



Comune di Bologna  
Polizia Municipale



Polizia Municipale  
**è Bologna**

# Carta dei servizi

## Corpo Polizia Municipale



La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale l'ente che offre un servizio pubblico individua gli standard qualitativi della propria prestazione, dichiarando finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, nonché diritti e doveri del personale e degli utenti.

Il documento viene aggiornato ogni anno per garantire la costante corrispondenza fra quanto riportato nella Carta ed i servizi erogati.



## Il cittadino incontra la Polizia Municipale

È possibile incontrare gli agenti che svolgono il proprio servizio in ogni momento della giornata, mentre dirigono il traffico, fanno attraversare i bambini davanti a una scuola, mentre controllano le strade o fanno multe a chi non rispetta le regole.

È sempre possibile contattare la Polizia Municipale telefonicamente quando è necessario il pronto intervento di una pattuglia, attraverso il sito della rete civica Iperbole per segnalare un problema oppure utilizzando la posta elettronica per richiedere informazioni e copie di atti. È naturalmente sempre possibile rivolgersi all'ufficio della Polizia Municipale del proprio quartiere o all'Ufficio Relazioni di via Enzo Ferrari, 42.

Ma la Polizia Municipale è anche social, seguendo il profilo Twitter @PMBologna si potrà sempre essere informati in tempo reale sulla viabilità e le altre attività degli agenti sul territorio.



## 01| Valore del Servizio

La Polizia Municipale opera in un ambito territoriale di prossimità e offre alla comunità che vi abita un servizio finalizzato al benessere, alla qualità della vita e al rafforzamento dei legami sociali. Per questo orienta la propria attività e i propri servizi in base ai mutamenti delle esigenze dei cittadini e trova la soluzione migliore in ciascuna situazione, così come previsto dal proprio ruolo.

L'attività della Polizia Municipale è svolta in maniera imparziale, senza operare alcuna discriminazione in base alle condizioni personali e sociali come, ad esempio, l'etnia, la lingua, la religione, le opinioni politiche o il genere.

La Polizia Municipale è garante dei diritti dei cittadini, ed ha una particolare attenzione verso i soggetti deboli.



## 02 | Descrizione del servizio

La Polizia Municipale ha nel benessere del cittadino lo scopo primario delle proprie azioni e per questo:

- presidia il territorio con un approccio di attenzione e di dialogo quotidiano con tutti i cittadini
- assicura una presenza visibile e riconoscibile tesa a instaurare un rapporto di fiducia con la comunità, di cui è un punto di riferimento
- costruisce con i cittadini una cultura della legalità promuovendo una comunità attiva, che collabora per garantire la sicurezza e la convivenza civile sul proprio territorio.

La Polizia Municipale quotidianamente agisce con professionalità e competenza per assicurare al cittadino il rispetto delle regole quale presupposto per un'ordinata e civile convivenza, tutelando:

- la mobilità e la sicurezza stradale (attività di polizia stradale)
- il consumatore e la libertà di impresa (attività di polizia commerciale)
- la sicurezza urbana ed in particolare la vivibilità e il decoro della città (attività di polizia amministrativa e giudiziaria)
- l'ambiente e il territorio (attività di polizia edilizia e ambientale).

La Polizia Municipale svolge inoltre attività di soccorso in caso di calamità, catastrofi ed altri interventi che richiedano azioni di protezione civile.

Nello svolgimento di queste attività la Polizia Municipale è parte di un sistema unitario ed integrato che coinvolge, più in generale, Forze di Polizia e altri soggetti istituzionali.

La loro azione coordinata, nell'ambito delle proprie competenze e responsabilità, concorre a perseguire la legalità e il benessere dei cittadini.



## 03| Impegni reciproci amministrazione e cittadini

La Polizia Municipale si impegna a garantire:

- la presenza sul territorio in maniera continuativa e regolare, senza interruzioni, per l'intero arco della giornata tutti i giorni dell'anno
- l'intervento senza ritardo nei casi di urgenza ed emergenza
- la presa in carico delle segnalazioni, la loro verifica, l'adozione degli interventi ritenuti necessari fino al riscontro ai diretti interessati
- l'accessibilità ai servizi mediante l'indicazione delle modalità di contatto
- il diritto alla trasparenza nel rispetto delle procedure e dei limiti previsti dalla normativa
- la verifica dei reclami per eventuali comportamenti non deontologici degli agenti.

Al cittadino si chiede di presentare le segnalazioni e i reclami nelle forme indicate e, in generale, di utilizzare solo i canali di accesso previsti consultando prima le informazioni disponibili sul sito Iperbole [www.comune.bologna.it/poliziamunicipale/](http://www.comune.bologna.it/poliziamunicipale/)



Le schede seguenti riportano, per ciascun servizio, le funzioni specifiche e il canale di contatto. Per alcuni servizi sono indicati gli standard di qualità e degli indicatori di riferimento.

Gli standard di qualità per ciascun servizio sono individuati sulla base dei seguenti criteri generali:

### **Orientamento al cittadino**

capacità di innovarsi e di adeguare i propri servizi alle esigenze e ai bisogni dei cittadini.

### **Approccio alla risoluzione dei problemi**

capacità di farsi carico del problema, attraverso l'assunzione di responsabilità in ragione del proprio ruolo.

In questa prospettiva, il concetto di qualità comprende quello di responsabilità e di impegno a rendere conto delle azioni e delle modalità di funzionamento dei servizi.



## Ufficio Relazioni con il pubblico U.R.P. Polizia Municipale

- fornisce informazioni sulle violazioni e sui pagamenti del Codice della Strada
- consente la visione delle immagini a supporto di rilevazioni effettuate tramite strumenti telematici
- riceve ricorsi contro le sanzioni
- riceve le richieste e rilascia copie di verbali
- prende visione dei documenti necessari per la circolazione, quando sussista l'obbligo di presentazione ad un organo di polizia stradale (art. 180 C.d.S)
- riscuote le sanzioni (in contanti o con sistema pagoBancomat)
- riceve le richieste di accesso ai documenti prodotti dalla Polizia Municipale
- rilascia permessi temporanei (fino a 96 ore) di accesso ad alcune aree della città (zone U e T) e altre aree pedonali.



**0512193610**

per informazioni sui verbali  
del codice della strada:  
lunedì, mercoledì e venerdì  
dalle 8:30 alle 12:30;  
martedì e giovedì  
dalle 14:00 alle 17:30.



verbalicodicedellastrada@pec.comune.bologna.it  
pmufficioverbalicds@comune.bologna.it



via Enzo Ferrari, 42  
da lunedì a venerdì  
dalle 8:30 alle 12:30  
martedì e giovedì  
anche dalle 15 alle 18

Apertura pomeridiana sospesa  
nei mesi di luglio e agosto e nel periodo  
delle festività natalizie.

### **standard di qualità**

[tempo medio di attesa per l'accesso allo sportello 30 minuti]



## Sanzioni accessorie

Il Codice della Strada prevede, quale conseguenza di un comportamento scorretto, l'applicazione di una "multa" o più correttamente di una sanzione amministrativa, a cui consegue il pagamento di una somma di denaro.

In alcuni casi è prevista una "sanzione accessoria":

- rimozione, confisca, sequestro e/o fermo amministrativo del veicolo
- ritiro, sospensione e/o revoca dei documenti di circolazione o abilitazione.

L'Ufficio Sanzioni Accessorie fornisce tutte le informazioni sulle procedure sopraelencate.



0512195016



sanzioniaccessorie@pec.comune.bologna.it  
oppure  
pmsanzioniaccessorie@comune.bologna.it



prenota un appuntamento  
al numero sopraindicato

### **standard di qualità**

[tempo medio di attesa  
per l'accesso  
allo sportello è di 30 minuti]



## Centrale radio operativa – pronto intervento

- indirizza e coordina gli interventi sul territorio di tutti i servizi della Polizia Municipale
- gestisce l'utenza telefonica di emergenza 24 ore su 24
- attiva i servizi di pronto intervento e di infortunistica stradale, anche in collegamento con le altre Forze di Polizia, con il Soccorso Medico urgente (118) , con i Vigili del Fuoco e gli altri enti competenti
- segnala tempestivamente ai settori dell'Amministrazione comunale o ai soggetti pubblici e privati competenti, gli interventi d'urgenza di manutenzione di strade, loro pertinenze e relativi impianti (ad esempio, semafori, illuminazione, segnaletica)

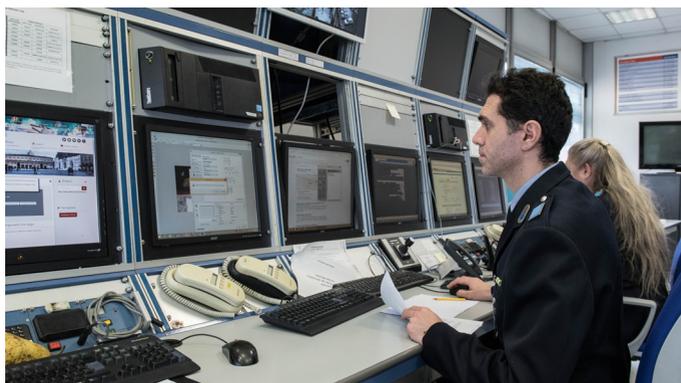


**051266626**

richiesta di intervento  
da lunedì a domenica 24 ore su 24

### **standard di qualità**

[risposta alla richiesta di intervento con invio della pattuglia  
entro 30 minuti nel 80% dei casi]



## Reparto Sicurezza Stradale - Sezione Infortunistica

- svolge prioritariamente attività specializzata di rilevamento degli incidenti stradali e relative indagini di Polizia Giudiziaria
- partecipa all'attività di prevenzione e sicurezza stradale con la sezione Controllo Viabilità
- riceve l'utenza (soggetti coinvolti, testimoni, legali ed incaricati dalle compagnie di assicurazioni) e rilascia, in conformità alle disposizioni di legge, copie degli atti
- assicura il supporto specialistico agli agenti impegnati nel rilevamento degli incidenti stradali



**0512195050**

per incidenti stradali rilevati dalla Polizia Municipale di Bologna e sul rilascio di copie di atti  
lunedì, mercoledì e venerdì  
dalle 10:00 alle 12:00  
martedì e giovedì dalle 13:30 alle 15:00  
Apertura sospesa in luglio e agosto e nel periodo delle festività natalizie.



infortpec@pec.comune.bologna.it  
oppure  
pminfortunistica@comune.bologna.it



lunedì, mercoledì, venerdì  
dalle 8:30 alle 12:30  
martedì e giovedì dalle 15:00 alle 18:00  
Ricevimento informatori professionisti  
martedì e giovedì dalle 8:30 alle 12:30  
Apertura sospesa in luglio e agosto e nel periodo delle festività natalizie.

### Cosa fare nell'immediatezza di un incidente?

La priorità è fermarsi e prestare soccorso agli eventuali feriti:

- chiamare il 118 e salvaguardare la sicurezza delle persone segnalando la propria presenza e quella dei veicoli o di altro ingombro (, ad esempio, segnale mobile di pericolo - triangolo, giubbotto o bretelle rifrangenti)
- chiamare il **051266626** ed attendere sul posto l'arrivo della pattuglia che effettuerà il rilievo dell'incidente.

Gli operatori effettueranno gli accertamenti per consentire alle assicurazioni e/o all'Autorità Giudiziaria di determinare le modalità, le cause e, quindi, le eventuali responsabilità dei conducenti coinvolti.

### standard di qualità

[risposta alla richiesta di intervento urgente con invio della pattuglia entro 30 minuti nel 76% dei casi]

### Accesso atti incidente stradale

trascorsi almeno 30 giorni dall'incidente è possibile richiedere copia degli atti, anche tramite l'invio di una email a [infortpec@pec.comune.bologna.it](mailto:infortpec@pec.comune.bologna.it).

# Reparto Sicurezza Stradale – Sezione Controllo Viabilità Motociclisti

- svolge attività di controllo del traffico e di accertamento di violazioni con l'utilizzo della motocicletta. Ciò accade sia ordinariamente che in occasione di manifestazioni, fiere, eventi di grande rilevanza, con particolare riguardo alla grande viabilità e alle aree di snodo delle principali arterie di accesso alla città.



poliziamunicipale@pec.comune.bologna.it

## **standard di qualità**

[almeno 6 pattuglie operative  
nei giorni feriali sul territorio]

### **Programma “Torpedone”**

Il Reparto Sicurezza Stradale – Sezione Controllo Viabilità Motociclisti coordina il programma “Torpedone”, un servizio sperimentale che ha lo scopo di effettuare verifiche sui conducenti e sui veicoli in occasione di gite scolastiche.

Il servizio si attiva con la richiesta del dirigente scolastico.



## Reparto Polizia Commerciale

- svolge attività di prevenzione e repressione degli illeciti, sia di natura penale che amministrativa, nei seguenti ambiti: commercio in sede fissa e itinerante, contraffazione, pubblici esercizi, pubblico spettacolo, circoli privati, attività ricettive, artigianato, centri estetici, parucchieri, artisti di strada
- effettua controlli nei locali pubblici, in particolare sulle misure di sicurezza dei locali e degli avventori, sul rispetto del Regolamento di Polizia Urbana e degli impegni che i gestori assumono con l'Amministrazione in riferimento alla quiete e al riposo dei residenti
- assicura il rispetto di leggi e regolamenti che disciplinano il servizio di taxi e di noleggio con conducente e contrasta il fenomeno dell'esercizio abusivo di tali attività
- controlla la regolarità della pubblicità, delle affissioni e delle insegne di esercizio
- compie accertamenti in materia di evasione fiscale, sia in relazione ai tributi locali che statali.



poliziacommerciale@pec.comune.bologna.it

### **standard di qualità**

[almeno 4 pattuglie operative  
nei giorni feriali sul territorio]



## Reparto Sicurezza Urbana

- assicura servizi di prevenzione e controllo in presenza di situazioni di illegalità e fenomeni di degrado urbano (ad esempio, accattonaggio molesto, bivacchi, disturbo alla quiete pubblica)
- svolge attività di presidio e controllo del territorio comunale finalizzata alla prevenzione ed alla repressione dei reati; in particolare in materia di borseggi, furti, spaccio sostanze stupefacenti, invasione di edifici o terreni, contrasto ai fenomeni di abusivismo commerciale e contraffazione di merci.



poliziamunicipale@pec.comune.bologna.it

### **standard di qualità**

[almeno 4 pattuglie operative nei giorni feriali sul territorio]

### **Unità cinofila**

Apache, Grey, Anubi e Sette sono i componenti a quattro zampe del Nucleo Cinofilo, addestrati per trovare sostanze stupefacenti. Il lavoro del nucleo cinofilo è finalizzato alla prevenzione e al controllo capillare del territorio. La loro presenza è un deterrente importante e contribuisce all'obiettivo di assicurare ai cittadini la libera fruizione di parti di città e contrastarne il degrado. Gli agenti cinofili svolgono il loro servizio anche di supporto durante i controlli notturni sui veicoli e sui conducenti.



## Reparti territoriali

La Polizia Municipale dei reparti territoriali svolge nel proprio quartiere di competenza tutte le attività di polizia locale. L'agente dei reparti territoriali si muove prevalentemente a piedi, conosce il proprio territorio e le sue peculiarità. Si relaziona con i cittadini che ci abitano o lavorano e ha un ruolo di riferimento per la propria comunità, contribuendo a restituire, con la sua presenza, il senso di sicurezza.

Assicura il rispetto delle regole che tutelano la sicurezza stradale, il consumatore, la sicurezza urbana, l'ambiente e il territorio con attività di informazione, di prevenzione, di regolazione e, nei casi previsti, sanziona i trasgressori.

Elenco dei reparti territoriali:

- Reno – Borgo Panigale via Legnano, 2 (Borgo Panigale-Reno)
- Reno – Borgo Panigale via Battindarno, 127 (Borgo Panigale-Reno)
- Navile (Navile) – Via Fioravanti, 14
- Porto-Saragozza - via Lodovico Berti, 2/6(Porto-Saragozza)
- San Donato-San Vitale - via dell'Artigiano, 10 (San Donato-San Vitale)
- San Donato-San Vitale - via dell'Industria, 2 (San Donato-San Vitale)
- Santo Stefano Via Lamponi, 62 (Santo Stefano)
- Savena – Via Lombardia, 36 (Savena)
- Vigilanza Palazzo Comunale

Reparto Territoriale Vigilanza Palazzo Comunale

- garantisce il servizio di vigilanza della Residenza Comunale e il controllo del territorio delle aree adiacenti, assicurando altresì il ricevimento del pubblico
- effettua i servizi d'onore nelle manifestazioni e di scorta al Gonfalone della Città
- presidia le sedute del Consiglio Comunale

### **standard di qualità**

[almeno 6 pattuglie operative  
per reparto nei giorni feriali  
sul territorio]

## Unità Tutela dei soggetti deboli

- assicura aiuto in situazioni di violenza domestica, di maltrattamenti e atti persecutori
- offre assistenza alle vittime garantendo accoglienza e ascolto
- collabora con le Associazioni e le Istituzioni del territorio
- cura la relazione con la rete di associazioni di volontariato per conoscere tutte le opportunità a sostegno della tutela
- svolge attività di prevenzione e studio del fenomeno della violenza oltre che di sensibilizzazione e promozione di una cultura di rispetto tra i generi.

Se sei vittima di violenze o maltrattamenti puoi chiedere agli Agenti di Polizia Municipale che sono presenti in strada di metterti in contatto con l'Unità Tutela dei soggetti deboli. Oppure, recati presso uno dei reparti territoriali.

## Ufficio Educazione Stradale

- organizza e pianifica i corsi di educazione stradale tenuti dagli operatori della Polizia Municipale nelle scuole di ogni ordine e grado.
- gli agenti impegnati in questa attività illustrano agli alunni le norme fondamentali del Codice della Strada, e li indirizzano verso comportamenti corretti, allo scopo di prevenire possibili situazioni di pericolo e, allo stesso tempo, sensibilizzare gli alunni al rispetto delle regole.
- a questo scopo, oltre alle lezioni teoriche, vengono promossi, in accordo con le Direzioni Scolastiche ed altre Istituzioni, diverse iniziative didattiche con uscite sul territorio e visite guidate.

I corsi di educazione stradale sono tenuti dagli operatori della Polizia Municipale nelle scuole di ogni ordine e grado.

### Educazione alla legalità

Il progetto di educazione alla legalità è realizzato nelle scuole secondarie di primo e secondo grado; con un linguaggio semplice ed accattivante e attraverso esperienze di vita vissuta, vengono trattati argomenti di interesse per ragazzi adolescenti che si apprestano a vivere le prime esperienze da "adulti". Comportamento alla guida di un veicolo, conseguenze dell'uso di droghe e alcol, utilizzo dei mezzi pubblici e delle aree comuni, il bullismo sono solo alcuni dei temi trattati per sviluppare il senso civico e promuovere il rispetto della legalità.



0512195037

per informazioni sull'educazione stradale.  
Le richieste devono pervenire dalle Direzioni Scolastiche e altre Istituzioni.



[pmeducazionestrada@comune.bologna.it](mailto:pmeducazionestrada@comune.bologna.it)



## Contatti telefonici e di posta elettronica

Pronto Intervento: 051266626

Verbali al codice della strada: 0512193610

Fermi e sequestri amministrativi per violazioni al codice della strada: 0512195016

Informazioni incidenti stradali: 0512195050

poliziamunicipale@pec.comune.bologna.it

verbalicodicedellastrada@pec.comune.bologna.it

sanzioniaccessorie@pec.comune.bologna.it

poliziacommerciale@pec.comune.bologna.it

infortpec@pec.comune.bologna.it

## Servizi online

Pagamento multe

Guardamulta

Ricerca  
veicolo rimosso

Segnala un problema  
sul territorio (PDA)



Corpo di Polizia Municipale  
Via Enzo Ferrari, 42  
40138 Bologna

 [poliziamunicipale@pec.comune.bologna.it](mailto:poliziamunicipale@pec.comune.bologna.it)

 0512193610

 @PMBologna

Le icone sono create da Freepik, Vaadin e Vectors Market e rese disponibili sul sito [www.flaticon.com](http://www.flaticon.com) per l'utilizzo gratuito con attribuzione.  
Le foto sono state realizzate da Giorgio Bianchi.

Ultimo aggiornamento: rev. 1. novembre 2018

