

**COMUNE di Laveno Mombello
(Provincia di Varese)**



**La Carta dei servizi
della Polizia Locale**

1 I servizi della Polizia Locale del Comune di Laveno Mombello

Il Comune di Laveno Mombello garantisce l'erogazione dei servizi alla collettività nel rispetto dei **principi generali della D.P.C.M. 27/1/1994** (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici, strumenti e tutela degli utenti), della **Missione** e dei **Valori** che ispirano la propria azione sul territorio.

I Principi generali di erogazione dei servizi pubblici

I **Principi generali di erogazione dei servizi pubblici**, definiti nella D.P.C.M. 27/1/1994, sono così sintetizzabili:

Eguaglianza

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. Si tratta di un principio che va ben oltre all'uniformità oggettiva delle prestazioni.

Imparzialità

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

Diritto di scelta

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

Partecipazione

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente le valutazioni dell'utenza circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo.

Efficienza ed efficacia

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza, intesa quale massimo risultato con il dispendio minimo di risorse pubbliche, e l'efficacia, riferito alla massimizzazione della soddisfazione dei bisogni del cittadino. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

La Missione e i Valori del Comune di Laveno Mombello

La **Missione del Comune**, definita nel Programma di mandato del Sindaco 2010-2015, è così sintetizzabile:

"Il Comune di Laveno-Mombello intende continuare a migliorare i servizi resi alla collettività, lavorare per dare risposte concrete ai problemi mantenendo un canale di comunicazione aperto con la cittadinanza per informarla sulle scelte effettuate e sui risultati ottenuti"

I **Valori del Comune**, definiti nel Programma di mandato del Sindaco 2010-2015 sono:

Valori	Descrizione
Coerenza	Vogliamo garantire la coerenza tra l'azione amministrativa ed il patto stretto con i cittadini
Equità	Vogliamo assicurare l'erogazione dei servizi a tutti i cittadini secondo un principio di equità e solidarietà per le fasce più deboli
Trasparenza	Vogliamo impegnarci ad orientare l'attività dell'ente con un'informazione al cittadino continua e costante utilizzando strumenti efficaci e comprensibili che contribuiscano a promuovere il senso di appartenenza al territorio ed alla comunità
Partecipazione e condivisione	Vogliamo migliorare e potenziare gli strumenti programmatici già in uso nell'ottica di attivare un processo di certificazione del sistema di qualità dei servizi e realizzare un monitoraggio periodico della qualità percepita

La Missione dei Servizi della Polizia Locale

I servizi della Polizia Locale fanno riferimento alle seguenti aree di intervento:

- ✓ Sicurezza e controllo del territorio;
- ✓ Sicurezza stradale;
- ✓ Commercio su aree pubbliche;
- ✓ Servizi amministrativi

La **Missione dei Servizi della Polizia Locale** è così sintetizzabile:

Conseguire una maggior vicinanza tra Polizia Locale e il territorio, garantendo il regolare svolgimento di attività economiche, favorendo la mobilità e garantendo la sicurezza del cittadino, il tutto nel rispetto dell'efficacia e dell'efficienza mettendo allo studio anche la collaborazione o l'unione con altre strutture già operanti nei comuni limitrofi

Sedi, contatti e orari della Polizia Locale e dei servizi connessi

La Polizia Locale si trova presso la Sede comunale in via Roma 16/A.

Questi i contatti e gli orari di apertura al pubblico:

Ufficio	Sede	Contatti	Orari
Polizia Locale	Piazza Italia 2	Telefono 0332 666100 FAX 0332 626727 e-mail polizia.locale@comune.laveno.va.it PEC protocollo.lavenomombello@cert.saga.it	Lun 09:30 - 13:00 Mar 08:30 - 13:00 Gio 09:30 - 13:00

2 La Carta dei servizi

Cos'è e a cosa serve la Carta dei servizi

La **Carta dei servizi** rappresenta un vero e proprio **patto tra il Comune e il cittadino-utente** dei servizi, mediante il quale:

il *Comune* deve:

- ✓ illustrare finalità, caratteristiche, modalità di accesso ai servizi e modalità di compartecipazione ai costi da parte dell'utenza;
- ✓ garantire alcuni standard di qualità significativi relativi ai servizi erogati;
- ✓ prevedere forme di tutela per gli utenti che ricevono prestazioni non coerenti con gli standard di qualità dichiarati;

il *Cittadino-Utente* può:

- ✓ partecipare all'individuazione degli standard di qualità;
- ✓ conoscerli e verificarne il rispetto;
- ✓ ottenere forme di risarcimento in caso di scostamento dagli standard dichiarati dal Comune;
- ✓ fornire reclami, commenti, idee e suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi.

La Carta dei servizi **è uno strumento previsto dalla legge** e contiene degli obblighi precisi del Comune nei confronti dei propri cittadini.

Normativa	Riferimenti	Elementi essenziali
Europea 	Libro verde sui servizi di interesse generale (2003)	Principi di riferimento per l'erogazione dei servizi di interesse generale
	Libro bianco sui servizi di interesse generale (2004)	Strategie UE per la promozione dei servizi di interesse generale
Nazionale 	D.P.C.M 27 gennaio 1994	Principi sull'erogazione dei servizi pubblici, strumenti e tutela degli utenti
	Legge 273/95, art. 2	Adozione delle carte dei servizi Schemi generali di riferimento
	Lg. 281/98	Disciplina per tutela consumatori e utenti;
	D.Lgs. 206/05	Codice del consumo
	D.Lgs. 286/99, art. 11	Qualità dei servizi pubblici e delle carte dei servizi
	D.P.C.M. 23 marzo 2004	Rilevazione della qualità percepita dai cittadini
	D.P.C.M. 19 dicembre 2006	Per una pubblica amministrazione di qualità
	"Memorandum" 18 gennaio 2007	Memorandum d'intesa su lavoro pubblico e riorganizzazione delle Amministrazioni Pubbliche
	Art. 2, c. 461 Lg. 244/07	Adozione delle carte della qualità dei servizi
Art. 28 del D. Lgs. 150/09	"Qualità dei servizi pubblici"	
	Accordo Conferenza unificata 26/9/2013	Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, ai sensi dell'art. 2, c. 461 Lg. 244/07.

Attraverso la Carta dei servizi il Comune intende non solo informare, ma desidera **coinvolgere gli utenti nella verifica del rispetto degli standard** di qualità garantiti e **nella valutazione della loro soddisfazione** in merito ai servizi offerti.

Come è fatta la Carta dei servizi

La Carta dei servizi può essere suddivisa in quattro parti ideali:

- una prima parte dove vengono esposti i **principi generali di riferimento** dell'azione del Comune. Principi quali l'eguaglianza, l'imparzialità, la continuità, il diritto di scelta, la partecipazione e l'efficacia e l'efficienza non possono essere solamente utilizzati come *slogan* ma devono guidare l'azione amministrativa e l'utilizzo delle risorse pubbliche;
- una seconda parte dove si approfondisce lo strumento della **Carta dei servizi** come mezzo con il quale il Comune spiega ai cittadini cosa fa per loro, come lo fa, come i cittadini possono accedere ai diversi servizi e quali risultati il Comune si impegna a garantire. In questa parte il cittadino trova spiegazioni su a cosa serve, come è redatta, come va letta e dove la si può trovare.
- la terza parte mira a rendere conoscibili al cittadino-lettore i **servizi erogati** dal Suo Comune. Il tutto attraverso una mappa di facile lettura che orienta l'utente verso il servizio di cui necessita partendo dalla domanda più semplice: "di cosa ho bisogno?". Ad ogni bisogno sono collegati diversi profili di utenza che, a loro volta, portano alla chiara individuazione del "cosa richiedere agli Uffici" ovvero di ciò di cui ciascuno ha diritto. Di ogni servizio sono poi illustrati in modo semplice e immediato i contenuti, l'Ufficio cui rivolgersi, i documenti da presentare, i costi a carico del cittadino e l'impegno del Comune in termini di qualità del servizio (standard di qualità).
- l'ultima parte nasce dalla possibilità per il cittadino di "**far sentire la sua voce**". Il lettore troverà, infatti, i recapiti cui inoltrare o presentare segnalazioni, reclami, in caso di mancato rispetto dei livelli promessi di qualità del servizio, ma anche consigli e proposte per un'Amministrazione comunale più "a misura di cittadino".

Dove trovi la carta dei servizi

La Carta dei servizi può essere consultata e scaricata dal **sito internet** del Comune: www.comune.laveno.va.it.

È possibile chiedere **copia cartacea** della Carta dei servizi presso la sede comunale di Via Roma 16/A.

Validità della Carta dei servizi

La Carta dei servizi della Polizia Locale è stata rilasciata in data 23 luglio 2018.

Le informazioni contenute e gli standard di qualità dei servizi dichiarati nella Carta sono soggetti a verifica e ad aggiornamento periodico in occasione dell'approvazione del Piano esecutivo di gestione, anche in coerenza con gli adempimenti previsti dal D. Lgs. 33/2013 sulla Trasparenza (come modificato dal D.Lgs. 97/2016).

3 Le mappe di accesso ai servizi

I servizi garantiti dalla Polizia Locale sono elencati sinteticamente nelle **mappe di accesso** riportate di seguito.

I servizi sono raggruppati in base all'area di intervento, ai bisogni dell'utente e alle sue caratteristiche.

Sicurezza e controllo del territorio

Di cosa hai bisogno?	Chi sei?	Ecco il servizio per te	Pag.
Fare una segnalazione o richiedere un intervento	Cittadino	Segnalazione di illeciti in materia di edilizia e di ambiente	11
		Tutela del consumatore	11
Richiedere un'occupazione temporanea di suolo pubblico	Cittadino, impresa, associazione, ente	Occupazioni temporanee di suolo pubblico	12
	Impresa	Plateatici concessi ad attività commerciali e pubblici esercizi	12

Sicurezza stradale

Di cosa hai bisogno?	Chi sei?	Ecco il servizio per te	Pag.
Richiedere permessi di circolazione o di sosta	Utente della strada	Permessi di circolazione nelle aree vietate alla circolazione e nelle zone a traffico limitato	13
	Cittadini	Contrassegno di parcheggio per disabili	14
	Impresa	Circolazione dei carrelli elevatori	14
Richiedere ordinanze di viabilità	Cittadino, impresa, associazione, ente	Richiesta di ordinanze di viabilità	15
Installare segnaletica privata	Cittadino, impresa	Specchi stradali e segnaletica stradale privata	16
Fare pubblicità sulle strade	Impresa, associazione, ente	Volantinaggio pubblicitario	17
	Impresa, associazione, ente	Striscioni, locandine e stendardi pubblicitari	17
	Imprese, associazioni, enti	Preinsegne pubblicitarie	18

Commercio su aree pubbliche

Di cosa hai bisogno?	Chi sei?	Ecco il servizio per te	Pag.
Svolgere attività di commercio su area pubblica	Titolare di autorizzazione di commercio su aree pubbliche	Spunta nei mercati settimanali	19
	Associazione, impresa, ente	Mercatini (fiere non calendarizzate)	20
	Associazione, ente	Raccolte fondi (cessioni ai fini solidaristici)	20

Servizi amministrativi

Di cosa hai bisogno?	Chi sei?	Ecco il servizio per te	Pag.
Accedere agli atti	Cittadino, impresa, associazione, ente	Accesso agli atti	21
	Utente della strada, assicurazione	Copia di rapporto di incidente stradale	22
Ottenerne informazioni sulle sanzioni	Cittadino, impresa, associazione, ente	Sanzioni amministrative per la violazione di leggi, regolamenti e ordinanze	23
	Utente della strada	Sanzioni per la violazione del Codice della Strada	24
	Utente della strada	Decurtazione dei punti della patente	25
	Cittadino, utente della strada, impresa, associazione, ente	Rateizzazione delle sanzioni pecuniarie	25
	Cittadino, utente della strada, impresa, associazione, ente	Sgravio (discarico) di cartelle esattoriali	26
Ottenerne l'assegnazione del numero di matricola per ascensori	Cittadino, impresa	Assegnazione del numero di matricola per ascensori, montacarichi e piattaforme	27
Organizzare lotterie, tombole e pesche di beneficenza	Associazione, ente	Comunicazione per lotterie, tombole, pesche e banchi di beneficenza	28
Cambiare il turno dei taxi	Taxista con licenza del Comune di Laveno Mombello	Cambio del turno taxi	29

4 Le schede informative sui servizi

Ogni servizio erogato viene descritto in un'apposita scheda. Le **schede informative sui servizi** rappresentano naturalmente il cuore della Carta. Hanno infatti il compito di fornire in modo sintetico tutte le informazioni utili sulle caratteristiche dei singoli servizi e sui criteri per accedervi.

In particolare, le schede illustrano, per ogni servizio:

- ✓ *A chi è rivolto*: vengono specificate le caratteristiche dell'utenza che può accedere al servizio;
- ✓ *Di cosa si tratta*: vengono descritte le caratteristiche generali del servizio, il contenuto delle prestazioni fornite e tutte le informazioni utili per capire se soddisfa i bisogni dell'utente;
- ✓ *Dove lo ottengo*: viene indicato l'ufficio presso il quale è possibile accedere al servizio;
- ✓ *Documenti richiesti*: viene riportata tutta la documentazione che l'utente deve presentare;
- ✓ *Come si accede*: sono indicati i passaggi da seguire per poter ottenere il servizio;
- ✓ *Quanto costa*: viene evidenziato se il servizio ha un costo per l'utente;
- ✓ *È fruibile on line*: chiarisce se il servizio può essere richiesto anche tramite il sito internet del Comune.

La scheda si conclude riportando gli **standard di qualità** che il Comune si impegna a garantire con riguardo al servizio.

La definizione dello standard presuppone l'individuazione di due elementi:

- ✓ *un indicatore di riferimento*;
- ✓ *un valore programmato che rappresenta il livello di quantità/ qualità da rispettare ogni volta che il servizio viene erogato.*

5 Sicurezza e controllo del territorio

Di cosa hai bisogno?

Fare una segnalazione o richiedere un intervento

Servizio erogato → Segnalazione di illeciti in materia di edilizia e di ambiente

A chi è rivolto?	Cittadini
Di cosa si tratta?	Segnalare comportamenti ritenuti illeciti in materia edilizia ed in materia ambientale
Dove lo ottengo?	Ufficio Polizia Locale
Documenti richiesti	Nessuno
Come si accede?	In caso di emergenza contattando la Polizia Locale telefonicamente, altrimenti compilando il modello disponibile sia presso l'ufficio di Polizia Locale sia sul sito del Comune. La segnalazione può essere spedita, inviata a mezzo di posta elettronica oppure consegnata a mano al protocollo del Comune di Laveno Mombello in via Roma 16/A
Quanto costa?	Nulla
È fruibile on line?	Settore Polizia Locale > Segnalazioni

Standard di qualità del servizio

Dimensione di qualità	Indicatore	Valore standard
Tempestività	Tempo massimo di attesa in caso di emergenza	30 minuti

Servizio erogato → Tutela del consumatore

A chi è rivolto?	Cittadini
Di cosa si tratta?	Segnalare comportamenti ritenuti illeciti in materia di commercio
Dove lo ottengo?	Ufficio Polizia Locale
Documenti richiesti	Nessuno
Come si accede?	In caso di emergenza contattando la Polizia Locale telefonicamente, altrimenti compilando il modello disponibile sia presso l'ufficio di Polizia Locale sia sul sito del Comune. La segnalazione può essere spedita, inviata a mezzo di posta elettronica oppure consegnata a mano al protocollo del Comune di Laveno Mombello in via Roma 16/A
Quanto costa?	Nulla
È fruibile on line?	Settore Polizia Locale > Segnalazioni

Standard di qualità del servizio

Dimensione di qualità	Indicatore	Valore standard
Tempestività	Tempo massimo di attesa in caso di emergenza	30 minuti

Di cosa hai bisogno?

Richiedere un'occupazione temporanea di suolo pubblico

Servizio erogato → Occupazioni temporanee di suolo pubblico

A chi è rivolto?	Cittadini, imprese, associazioni, enti
Di cosa si tratta?	Richiedere la concessione all'occupazione <u>temporanea</u> del suolo pubblico <u>senza posa di strutture fisse</u>
Dove lo ottengo?	Ufficio Polizia Locale
Documenti richiesti	Planimetrie
Come si accede?	Compilando il modello disponibile sia presso l'ufficio di Polizia Locale sia sul sito del Comune. La richiesta può essere spedita, inviata a mezzo di posta elettronica oppure consegnata a mano al protocollo del Comune di Laveno Mombello in via Roma 16/A
Quanto costa?	- 2 bolli da € 16,00 - TOSAP
È fruibile on line?	Settore Polizia Locale > Occupazioni di suolo pubblico

Standard di qualità del servizio

Dimensione di qualità	Indicatore	Valore standard
Tempestività	Tempo massimo di attesa per il rilascio della concessione	15 giorni

Servizio erogato → Plateatici concessi ad attività commerciali e pubblici esercizi

A chi è rivolto?	Imprese
Di cosa si tratta?	Richiedere la concessione all'occupazione <u>temporanea</u> del suolo pubblico da parte di attività commerciali (negozi e pubblici esercizi) <u>senza posa di strutture fissate al suolo</u>
Dove lo ottengo?	Ufficio Polizia Locale
Documenti richiesti	- Planimetrie - Simulazioni fotografiche - Bozzetti grafici degli eventuali arredi
Come si accede?	Compilando il modello disponibile sia presso l'ufficio di Polizia Locale sia sul sito del Comune. La richiesta può essere spedita, inviata a mezzo di posta elettronica oppure consegnata a mano al protocollo del Comune di Laveno Mombello in via Roma 16/A
Quanto costa?	- 2 bolli da € 16,00 - TOSAP - TARI
È fruibile on line?	Settore Polizia Locale > Occupazioni di suolo pubblico

Standard di qualità del servizio

Dimensione di qualità	Indicatore	Valore standard
Tempestività	Tempo massimo di attesa per il rilascio della concessione	30 giorni

6 Sicurezza stradale

Di cosa hai bisogno?

Richiedere permessi di circolazione e di sosta

Servizio erogato → Permessi di circolazione nelle aree vietate alla circolazione e nelle zone a traffico limitato

A chi è rivolto?	Utenti della strada	
Di cosa si tratta?	Richiedere il permesso di transito o di transito e sosta nelle aree vietate alla circolazione e nelle zone a traffico limitato	
Dove lo ottengo?	Ufficio Polizia Locale	
Documenti richiesti	(solo se ricorre il caso) copia contratto di affitto dei locali situati nell'area vietata il traffico o nella ZTL	
Come si accede?	Compilando il modello disponibile sia presso l'ufficio di Polizia Locale sia sul sito del Comune. La richiesta può essere spedita, inviata a mezzo di posta elettronica oppure consegnata a mano al protocollo del Comune di Laveno Mombello in via Roma 16/A	
Quanto costa?	I permessi di transito e di transito e sosta per le aree vietate alla circolazione di Laveno e di Cerro sono gratuiti. I permessi di sosta nella ZTL di piazza Dante costano € 150,00 all'anno (salvo casi particolari previsti dalla deliberazione di Giunta Comunale che regola la ZTL)	
È fruibile on line?	Settore Polizia Locale > Permessi di circolazione	
Standard di qualità del servizio		
Dimensione di qualità	Indicatore	Valore standard
Tempestività	Tempo massimo di attesa per il rilascio del permesso	15 giorni

Servizio erogato → Contrassegno di parcheggio per disabili		
A chi è rivolto?	Cittadini	
Di cosa si tratta?	Richiedere il rilascio o il rinnovo del contrassegno di parcheggio per disabili	
Dove lo ottengo?	Ufficio Polizia Locale	
Documenti richiesti	<ul style="list-style-type: none"> - fototessera - (in caso di rilascio) certificazione commissione medica con invalidità 100% e accompagnamento oppure certificazione temporanea rilasciata dall'Ufficiale Sanitario dell'ATS - (in caso di rinnovo) certificato medico curante attestante il persistere delle condizioni che hanno dato luogo al rilascio del contrassegno - (in caso di smarrimento) dichiarazione sostitutiva di certificazione in caso di richiesta di duplicato per smarrimento 	
Come si accede?	Compilando il modello disponibile sia presso l'ufficio di Polizia Locale sia sul sito del Comune. La richiesta con gli allegati deve essere consegnata all'ufficio di Polizia Locale in piazza Italia 2	
Quanto costa?	Nulla	
È fruibile on line?	Settore Polizia Locale > Contrassegno invalidi	
Standard di qualità del servizio		
Dimensione di qualità	Indicatore	Valore standard
Tempestività	Tempo massimo di attesa per il rilascio del contrassegno	7 giorni

Servizio erogato → Circolazione dei carrelli elevatori		
A chi è rivolto?	Imprese	
Di cosa si tratta?	Richiedere il nulla osta per la circolazione dei carrelli elevatori sulle strade pubbliche	
Dove lo ottengo?	Ufficio Polizia Locale	
Documenti richiesti	Planimetrie indicanti i percorsi dei carrelli elevatori	
Come si accede?	Compilando il modello disponibile sia presso l'ufficio di Polizia Locale sia sul sito del Comune. La richiesta può essere spedita, inviata a mezzo di posta elettronica oppure consegnata a mano al protocollo del Comune di Laveno Mombello in via Roma 16/A	
Quanto costa?	Nulla	
È fruibile on line?	Settore Polizia Locale > Carrelli elevatori	
Standard di qualità del servizio		
Dimensione di qualità	Indicatore	Valore standard
Tempestività	Tempo massimo di attesa per il rilascio del nulla osta	30 giorni

Di cosa hai bisogno?

Richiedere ordinanze di viabilità

Servizio erogato → Richiesta di ordinanza di viabilità

A chi è rivolto?	Cittadini, imprese, associazioni, enti
Di cosa si tratta?	Richiedere ordinanze per la regolamentazione della circolazione e della sosta
Dove lo ottengo?	Ufficio Polizia Locale
Documenti richiesti	Nessuno
Come si accede?	La richiesta può essere spedita, inviata a mezzo di posta elettronica oppure consegnata a mano al protocollo del Comune di Laveno Mombello in via Roma 16/A
Quanto costa?	TOSAP (se viene richiesta anche l'occupazione di suolo pubblico)
È fruibile on line?	No

Standard di qualità del servizio

Dimensione di qualità	Indicatore	Valore standard
Tempestività	Tempo massimo di attesa per l'emissione dell'ordinanza	15 giorni

Di cosa hai bisogno?

Installare segnaletica privata

Servizio erogato → Specchi stradali e segnaletica stradale privata

A chi è rivolto?	Cittadini, imprese
Di cosa si tratta?	Richiedere l'autorizzazione a posare specchi all'uscita dei passi carrai o segnaletica stradale all'ingresso di via private (ad esempio: divieto di circolazione su strade private, indicazione di numeri civici interni)
Dove lo ottengo?	Ufficio Polizia Locale
Documenti richiesti	- Planimetrie con indicazione del punto di posa degli impianti - Simulazioni fotografiche con inserimento degli impianti
Come si accede?	Compilando il modello disponibile sia presso l'ufficio di Polizia Locale sia sul sito del Comune. La richiesta può essere spedita, inviata a mezzo di posta elettronica oppure consegnata a mano al protocollo del Comune di Laveno Mombello in via Roma 16/A
Quanto costa?	- 2 bolli da € 16,00 - TOSAP (se dovuta)
È fruibile on line?	Settore Polizia Locale > Segnaletica privata

Standard di qualità del servizio

Dimensione di qualità	Indicatore	Valore standard
Tempestività	Tempo massimo di attesa per il rilascio dell'autorizzazione	30 giorni

Di cosa hai bisogno?

Fare pubblicità sulle strade

Servizio erogato → Volantinaggio pubblicitario

A chi è rivolto?	Imprese, associazioni, enti
Di cosa si tratta?	Richiedere l'autorizzazione ad effettuare volantinaggio pubblicitario
Dove lo ottengo?	Ufficio Polizia Locale
Documenti richiesti	Copia dei volantini
Come si accede?	Compilando il modello disponibile sia presso l'ufficio di Polizia Locale sia sul sito del Comune. La richiesta può essere spedita, inviata a mezzo di posta elettronica oppure consegnata a mano al protocollo del Comune di Laveno Mombello in via Roma 16/A
Quanto costa?	- 2 bolli da € 16,00 - Tassa pubblicità (se dovuta)
È fruibile on line?	Settore Polizia Locale > Pubblicità sulle strade

Standard di qualità del servizio

Dimensione di qualità	Indicatore	Valore standard
Tempestività	Tempo massimo di attesa per il rilascio dell'autorizzazione	30 giorni

Servizio erogato → Striscioni, locandine e standardi pubblicitari

A chi è rivolto?	Imprese, associazioni, enti
Di cosa si tratta?	Richiesta per ottenere l'autorizzazione ad esporre striscioni, locandine e standardi pubblicitari
Dove lo ottengo?	Ufficio Polizia Locale
Documenti richiesti	Bozzetti grafici del materiale pubblicitario da esporre
Come si accede?	Compilando il modello disponibile sia presso l'ufficio di Polizia Locale sia sul sito del Comune. La richiesta può essere spedita, inviata a mezzo di posta elettronica oppure consegnata a mano al protocollo del Comune di Laveno Mombello in via Roma 16/A
Quanto costa?	- 2 bolli da € 16,00 - TOSAP (se dovuta) - Tassa pubblicità (se dovuta)
È fruibile on line?	Settore Polizia Locale > Pubblicità sulle strade

Standard di qualità del servizio

Dimensione di qualità	Indicatore	Valore standard
Tempestività	Tempo massimo di attesa per il rilascio dell'autorizzazione	30 giorni

Servizio erogato → Preinsegne pubblicitarie		
A chi è rivolto?	Imprese, associazioni, enti	
Di cosa si tratta?	Richiedere l'autorizzazione a posare preinsegne pubblicitarie	
Dove lo ottengo?	Ufficio Polizia Locale	
Documenti richiesti	- Planimetrie con indicazione del punto di posa degli impianti - Simulazioni fotografiche con inserimento degli impianti - Bozzetti grafici delle preinsegne	
Come si accede?	Compilando il modello disponibile sia presso l'ufficio di Polizia Locale sia sul sito del Comune. La richiesta può essere spedita, inviata a mezzo di posta elettronica oppure consegnata a mano al protocollo del Comune di Laveno Mombello in via Roma 16/A	
Quanto costa?	- 2 bolli da € 16,00 - TOSAP (se dovuta) - Tassa pubblicità (se dovuta)	
È fruibile on line?	Settore Polizia Locale > Pubblicità sulle strade	
Standard di qualità del servizio		
Dimensione di qualità	Indicatore	Valore standard
Tempestività	Tempo massimo di attesa per il rilascio dell'autorizzazione	30 giorni

7 Commercio su aree pubbliche

Di cosa hai bisogno?

Svolgere attività di commercio su aree pubbliche

Servizio erogato → Spunta nei mercati settimanali

A chi è rivolto?	Titolari di autorizzazione di commercio su aree pubbliche
Di cosa si tratta?	Richiedere di partecipare alla spunta dei mercati settimanali
Dove lo ottengo?	Ufficio Polizia Locale
Documenti richiesti	Copia dell'autorizzazione per il commercio su aree pubbliche in forma itinerante o su posteggio
Come si accede?	Compilando il modello disponibile sia presso l'ufficio di Polizia Locale sia sul sito del Comune. La richiesta con gli allegati deve essere consegnata all' ufficio di Polizia Locale in piazza Italia 2
Quanto costa?	TOSAP (in caso di effettiva occupazione del posteggio)
È fruibile on line?	Settore Polizia Locale > Spunta dei mercati

Standard di qualità del servizio

Dimensione di qualità	Indicatore	Valore standard
Tempestività	Tempo massimo di attesa per l'assegnazione del posteggio all'interno del mercato	Immediato

Servizio erogato → Mercatini (Fiere non calendarizzate)		
A chi è rivolto?	Associazioni, imprese, enti	
Di cosa si tratta?	Richiedere l'autorizzazione per lo svolgimento di manifestazioni non istituzionalizzate e non ricorrenti aventi per oggetto la vendita da parte di operatori commerciali su area pubblica oppure l'esposizione di merci e prodotti di vario genere (compresi quelli derivanti da attività creativa e/o manuale) con vendita diretta al consumatore	
Dove lo ottengo?	Ufficio Polizia Locale	
Documenti richiesti	<ul style="list-style-type: none"> - Copie delle autorizzazioni per il commercio su aree pubbliche in forma itinerante o su posteggio - Elenco completo dei partecipanti con indicazione delle merceologie - (per le associazioni) copia dell'atto costitutivo e/o dello statuto; in alternativa si possono indicare siti o archivi accessibili digitalmente 	
Come si accede?	La richiesta può essere spedita, inviata a mezzo di posta elettronica oppure consegnata a mano al protocollo del Comune di Laveno Mombello in via Roma 16/A	
Quanto costa?	<ul style="list-style-type: none"> - 2 bolli da € 16,00 - TOSAP (se dovuta) - TARI (se dovuta) - Tassa pubblicità (se dovuta) 	
È fruibile on line?	No	
Standard di qualità del servizio		
Dimensione di qualità	Indicatore	Valore standard
Tempestività	Tempo massimo di attesa per il rilascio dell'autorizzazione	30 giorni

Servizio erogato → Raccolte fondi (cessioni ai fini solidaristici)		
A chi è rivolto?	Associazioni, enti	
Di cosa si tratta?	Richiedere l'autorizzazione per lo svolgimento su area pubblica dell'attività di cessione solidaristica	
Dove lo ottengo?	Ufficio Polizia Locale	
Documenti richiesti	<ul style="list-style-type: none"> - Copia documento di identità del sottoscrittore - Copia dell'atto costitutivo e/o dello statuto dell'associazione/ente; in alternativa si possono indicare siti o archivi accessibili digitalmente - Dichiarazione attestante che l'iniziativa sia destinata esclusivamente alla raccolta di fondi per fini di beneficenza, caritatevoli, solidaristici o di ricerca - Dichiarazione attestante che le merci/prodotti posti in cessione siano provenienti da una regolare filiera produttiva 	
Come si accede?	La richiesta può essere spedita, inviata a mezzo di posta elettronica oppure consegnata a mano al protocollo del Comune di Laveno Mombello in via Roma 16/A	
Quanto costa?	Nulla	
È fruibile on line?	No	
Standard di qualità del servizio		
Dimensione di qualità	Indicatore	Valore standard
Tempestività	Tempo massimo di attesa per il rilascio dell'autorizzazione	30 giorni

8 Servizi amministrativi

Di cosa hai bisogno?

Accedere agli atti

Servizio erogato → Accesso agli atti

A chi è rivolto?	Cittadini, imprese, associazioni, enti
Di cosa si tratta?	Richiedere l'accesso agli atti amministrativi
Dove lo ottengo?	Ufficio Polizia Locale
Documenti richiesti	Nessuno
Come si accede?	Compilando il modello disponibile sia presso l'ufficio di Polizia Locale sia sul sito del Comune. La richiesta può essere spedita, inviata a mezzo di posta elettronica oppure consegnata a mano al protocollo del Comune di Laveno Mombello in via Roma 16/A. Per gli atti che non richiedono ricerche di archivio e per i quali non è necessaria la notifica ai controinteressati è possibile rivolgersi direttamente all'ufficio di Polizia Locale in piazza Italia 2
Quanto costa?	- Archivio corrente, fino a 4 fogli, € 10,00 - Archivio storico, fino a 4 fogli, € 20,00 - Ulteriori copie € 0,10 ogni foglio A4, € 0,20 ogni foglio A3
È fruibile on line?	Settore Polizia Locale > Accesso atti

Standard di qualità del servizio

Dimensione di qualità	Indicatore	Valore standard
Tempestività	Tempo massimo per visionare o estrarre copia di atti che non richiedono ricerche di archivio e non sia necessario la notifica ai controinteressati	1 ora
	Tempo massimo di attesa negli altri casi	30 giorni

Servizio erogato → Copia di rapporto di incidente stradale		
A chi è rivolto?	Utenti della strada, assicurazioni	
Di cosa si tratta?	Richiedere copia di un rapporto di incidente stradale	
Dove lo ottengo?	Ufficio di Polizia Locale	
Documenti richiesti	Nulla	
Come si accede?	<p>Compilando il modello disponibile sia presso l'ufficio di Polizia Locale sia sul sito del Comune. La richiesta può essere spedita, inviata a mezzo di posta elettronica oppure consegnata a mano al protocollo del Comune di Laveno Mombello in via Roma 16/A.</p> <p>Per gli atti che non richiedono ricerche di archivio è possibile rivolgersi direttamente all'ufficio di Polizia Locale in piazza Italia 2</p>	
Quanto costa?	<ul style="list-style-type: none"> - Archivio corrente, fino a 4 fogli, € 10,00 - Archivio storico, fino a 4 fogli, € 20,00 - Ulteriori copie € 0,10 ogni foglio A4, € 0,20 ogni foglio A3 	
È fruibile on line?	Settore Polizia Locale > Accesso atti	
Standard di qualità del servizio		
Dimensione di qualità	Indicatore	Valore standard
Tempestività	Tempo massimo di attesa per il rilascio della copia del rapporto (incidente con solo danni)	30 giorni

Di cosa hai bisogno?

Ottenere informazioni sulle sanzioni

Servizio erogato → Sanzioni amministrative per la violazione di leggi, regolamenti e ordinanze

A chi è rivolto?	Cittadini, imprese, associazioni, enti	
Di cosa si tratta?	Pagare sanzioni amministrative pecuniarie per la violazione di leggi, regolamenti e ordinanze	
Dove lo ottengo?	Le sanzioni possono essere pagate: - in contanti presso la Tesoreria Comunale (Banco BPM, Via Labiena 66) - con bonifico bancario sul conto cod. IBAN IT13 N050 3450 3700 0000 0060 008 cod. SWIFT BAPPIT21AT2 - con versamento sul c/c postale n. 11415213 intestato a Comune di Laveno Mombello – Comando Vigili Urbani – Servizio Tesoreria In ogni caso deve essere indicata la causale (numero del verbale)	
Documenti richiesti	Nessuno (salvo indicazioni contenute nel verbale)	
Come si accede?	I "verbali" di violazione a regolamenti, ordinanze o altre disposizioni legislative, contestati direttamente o notificati dalla Polizia Locale (a mezzo posta entro 90 giorni dalla accertata violazione), possono essere pagati entro 60 giorni ovvero possono essere "contestati" entro 30 giorni presentando ricorso all'autorità indicata nel verbale, Se il trasgressore non ha presentato ricorso o non ha effettuato il pagamento della sanzione pecuniaria, verrà emessa e notificata apposita ordinanza-ingiunzione di pagamento, ulteriormente ricorribile entro 30 giorni In caso di omesso pagamento o ricorso della ordinanza-ingiunzione, l'Amministrazione procederà alla riscossione coattiva del credito (iscrizione a ruolo esattoriale)	
Quanto costa?	L'importo della sanzione e le eventuali spese sono indicati nel verbale	
È fruibile on line?	No	
Standard di qualità del servizio		
Dimensione di qualità	Indicatore	Valore standard
Tempestività	Tempo massimo di attesa per ottenere informazioni sullo stato dei pagamenti	7 giorni

Servizio erogato → Sanzioni per la violazione del Codice della Strada		
A chi è rivolto?	Utenti della strada	
Di cosa si tratta?	Pagare sanzioni amministrative pecuniarie per la violazione del Codice della Strada	
Dove lo ottengo?	<p>Le sanzioni possono essere pagate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - in contanti presso la Tesoreria Comunale (Banco BPM, Via Labiena 66) - con bonifico bancario sul conto cod. IBAN IT13 N050 3450 3700 0000 0060 008 cod. SWIFT BAPPIT21AT2 - con versamento sul c/c postale n. 11415213 intestato a Comune di Laveno Mombello – Comando Vigili Urbani – Servizio Tesoreria <p>In ogni caso deve essere indicata la causale (numero dell'avviso/ verbale, targa del veicolo)</p>	
Documenti richiesti	Nessuno (salvo indicazioni contenute nel verbale)	
Come si accede?	<p>I “preavvisi” di violazione al Codice della Strada, apposti solo sul veicolo in sosta, possono essere pagati entro 5 giorni. Qualora il pagamento non avvenga nei termini indicati verrà effettuata notifica a mezzo posta del “verbale” di accertamento della violazione al proprietario del veicolo, aggiungendo, però, alla sanzione pecuniaria le spese di procedimento</p> <p>I “verbali” di violazione al Codice della Strada contestati direttamente sulla strada dagli operatori di Polizia Locale possono essere pagati entro 60 giorni.</p> <p>È possibile beneficiare di una riduzione del 30% sull'importo delle sanzioni pecuniarie derivanti da violazioni al Codice della strada nel caso in cui il pagamento venga effettuato entro 5 giorni dalla data di contestazione o di notifica.</p> <p>Decorsi 60 giorni dalla contestazione diretta o dalla notificazione del verbale, l'importo della sanzione pecuniaria raddoppia. In caso di mancato pagamento l'Amministrazione procederà alla riscossione coattiva del credito (iscrizione a ruolo esattoriale)</p>	
Quanto costa?	L'importo della sanzione e le eventuali spese sono indicati nel verbale	
È fruibile on line?	No	
Standard di qualità del servizio		
Dimensione di qualità	Indicatore	Valore standard
Tempestività	Tempo massimo di attesa per ottenere informazioni sullo stato dei pagamenti	7 giorni

Servizio erogato → Decurtazione dei punti della patente		
A chi è rivolto?	Utenti della strada	
Di cosa si tratta?	Comunicare i dati della patente del conducente di un veicolo quando una sanzione per la violazione del Codice della Strada prevede la decurtazione dei punti patente	
Dove lo ottengo?	Ufficio Polizia Locale	
Documenti richiesti	- Verbale di violazione - Copia fotostatica o scansione non autenticata e firmata della patente di guida	
Come si accede?	Presentandosi presso l'Ufficio di Polizia Locale in piazza Italia 2 oppure compilando il modello disponibile sia presso l'ufficio di Polizia Locale sia sul sito del Comune. La comunicazione può essere spedita, inviata a mezzo di posta elettronica oppure consegnata a mano al protocollo del Comune di Laveno Mombello in via Roma 16/A.	
Quanto costa?	Nulla	
È fruibile on line?	Settore Polizia Locale > Patente a punti	
Standard di qualità del servizio		
Dimensione di qualità	Indicatore	Valore standard
Tempestività	Tempo massimo di attesa per l'accettazione della comunicazione	Immediato

Servizio erogato → Rateizzazione delle sanzioni pecuniarie		
A chi è rivolto?	Cittadini, utenti della strada, imprese, associazioni, enti	
Di cosa si tratta?	Richiedere la rateizzazione di una sanzione pecuniaria	
Dove lo ottengo?	Ufficio Polizia Locale	
Documenti richiesti	Documenti comprovanti le motivazioni e la fondatezza della richiesta	
Come si accede?	La richiesta può essere spedita, inviata a mezzo di posta elettronica oppure consegnata a mano al protocollo del Comune di Laveno Mombello in via Roma 16/A	
Quanto costa?	Nulla	
È fruibile on line?	No	
Standard di qualità del servizio		
Dimensione di qualità	Indicatore	Valore standard
Tempestività	Tempo massimo di attesa per ottenere la rateizzazione o la comunicazione di diniego	30 giorni

Servizio erogato → Sgravio (discarico) di cartelle esattoriali		
A chi è rivolto?	Cittadini, utenti della strada, imprese, associazioni, enti	
Di cosa si tratta?	Richiedere lo sgravio totale o parziale di una cartella esattoriale (discarico)	
Dove lo ottengo?	Ufficio Polizia Locale	
Documenti richiesti	- copia della cartella esattoriale - documenti comprovanti le motivazioni (ad esempio ricevute di pagamento, perdita di possesso del veicolo)	
Come si accede?	La richiesta può essere spedita, inviata a mezzo di posta elettronica oppure consegnata a mano al protocollo del Comune di Laveno Mombello in via Roma 16/A	
Quanto costa?	Nulla	
È fruibile on line?	No	
Standard di qualità del servizio		
Dimensione di qualità	Indicatore	Valore standard
Tempestività	Tempo massimo di attesa per ottenere lo sgravio o la comunicazione di diniego	30 giorni

Di cosa hai bisogno?

Ottenere l'assegnazione del numero di matricola per ascensori

Servizio erogato → Assegnazione del numero di matricola per ascensori, montacarichi e piattaforme

A chi è rivolto?	Cittadini, imprese
Di cosa si tratta?	Richiesta di assegnazione di numero di matricola per ascensori, montacarichi e piattaforme
Dove lo ottengo?	Ufficio Polizia Locale
Documenti richiesti	Copia della dichiarazione "CE" di conformità dell'impianto
Come si accede?	Compilando il modello disponibile sia presso l'ufficio di Polizia Locale sia sul sito del Comune. La richiesta può essere spedita, inviata a mezzo di posta elettronica oppure consegnata a mano al protocollo del Comune di Laveno Mombello in via Roma 16/A
Quanto costa?	Nulla
È fruibile on line?	Settore Polizia Locale > Ascensori

Standard di qualità del servizio

Dimensione di qualità	Indicatore	Valore standard
Tempestività	Tempo massimo di attesa per ottenere il numero di matricola	30 giorni

Di cosa hai bisogno?

Organizzare lotterie, tombole e pesche di beneficenza

Servizio erogato → Comunicazione per lotterie, tombole, pesche e banchi di beneficenza

A chi è rivolto?	Associazioni, enti
Di cosa si tratta?	Comunicazione dello svolgimento della manifestazione di sorte locale relativa a lotterie, tombole, pesche e banchi di beneficenza
Dove lo ottengo?	Ufficio Polizia Locale
Documenti richiesti	Nulla
Come si accede?	Compilando il modello disponibile sia presso l'ufficio di Polizia Locale sia sul sito del Comune. La richiesta può essere spedita, inviata a mezzo di posta elettronica oppure consegnata a mano al protocollo del Comune di Laveno Mombello in via Roma 16/A. La richiesta deve essere inviata anche all'Ispettorato Compartimentale dei Monopoli di Stato ed alla Prefettura di Varese
Quanto costa?	Nulla
È fruibile on line?	Settore Polizia Locale > Tombole, lotterie e pesche di beneficenza

Standard di qualità del servizio

Dimensione di qualità	Indicatore	Valore standard
Tempestività	Tempo massimo di attesa per l'accettazione della comunicazione	30 giorni

Di cosa hai bisogno?

Cambiare il turno taxi

Servizio erogato → Cambio del turno taxi

A chi è rivolto?	Taxisti con licenza del Comune di Laveno Mombello
Di cosa si tratta?	Richiedere il cambio del turno taxi
Dove lo ottengo?	Ufficio Polizia Locale
Documenti richiesti	Nessuno
Come si accede?	La richiesta può essere spedita, inviata a mezzo di posta elettronica oppure consegnata a mano al protocollo del Comune di Laveno Mombello in via Roma 16/A
Quanto costa?	Nulla
È fruibile on line?	No

Standard di qualità del servizio

Dimensione di qualità	Indicatore	Valore standard
Tempestività	Tempo massimo di attesa per ottenere il cambio di turno	7 giorni

9 Come tuteliamo i vostri diritti

Standard di qualità generali e specifici

Il Comune di Laveno Mombello si impegna a garantire il rispetto degli standard di qualità nell'erogazione dei propri servizi, che costituiscono prestazioni minime che vengono garantite prendendo a riferimento alcuni indicatori significativi.

Oltre agli standard di qualità specifici, descritti in precedenza per ogni servizio, il Comune si impegna a rispettare anche dei parametri di qualità generali validi per la gamma complessiva dei servizi erogati. Questi parametri sono riportati nell'Accordo quadro stipulato in Conferenza Unificata il 26/09/2013, ed avente per oggetto le *Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle associazioni di consumatori, ai sensi dell'art. 2, c. 461 Lg. 244/07.*

A questi indicatori generali, si aggiungono standard di qualità che il Comune si impegna a garantire con riferimento all'accessibilità e la trasparenza dei servizi resi.

Nelle tabelle seguenti sono riportati gli standard generali.

Standard di qualità generali - accessibilità		
Dimensione di qualità	Indicatore	Valore standard
Accessibilità e trasparenza	Ore settimanali di apertura al pubblico degli uffici	11,5 ore
	Grado di assenza barriere architettoniche	Nessuna barriera architettonica
	Grado di accessibilità per posta elettronica	n. 2 indirizzi di posta elettronica
	Servizi effettuabili via web	Sono a disposizione i modelli evidenziati nelle schede dei servizi erogati

Obiettivi di miglioramento

Il Comune si impegna a definire gli obiettivi di miglioramento del servizio collegandoli alla propria programmazione annuale, tenendo conto delle risorse complessive disponibili. Gli obiettivi di miglioramento tengono conto degli esiti del monitoraggio del rispetto degli standard di qualità dichiarati nella carta dei servizi.

Gli obiettivi di miglioramento saranno dichiarati e riportati nel prossimo aggiornamento di questa Carta dei servizi, che avverrà successivamente alla conclusione del primo monitoraggio del rispetto degli standard di qualità.

Tutela della privacy

Il Comune di Laveno Mombello garantisce la riservatezza, intesa come discrezione e rispetto del cittadino. Il trattamento delle informazioni acquisite dagli utenti è garantito nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali: D.Lgs. 196/03 e s.m.i.

Reclami, suggerimenti ed altri strumenti di tutela

I reclami vanno formulati per iscritto, devono contenere tutte le indicazioni necessarie ad appurare il disservizio lamentato, ed in particolare devono indicare la tipologia di procedimento e di violazione riscontrati, il comportamento assunto dal personale (nominativamente indicato), le generalità del sottoscrittore (sia esso cittadino o Associazione di categoria). Apposita modulistica è disponibile presso l'Ufficio di Polizia Locale o può essere scaricata dal sito istituzionale del Comune di Laveno Mombello (www.comune.laveno.va.it).

Chi presenta un reclamo ha diritto di ricevere la relativa risposta scritta entro 15 giorni lavorativi salvo che, per particolari esigenze istruttorie, l'Ufficio non comunichi, sempre per iscritto, la motivata necessità di prorogare detto termine.

Non verranno accettati reclami anonimi.

In allegato si trova il modulo per segnalare eventuali disservizi, problemi, difficoltà, oppure per inviare suggerimenti e consigli. Si ringrazia in anticipo per la collaborazione e si informa che tutti i moduli compilati saranno trasmessi al responsabile del servizio in oggetto e verranno tenuti in considerazione per il miglioramento del servizio stesso.

Gli orari di consegna presso l'ufficio ed i contatti sono riportati nella tabella seguente.

Ufficio	Sede	Contatti	Orari
Polizia Locale	Piazza Italia 2	Telefono 0332 666100 FAX 0332 626727 e-mail polizia.locale@comune.laveno.va.it PEC protocollo.lavenomombello@cert.saga.it	Lun 09:30 - 13:00 Mar 08:30 - 13:00 Gio 09:30 - 13:00

Ogni cittadino (come le Associazioni di consumatori) ha diritto di ricevere le informazioni inerenti al rispetto dei livelli delle prestazioni garantite nella presente Carta ed ha diritto ad una informazione puntuale sui monitoraggi svolti a tal fine, con riferimento alle modalità, alle tempistiche, alle risultanze, ai costi aggiuntivi per l'utenza ed alle azioni conseguenti ad un eventuale mancato rispetto degli standard garantiti.

Modulistica

Allegato "A"

Al Comune di Laveno Mombello
SETTORE POLIZIA LOCALE ED AMMINISTRATIVA
Piazza Italia 2

21014 Laveno Mombello (VA)

Il sottoscritto _____ (nome e cognome)
residente in via / piazza _____ n. _____
C.A.P. _____ città _____ prov. _____
tel. _____ fax _____ cell. _____
e-mail _____

SEGNALA

il/la seguente

- reclamo
- suggerimento
- segnalazione
- richiesta

OGGETTO: _____

MOTIVO: _____

Luogo e data _____

In fede

NOTE:

Il reclamo non sostituisce il ricorso ad altri mezzi di tutela dei propri diritti previsti dalle vigenti disposizioni.

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 196/2003:

"Il trattamento dei suoi dati personali è finalizzato unicamente all'esame della segnalazione e ad informarla sull'esito della sua comunicazione. Il conferimento dei dati non è obbligatorio; l'eventuale rifiuto comporta l'impossibilità di ottenere risposta. Il trattamento sarà effettuato da soggetti incaricati, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate, in grado di tutelare e garantire la riservatezza dei dati, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196. I dati potranno essere comunicati ad altri Enti solo per i fini istituzionali inerenti l'espletamento della sua richiesta. I responsabili del trattamento sono i Dirigenti di Servizio."