirigenziale del Comandante del Corpo n. ____ del ____



Indice	pagina
1. Premessa	3
2. Missione, valori e principi fondamentali	3
3. Riferimenti normativi	5
4. Organizzazione e struttura del Corpo	6
5. Attività svolte dal Corpo di Polizia Locale	8
6. Sistemi tecnologici di supporto	9
7. Integrazione con il volontariato e il terzo settore	10
8. Servizi, standard di qualità e tempi medi di risposta	10
9. Accesso ai servizi e comunicazione con i cittadini	14
10. Diritti e doveri degli utenti	14
11. Tutela, reclami e suggerimenti	15
12. Trasparenza, monitoraggio e miglioramento continuo	16
13. Contatti e recapiti	17

1. Premessa

La Carta dei Servizi della Polizia Locale di Bari è uno strumento di trasparenza e partecipazione che illustra le funzioni, le modalità operative, gli impegni in termini di qualità e i diritti dei cittadini quali fruitori dei servizi resi dal *Corpo*. Essa rappresenta il patto di fiducia tra il Corpo di Polizia Locale e Protezione Civile e la comunità barese, orientato a promuovere sicurezza, legalità e fiducia reciproca. Con questo documento, l'Amministrazione Comunale si impegna a definire, garantire e migliorare gli standard di qualità dei servizi erogati, assicurando trasparenza, equità e tempestività.

2. Missione, valori e principi fondamentali

La Polizia Locale di Bari svolge la propria attività al servizio della comunità, perseguendo obiettivi di sicurezza stradale e urbana, ordine pubblico locale, rispetto della legalità e tutela del bene comune. La missione del Corpo è garantire una convivenza civile basata su regole condivise, con attenzione alla persona e al territorio.

Il Corpo di Polizia Locale fonda la propria attività sui seguenti principi irrinunciabili, che costituiscono la base del Codice Deontologico interno:

Carta dei Servizi del Corpo della Polizia Locale di Bari

Principio	Descrizione Dettagliata	Criteri di Misurazione (Esempio)
Eguaglianza	Il servizio è erogato in modo uguale, senza distinzione di nazionalità, sesso, religione, opinioni politiche o condizioni socio-economiche.	Monitoraggio della gestione dei reclami per assenza di discriminazioni.
Imparzialità	L'azione di vigilanza e sanzione è condotta in modo obiettivo e neutrale, applicando la norma in modo rigoroso.	Analisi statistica delle contestazioni elevate e delle decisioni sui ricorsi.
Continuità	L'erogazione dei servizi di ordine pubblico e pronto intervento è garantita 24 ore su 24, 365 giorni l'anno.	Efficienza della Sala Operativa e del sistema di reperibilità.
Partecipazione	Il cittadino è coinvolto attraverso la possibilità di presentare segnalazioni, suggerimenti e reclami, contribuendo attivamente al miglioramento.	Numero di suggerimenti implementati annualmente.
Efficienza/Efficacia	Ottenere il massimo risultato con il minimo impiego di risorse, mirando alla soddisfazione del bisogno del cittadino.	Indice di soddisfazione dell'utenza e tempo medio di risoluzione delle pratiche.
Certezza del Diritto	Assicurare che gli atti prodotti e le informazioni fornite siano corretti, completi e facilmente comprensibili.	Tasso di errori formali/procedurali negli atti amministrativi.

3. Riferimenti normativi

- Costituzione della Repubblica Italiana, art. 97.
- D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 (Testo Unico Enti Locali).
- D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 (Testo Unico Pubblico Impiego).
- L. 65/1986 (Legge quadro sull'ordinamento della Polizia Municipale).
- Legge Regionale Puglia 14 dicembre 2011, n. 37: "Ordinamento della Polizia Locale".
- Regolamento del Corpo di Polizia Locale del Comune di Bari Approvato con Delibera del Consiglio Comunale n.100 del 6.10.2020.
- D. Lgs. 2 gennaio 2018 n. 1 (Codice della protezione Civile) .
- CCNL Funzioni Locali e CCNL Area Dirigenziale.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/1/1994: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- D. Lgs. 30 luglio 1999, n. 286, art. 11: "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi".
- D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33, art. 32 "Obbligo di pubblicazione della Carta dei Servizi".
- D.L. 20 febbraio 2017 n. 14 convertito con modificazioni dalla L. 18 aprile 2017, n. 48. Disposizioni urgenti in materia di sicurezza delle città.
- D. Lgs. 9 aprile 2008 n. 81 Testo Unico sulla Sicurezza sul Lavoro.

4. Organizzazione e struttura del Corpo

Il Corpo è organizzato per uffici/nuclei specialistici e servizi territoriali per i singoli Municipi al fine di garantire una copertura capillare unitamente ad un'elevata competenza professionale.

STRUTTURA DI COMANDO E COORDINAMENTO

- **Comando/Direzione:** Responsabile della pianificazione strategica e operativa, del coordinamento con le altre Forze dell'Ordine e della gestione del personale.
- **Centro Studi e Formazione:** Unità dedicata all'aggiornamento normativo, all'addestramento operativo (difesa personale, tiro dinamico) e alla diffusione delle *best practice* interne.
- **Ufficio Gestione Verbali e Relazioni con il Pubblico.**
- **Ufficio Gestione del Personale e programmazione servizi**

SETTORI SPECIALISTICI

Settore/Nucleo	Competenze Approfondite	Funzioni Aggiuntive
Nucleo Anti-Degrado e Tutela Ambientale	Repressione dell'abbandono di rifiuti (anche con l'ausilio di foto-trappole e sistemi video), contrasto al randagismo, vigilanza sulle emissioni inquinanti.	Educazione Ambientale nelle scuole e supporto alla Ripartizione Ambiente per campagne di sensibilizzazione.
Polizia Annonaria, Commerciale	Controllo sul commercio fisso, ambulante e su area pubblica;	Vigilanza sulla regolarità dei mercati e fiere, tutela del consumatore
Settore Polizia Giudiziaria (PG) e Tributi	Attività investigativa d'iniziativa e su delega della Procura; ispezioni fiscali sui tributi locali in collaborazione con l'Ufficio Tributi.	Rapporti con l'Autorità Giudiziaria

Settore/Nucleo	Competenze Approfondite	Funzioni Aggiuntive
Ufficio Contenzioso	Gestione della fase istruttoria dei ricorsi (Prefetto, Giudice di Pace) e del contenzioso legale.	Rapporti con il Giudice di Pace e gli Uffici Giudiziari.
Settore Protezione Civile e Sicurezza Urbana	Attività di Protezione Civile e Gestione delle emergenze	Rapporti con la Prefettura e la Protezione Civile Regionale
Ufficio Infortunistica Stradale	Rilevazione incidenti stradali	Rapporti con la Prefettura, Autorità Giudiziaria e accesso agli atti a seguito di istanza delle parti

SERVIZI TERRITORIALI E DI PROSSIMITÀ

Il territorio comunale è suddiviso in Servizi di Viabilità per i singoli Municipi; il personale assegnato ai servizi garantisce il presidio costante e la prima risposta nell'ambito territoriale di riferimento.

- **Comando (Via Paolo Aquilino, 1):** Centrale Operativa H24, Uffici Comandante, Segreteria, Ufficio Infortunistica, Polizia Giudiziaria, Polizia Annonaria, Indagini Anagrafiche, Servizi Viabilità e supporto ai Municipi 1, 2 e 4, Gestione del personale, servizi di supporto alle attività esterne.
- **Uffici di P.L. per i Municipi 3 e 5 (Via Vincenzo Ricchioni, 1 – Q.re S. Paolo):** Servizi Viabilità e supporto ai Municipi 3 e 5.

5. Attività svolte dal Corpo di Polizia Locale

La Polizia Locale di Bari assicura un'ampia gamma di attività e interventi di prevenzione, controllo e assistenza, tra cui:

- Regolazione del traffico e controllo della sosta
- Rilievi di incidenti stradali e infortunistica
- Gestione ZTL e zone a pagamento (coordinamento ausiliari della sosta AMTAB e gestioni sanzioni c.d.s. elevate dal personale ausiliario AMTAB)
- Controlli su attività commerciali e mercati settimanali e giornalieri
- Verifiche edilizie e controlli ambientali
- Tutela del patrimonio comunale e del decoro urbano; Sicurezza urbana
- Attività di polizia giudiziaria, notifiche atti e accertamenti anagrafici
- Sicurezza scolastica, educazione stradale e campagne informative
- Attività di protezione civile e supporto in emergenze
- Servizi balneari stagionali
- Servizi di Sicurezza Urbana Integrata – Patto per la sicurezza urbana
- Servizi di regolazione del traffico e della circolazione stradale per eventi/manifestazioni promosse da soggetti terzi.



6. Sistemi tecnologici di supporto

Videosorveglianza Cittadina e Controllo Remoto

Il Corpo di Polizia Locale gestisce e coordina il Sistema Integrato di Videosorveglianza Comunale, un elemento cruciale per la sicurezza urbana e il controllo del territorio. Questo sistema opera H24 ed è monitorato dalla Sala Operativa del Comando. I principi e criteri che informano tale attività sono contenuti nel *Regolamento per disciplina della Videosorveglianza* adottato con deliberazione del Consiglio Comunale n.93 del 26 ottobre 2021.

Il sistema integrato interviene in diversi scenari operativi, tra cui:

- **Sicurezza Urbana:** Utilizzare le telecamere come strumento di prevenzione e deterrenza contro atti di vandalismo, microcriminalità e fenomeni di degrado urbano.
- **Controllo della Viabilità:** Monitorare i flussi di traffico, gli snodi cruciali e le Zone a Traffico Limitato (ZTL) per garantire la fluidità della circolazione e la rilevazione delle violazioni del Codice della Strada.
- **Tutela Ambientale:** Sfruttare le telecamere mobili e le fototrappole) per individuare e sanzionare l'abbandono illecito di rifiuti e lo sversamento abusivo, in stretta collaborazione con il Nucleo Anti-Degrado e Tutela Ambientale (NADA).
- **Supporto Investigativo:** Le immagini registrate costituiscono una fonte di prova fondamentale per le attività di Polizia Giudiziaria, nel pieno rispetto della normativa sulla privacy (GDPR) e delle direttive

del Garante. L'accesso e il trattamento dei dati di videosorveglianza sono strettamente regolamentati e limitati al personale autorizzato e formato.

7. Integrazione con il volontariato e il terzo settore

Il Corpo di Polizia Locale e Protezione Civile, in ossequio all'art. 118 Cost., valorizza la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e il terzo settore per aumentare la resilienza della comunità e l'efficacia dei servizi.

- **Supporto Logistico e Operativo:** Utilizzo delle associazioni per attività non repressive, quali l'assistenza alla popolazione in occasione di grandi eventi (manifestazioni, fiere) e in fase di emergenza (gestione dei centri di accoglienza e distribuzione di beni di prima necessità).
- **Campagne di Sensibilizzazione:** Sviluppo congiunto di campagne di educazione alla Protezione Civile (conoscenza dei rischi) e di sensibilizzazione sui temi dell'educazione ambientale e del rispetto degli animali (contrasto al randagismo e corretto conferimento dei rifiuti).

8. Servizi, standard di qualità e tempi medi di risposta

Per gli standard di qualità dei servizi e delle prestazioni offerte il riferimento normativo è costituito dai quattro elementi individuati nel D.Lgs n.150/2009 ed esplicitati nella Delibera CIVIT n.88/2010:

- **ACCESSIBILITÀ:** la disponibilità di informazioni che consentano, in modo chiaro, di individuare il luogo e i mezzi per la richiesta del servizio o prestazione ;

- **TEMPESTIVITÀ:** il tempo che intercorre tra la richiesta del servizio o prestazione e la sua erogazione;
- **TRASPARENZA:** l'insieme delle informazioni che consentano all'utente di sapere a chi, come, cosa, in quanto tempo e con quali spese ottenere l'erogazione del servizio o prestazione;
- **EFFICACIA:** la rispondenza del servizio o della prestazione alle esigenze del richiedente.

Le informazioni afferenti gli standard illustrati sono contenute nella sezione di riferimento del sito istituzionale, raggiungibile all'indirizzo web: www.poliziamunicipalebari.it, cliccando sul link "Carta dei Servizi".

Il personale che svolge servizi al pubblico è sempre identificabile dall'utente così come previsto dalla disciplina di settore.

A. POLIZIA STRADALE E INFORTUNISTICA

Servizio/Attività	Indicatore di Qualità	Standard (Target)	Note
Gestione Incidenti (Sinistro con feriti)	Tempo di arrivo della pattuglia.	Entro 15 minuti dalla chiamata (salvo concomitanza o eventi eccezionali).	Priorità assoluta della Sala Operativa.
Rilascio Copie Atti Incidenti	Tempo di consegna della documentazione completa.	Entro 30 giorni dalla richiesta (dopo il pagamento dei diritti).	Trasparenza sui costi e sulla modulistica necessaria.
Interventi su Viabilità Urgente	Tempo di risoluzione di pericoli sulla sede stradale (es. semaforo rotto, ostacolo).	Entro 60 minuti per la messa in sicurezza (in coordinamento con gli Uffici Tecnici).	Intervento immediato per la regolazione manuale del traffico.

B. POLIZIA AMMINISTRATIVA E VIGILANZA

Servizio/Attività	Indicatore di Qualità	Standard (Target)	Note
Accertamenti Anagrafici (Residenza)	Tempo di esecuzione del sopralluogo.	Entro 45 giorni dalla ricezione della richiesta ufficiale dall'Anagrafe.	L'esito è comunicato all'Ufficio Anagrafe che conclude il procedimento.
Vigilanza Ambientale (Segnalazioni)	Tempo di presa in carico e prima verifica in caso di abbandono di rifiuti.	Entro 72 ore per sopralluogo non urgente o monitoraggio.	Intervento immediato in caso di inquinamento grave o sversamento pericoloso.
Rilascio Pareri/Permessi (ZTL, Passi Carrabili)	Tempo di rilascio del parere tecnico del Comando.	Entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta da parte del Settore Tecnico.	Semplificazione della modulistica per l'utenza.

C. PROTEZIONE CIVILE

Servizio/Attività	Indicatore di Qualità	Standard (Target)	Note
Risposta ad Allerta Meteo (Arancione/Rosso)	Attivazione del Centro Operativo Comunale (COC).	Entro 30 minuti dall'emissione del bollettino di allerta.	Pronta disponibilità di mezzi e personale per il soccorso.
Informazione alla Popolazione	Diffusione di allerte e indicazioni comportamentali.	Immediata, tramite SMS, sito web e social media, in coordinamento con l'Ufficio Stampa.	Chiarezza e tempestività delle comunicazioni.

D. SERVIZI A RICHIESTA E PRESTAZIONI PER SOGGETTI PRIVATI

Il Corpo di Polizia Locale può erogare servizi di regolazione del traffico e della circolazione stradale a richiesta di soggetti privati (persone fisiche, enti o società) in occasione di manifestazioni, eventi sportivi o culturali che richiedano interventi ulteriori di regolazione e disciplina della viabilità.

- **Regolamento per Servizi a Terzi:** il procedimento è disciplinato da un apposito Regolamento Comunale (D.G.C. n.158 del 13 marzo 2024) che definisce requisiti, termini e costi per il servizio richiesto.
- **Oneri Aggiuntivi:** Le spese per il personale impiegato per tali servizi (che si svolgono in orario aggiuntivo rispetto all'ordinario) sono **interamente a carico del soggetto richiedente**, in conformità all'art. 22 del D.L. 24 aprile 2017 n. 50 convertito con L. 21 giugno 2017 n. 96 e altre normative pertinenti.
- **Procedura:** La richiesta deve essere presentata contestualmente all'istanza per il rilascio del titolo autorizzatorio (SCIA, licenza, autorizzazione), permettendo al Comando di quantificare l'impegno necessario in termini di dipendenti/ora e la relativa tariffa.

E. CONCESSIONE IN COMODATO D'USO DI TRANSENNE MOBILI

Rientra tra i compiti d'istituto delle strutture tecnico-operative di Protezione di Civile con funzioni di pronto intervento, tra cui il Comando di Polizia Locale, provvedere alle attività di tutela della pubblica incolumità se del caso anche fronteggiando le emergenze che possono determinare rischi di piccola e grande entità verificatisi nel territorio urbano. A tal fine, il Comando di Polizia Locale previa richiesta espressa,

può concedere in comodato d'uso le transenne comunali di proprietà dell'Ente in accordo con quanto disciplinato dal *"Disciplinare per la concessione in comodato d'uso delle transenne mobili di proprietà comunale a tutela della pubblica incolumità"*, adottato con delibera del Consiglio Comunale n.24 del 20 marzo 2025.

9. Accesso ai servizi e comunicazione con i cittadini

L'accesso ai servizi avviene tramite sportelli dedicati, e-mail istituzionali o PEC, o attraverso il portale web www.poliziamunicipalebari.it. È attivo un servizio di informazione al pubblico e un canale diretto con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Bari.

Per emergenze, la Sala Operativa risponde 24 ore su 24 al numero 080 5491331. Il Comando promuove inoltre campagne di comunicazione, educazione alla sicurezza e consultazione pubblica per favorire la partecipazione civica.

10. Diritti e doveri degli utenti

Ogni cittadino ha diritto a ricevere un servizio efficiente, cortese e trasparente, nel rispetto delle leggi e dei regolamenti comunali. Gli utenti hanno altresì il dovere di collaborare lealmente con gli operatori e rispettare le disposizioni impartite nell'interesse della sicurezza collettiva.

11. Tutela, reclami e suggerimenti

Contro atti sanzionatori o provvedimenti definitivi del Corpo, il cittadino può adire l'autorità amministrativa (Prefetto) o quella giudiziaria (Giudice di Pace/TAR), secondo i termini di legge.

Eventuali reclami, segnalazioni o suggerimenti possono essere inoltrati al Comando della Polizia Locale o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Bari, specificando i dati personali, la descrizione del fatto e l'ufficio coinvolto. Ogni segnalazione riceve risposta entro 30 giorni.

Il Corpo assicura al cittadino strumenti efficaci per il monitoraggio della qualità e l'esercizio dei diritti di tutela.

A. Diritto di Accesso e Trasparenza

Il cittadino ha diritto di accedere agli atti amministrativi e operativi secondo le modalità previste dalla Legge 241/1990 e successive modifiche.

- **Modalità di Accesso:** Richiesta formale indirizzata al Comando, che ne verifica l'interesse qualificato.
- **Costi:** L'accesso è gratuito, mentre il rilascio di copie è subordinato al rimborso delle spese vive e dei diritti di segreteria, definiti con Delibera di Giunta.

B. Gestione dei Reclami e Suggerimenti

Strumento	Modalità di Presentazione	Tempo di Risposta	Esito del Processo
Reclamo (per disservizio)	Modulo dedicato (online/cartaceo) o comunicazione via PEC.	30 giorni lavorativi (Risposta motivata del Comandante).	Apertura di una procedura di verifica interna e possibile revisione delle procedure.
Suggerimenti	Tramite Ufficio Front Office o e-mail istituzionale.	90 giorni per la valutazione di fattibilità.	Inserimento dei suggerimenti validi nel Piano di Miglioramento Annuale.
Sondaggi di Soddisfazione (Customer Satisfaction)	Questionari anonimi, periodici (almeno annuali).	Pubblicazione dei risultati sul sito istituzionale entro 30 giorni dalla chiusura del sondaggio.	Valutazione della performance e ridefinizione degli standard.

12. Trasparenza, monitoraggio e miglioramento continuo

All'interno della sezione "Carta dei Servizi" al link <https://questionari.comune.bari.it/index.php/175249> è disponibile il "Questionario di gradimento sui servizi resi dalla Ripartizione Polizia Municipale e Protezione Civile", quale strumento che partecipa al sistema di misurazione e valutazione della qualità dei servizi erogati dalla struttura di riferimento.

Il Comando effettua un monitoraggio periodico degli standard di qualità e pubblica i risultati sul sito istituzionale. I dati riguardano tempi di risposta,

numero di reclami, interventi eseguiti e grado di soddisfazione dei cittadini. Le azioni di miglioramento vengono aggiornate annualmente nella presente Carta.

13. Contatti e recapiti

Ripartizione Corpo di Polizia Locale e Protezione Civile

- **Indirizzo:** Via Paolo Aquilino 1, 70126 Bari (BA)
- **PEC:** poliziamunicipale.comunebari@pec.rupar.puglia.it
- **E-mail:** rip.poliziamunicipale@comune.bari.it
- **Sito Web:** www.poliziamunicipalebari.it
- **Contatti di Emergenza (H24): Sala Operativa:** 080 549 1331
- **Comando Centrale** Tel. 080 5773405 / 5773402

La presente Carta dei Servizi, nella sua versione completa, è un documento pubblico disponibile integralmente sul portale istituzionale del Comune di Bari (sezione Amministrazione Trasparente).

Bari, [__/11/2025]

Il Comandante il Corpo di Polizia Locale
Dirigente Gen. dott. Michele PALUMBO

Si dichiara che sono parte integrante del presente provvedimento gli allegati riportati a seguire ¹, archiviati come file separati dal testo del provvedimento sopra riportato:

1. ATTESTAZIONI.pdf



¹ L'impronta degli allegati rappresentata nel timbro digitale QRCode in elenco è quella dei file pre-esistenti alla firma digitale con cui è stato adottato il provvedimento