



Questura di Ancona



CARTA DEI SERVIZI

Questura di Ancona – Via Gervasoni, 19

Centralino 071 - 22881

(Questore, Vicario del Questore, Ufficio di Gabinetto, Ufficio Prevenzione Generale e Soccorso Pubblico, Divisione di Polizia Amministrativa e Sociale, Ufficio Immigrazione, Divisione di Polizia Anticrimine, Squadra Mobile, D.I.G.O.S., Ufficio del Personale, Ufficio Tecnico Logistico, Ufficio Sanitario Provinciale, Ufficio Amministrativo-Contabile, Associazione Nazionale Polizia di Stato, rappresentanze sindacali)

Commissariato P.S. Senigallia	Senigallia – Via Rosmini, 9	tel. 071791061
Commissariato P.S. Osimo	Osimo – Piazza Marconi, 7	tel. 071723961
Commissariato P.S. Jesi	Jesi – Via Marco Polo, 14	tel. 073121831
Commissariato P.S. Fabriano	Fabriano – Via Dante, 21	tel. 0731 223211

INDICE

- PREMESSA pag.: 3
- IL QUESTORE pag.: 3
- PRINCIPI FONDAMENTALI pag.: 3
- LA QUALITA' pag.: 4
- CERTEZZA DEL SERVIZIO pag.: 4
- SERVIZI OFFERTI:
 - a) Questura pag.: 5
 - b) Commissariati pag.: 7
- LA QUESTURA DIALOGA CON I CITTADINI:
Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P. - pag.: 8
- INFORMAZIONE E TUTELA DEL CITTADINO pag.: 8
- CONCLUSIONI pag.: 9
- COME FARE PER pag.: 10 e seguenti

Email:

- Ufficio di Gabinetto: gab.quest.an@pecps.poliziadistato.it
- Anticrimine: anticrimine.quest.an@pecps.poliziadistato.it
- Divisione Polizia Amm.va e Sociale: ammin.quest.an@pecps.poliziadistato.it
- Ufficio Immigrazione: immig.quest.an@pecps.poliziadistato.it
- Digos: digos.quest.an@pecps.poliziadistato.it
- Gabinetto Interregionale di Polizia Scientifica: gab.scientifica.an@pecps.poliziadistato.it
- Squadra Mobile: sqmob.quest.an@pecps.poliziadistato.it
- Ufficio Sanitario: uffsan.quest.an@pecps.poliziadistato.it
- UPGSP: upgsp.quest.an@pecps.poliziadistato.it
- U.R.P.: urp.quest.an@pecps.poliziadistato.it
- Ufficio Tecnico Logistico: utl.quest.an@pecps.poliziadistato.it
- Ufficio Amministrativo Contabile: ammcont.quest.an@pecps.poliziadistato.it

PREMESSA

Al fine di ottimizzare le attività e semplificare i rapporti con il cittadino, la Questura di Ancona ha redatto la presente Carta dei Servizi, un documento che illustra i compiti e gli impegni della Polizia di Stato per garantire sicurezza al fine di raggiungere la massima soddisfazione dei cittadini.

Grazie a questo documento il cittadino viene messo a conoscenza dell'organizzazione della Questura, delle tipologie e della qualità dei servizi offerti.

IL QUESTORE

In ogni Provincia il vertice dell'Amministrazione della Pubblica Sicurezza è il Questore, al quale è affidata la direzione, la responsabilità e il coordinamento tecnico-operativo dei servizi di ordine e sicurezza pubblica attraverso il personale delle Forze di Polizia (Polizia di Stato, Carabinieri, Guardia di Finanza, Polizia Penitenziaria) posto a disposizione.

Il Questore è anche il responsabile dell'organizzazione e dei servizi del personale di Polizia e dell'Amministrazione Civile della Questura.

Coordina sotto il profilo dell'Ordine e Sicurezza pubblica anche il personale della P. di S. delle Specialità (Polizia Stradale, Polizia Ferroviaria, Polizia Postale, Polizia di Frontiera) presenti nella Provincia di cui ha anche alcune incombenze logistiche.

Il Questore esercita anche tutte le attività proprie della Polizia di Sicurezza e della Polizia Amministrativa che si concretizzano in un'ampia tipologia di atti quali, per esempio, ordinanze, diffide, permessi, licenze, autorizzazioni.

Il **Questore della Provincia di Ancona**, dal 1 aprile 2019, è il Dirigente Superiore della Polizia di Stato Dott. **Claudio CRACOVIA**.

È coadiuvato nelle sue attività dal Vicario del Questore che ha compiti di coordinamento intersettoriale.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi resi dalla Polizia di Stato si ispirano ai seguenti principi:

UGUAGLIANZA – la Questura si impegna a svolgere i propri compiti ispirandosi al principio di uguaglianza nei confronti di ogni essere umano, su un piano di rispetto e di pari dignità.

IMPARZIALITA' – la Questura si impegna ad operare secondo i criteri di obiettività, equità ed imparzialità.

CONTINUITA' – la Questura si impegna a fornire i propri servizi con continuità, regolarità e senza interruzioni.

PARTECIPAZIONE – la Questura si impegna a promuovere la partecipazione attiva dei cittadini per il miglior funzionamento dei servizi, accogliendo segnalazioni e proposte rivolte allo scopo. Il cittadino partecipa ai procedimenti amministrativi che lo riguardano, nei tempi e nei modi previsti dalla legge.

EFFICIENZA ed EFFICACIA – la Questura si impegna a perseguire il continuo miglioramento della qualità, dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi resi, anche attraverso la formazione professionale continua del proprio personale.

LA QUALITA'

Gli standard di qualità individuati dei servizi offerti riguardano:

- orari di apertura al pubblico degli sportelli;
- tempi di attesa agli sportelli;
- tempi per il rilascio delle autorizzazioni;
- formazione e disponibilità del personale;
- comprensione della modulistica utilizzata;
- chiarezza delle informazioni fornite.

Gli standard rimangono fissi sino all'ufficializzazione di nuovi migliorativi rispetto ai precedenti. Gli stessi saranno ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- il livello attuale della soddisfazione dei cittadini;
- nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- modifiche dei procedimenti burocratico-amministrativi previsti da nuove leggi.

La continua attenzione verso le esigenze dei cittadini risulta essere il percorso vincente per poter ottenere la qualità totale, obiettivo che la Questura intende perseguire.

Per l'ascolto, i cittadini si possono rivolgere:

Ufficio Relazioni con il Pubblico;

Sito internet della Questura <http://questure.poliziadistato.it/Ancona>

CERTEZZA DEL SERVIZIO

1. Controllo del territorio

E' assicurato con servizi di vigilanza da parte del personale in divisa ed in abiti civili, nell'arco delle 24 ore, con impiego diverso di personale nei vari turni di servizio.

Il Questore assicura i servizi di Ordine e Sicurezza Pubblica nell'ambito di tutta la provincia avvalendosi delle Forze di Polizia presenti sul territorio: *Polizia di Stato, Carabinieri, Guardia di Finanza e Polizia Penitenziaria*

2. Pronto Intervento

Il servizio di pronto intervento "113" è funzionante continuamente nell'arco delle 24 ore. La Questura invierà sul posto l'equipaggio più vicino della Polizia di Stato, dell'Arma dei Carabinieri e/o comunque il personale dell'Ente deputato a soddisfare la richiesta del cittadino.

3. Altri Servizi

Gli uffici della Questura per qualsiasi tipo di denuncia sono aperti al pubblico nell'arco delle 24 ore.

E' inoltre possibile avvalersi del servizio di denunce via WEB all'indirizzo:

<https://www.denunceviaweb.poliziadistato.it/>

La Questura, ad esclusione delle denunce di fatti costituenti reato, riceve le segnalazioni dei cittadini anche sul sito internet <http://www.poliziadistato.it/scrivici>

L'obiettivo primario della Polizia di Stato è quello di essere vicino alla gente, vicino ai bisogni sempre più diffusi di sicurezza che la società italiana esprime a tutti i livelli di fronte ai fenomeni di criminalità.

La Questura di Ancona sta attuando iniziative di rilievo volte ad incrementare i rapporti con i cittadini assicurando presenza e visibilità sul territorio.

In questo progetto rientrano le iniziative:

- della raccolta delle **denunce a domicilio** per fornire un valido aiuto a quelle persone che, anziane o disabili, non sono in grado di recarsi presso l'Ufficio Denunce;
- delle **denunce on line** attraverso le quali è possibile avviare l'iter per sporgere una denuncia, per ora solo di furto o smarrimento, con evidenti risparmi in termini temporali, sia perché all'atto della presentazione del denunciante entro le 48 ore successive negli uffici di Polizia saranno già state espletate alcune delle incombenze necessarie, sia perché l'utente troverà, nelle nostre sedi, una corsia preferenziale per tali procedure;
- del **Poliziotto di Quartiere**. Integrato perfettamente nella vita del cittadino, vigila, ascolta, partecipa. E' in grado di affrontare con determinazione ogni esigenza e rispondere concretamente ai piccoli e grandi problemi quotidiani. Sempre pronto ad ascoltare con attenzione e con il sorriso sulle labbra per poi indicare le soluzioni più rapide ed efficaci ai quesiti di tutti i giorni.
- del **progetto di "Educazione alla legalità"** che vede coinvolti gli studenti delle scuole della provincia di Ancona di ogni ordine e grado;
- del **sito Web** della Polizia di Stato – Questura di Ancona visitabile all'URL: <http://questure.poliziadistato.it/Ancona>
- altre progettualità vengono sviluppate in collaborazione con le altre forze sane della società (sicurezza partecipata) a seconda delle esigenze che provengono dal territorio.

Per tutti gli altri servizi consultare gli appositi riquadri di questa carta dei servizi.

SERVIZI OFFERTI

La Polizia di Stato è presente sul territorio della provincia di Ancona attraverso la **Questura**, i **Commissariati di P.S. di Senigallia, Osimo, Fabriano e Jesi**, le Specialità della **Polizia Stradale, Ferroviaria, di Frontiera Marittima ed Aerea, Postale e delle Comunicazioni, Polizia Scientifica, 14 ° Reparto Mobile, Stabilimenti di Senigallia e Zona Telecomunicazioni**

a) La Questura

La Questura di Ancona ha competenza in materia di ordine e sicurezza pubblica e di polizia giudiziaria. E' articolata nei seguenti uffici:

Ufficio di Gabinetto: svolge compiti di tutela dell'ordine e della sicurezza pubblica;

Ufficio Prevenzione Generale e Soccorso Pubblico (U.P.G. S.P.): all' interno operano:

- **La Sala Operativa** – E' l'ufficio in funzione 24 ore al giorno dove arrivano le telefonate che i cittadini fanno al 113. Gli operatori che le ricevono inviano sul posto la volante più vicina se la richiesta riguarda un intervento di Polizia o altri enti se la richiesta è di soccorso pubblico.
- **La Squadra Volante** – Per la vigilanza nell'arco delle 24 ore, con più volanti per ogni turno di servizio, si occupa di prevenzione e repressione dei reati nell'ambito cittadino, oltre a fornire

un primo immediato soccorso a coloro che ne hanno bisogno anche attraverso l'utenza telefonica "113".

- **Poliziotto di quartiere**- Figura professionale che integra il dispositivo di controllo del territorio, entrato a far parte della vita quotidiana della comunità locale, operando dalle 8.00 alle 20.00 e radicandosi nell'area di competenza per conoscere adeguatamente le dinamiche che interessano la sicurezza dei luoghi e della gente.

- **L'Ufficio Denunce** - Incaricato dell'acquisizione delle notizie di reato.

La Polizia di Stato, per venire incontro alle esigenze dei cittadini in maniera più agevole e veloce, ha realizzato il servizio "Denuncia via web" (<https://www.denunceviaweb.poliziadistato.it/>), un progetto che apre un nuovo rapporto di collaborazione tra l'amministrazione pubblica e la cittadinanza.

Divisione di Polizia Anticrimine: svolge compiti in materia di analisi dei fenomeni criminali nonché misure cautelari, alternative alla pena, di sicurezza e di prevenzione, di divieto di accesso alle manifestazioni sportive, Ufficio Minori ecc...

Squadra Mobile: ufficio incaricato dell'attività investigativa. All'interno operano le varie sezioni:

- "Criminalità Organizzata e Catturandi";

- "Contrasto alla criminalità diffusa e prostituzione

- Reati contro la persona, in pregiudizio dei minori e reati sessuali";

- "Reati contro il patrimonio e contro la pubblica amministrazione";

- "Antidroga";

Divisione Investigazioni Generali e Operazioni Speciali (D.I.G.O.S.): si occupa dell'attività informativa della Polizia di Stato e del contrasto della criminalità a matrice terroristica.

Nell'ambito di questa Divisione è stata istituita la "squadra tifoserie", in grado di prevenire e affrontare la violenza nelle manifestazioni sportive.

La Divisione della Polizia Amministrativa e Sociale è così articolata:

- Squadra Amministrativa e di Controllo;

- Ufficio Armi (ed esplosivi);

- Ufficio Licenze;

- Ufficio Passaporti.

Ufficio Immigrazione: incaricato dell'espletamento di tutte le attività connesse all'immigrazione ed alla circolazione sul territorio dello Stato dei cittadini stranieri; al rilascio e rinnovo dei permessi di soggiorno nonché delle carte di soggiorno; ai provvedimenti di allontanamento dal territorio italiano.

Ufficio del Personale: si occupa della gestione giuridico amministrativa del personale in servizio (stato giuridico e disciplina, aggiornamento e addestramento professionale, assistenza e attività sociali).

All'interno dell'Ufficio del Personale è istituita anche la **Sezione Concorsi** – per ricevere informazioni inerenti ai concorsi per l'accesso ai ruoli della Polizia di Stato (Agenti – Ispettori – Funzionari).

In ogni caso è possibile reperire ogni tipo di informazione sui concorsi e sui corsi della Polizia di Stato consultando il sito ufficiale della Polizia di Stato: www.poliziadistato.it oppure <http://www.poliziadistato.it/articolo/1129-Concorsi>

Ufficio Tecnico Logistico: cura l'accasermamento, gli impianti tecnici, di telecomunicazioni ed informatica e motorizzazione della Questura ed uffici della Polizia di Stato della provincia. Si occupa, altresì, dell' equipaggiamento e vestiario del personale e dei connessi servizi di supporto.

Tutti gli orari di apertura degli Uffici sopra indicati sono consultabili nelle apposite pagine web della Questura di Ancona.

Nel sito internet www.poliziadistato.it è possibile scaricare anche tutta la modulistica occorrente per i servizi offerti dalla Questura

Ti trovi qui: / Home

Chi siamo	Le Questure	Per il cittadino	Multimedia	Comunicazione
Il capo della Polizia	Dove siamo	Passaporto	La polizia su YouTube	Ufficio stampa
I precedenti capi della Polizia	Le Questure sul web	Espatrio minori	La polizia su Facebook	Iniziativa
Il nostro lavoro	I fatti del giorno	Stradale	Tecnologica e comunicazione	Poliziamoderna
La nostra storia	Oggetti rubati	Stranieri	Gallerie fotografiche	
La nostra uniforme		Armi	La musica della Banda	
Il Sacello dei Caduti		Concorsi	Social media policy	
Il sistema di assicenza per il personale di polizia		Elenco Isotanti		
Le Fiamme Oro		Guida e consigli		
La Banda musicale		Come fare per		
		Bandi di gara		
		Licenze		
		Servizi		
		Bambini scomparsi		
		Commissariato di P.S. online		
		Link utili		
		Banca dati delle Forze di polizia		
		Bancnote contraffatte		
		Veicoli rubati		
		Documenti rubati o smarriti		
		Per i giovanissimi		
		Sicurezza privata		
		Viabilità Italia		
		Pubblicità legale		
		Atti di matricola		
		Patrocino e uso logo araldico		

b) I Commissariati di P.S.

Situati nei comuni di **Senigallia, Osimo, Jesi e Fabriano**, costituiscono i presidi territoriali della Polizia di Stato nella provincia di Ancona al servizio del cittadino e per realizzare in maniera più capillare ed incisiva l'attività di controllo del territorio, di prevenzione e repressione dei reati.

Gli orari di apertura degli Uffici dei Commissariati sono consultabili nelle apposite pagine web della Questura di Ancona.

LA QUESTURA DIALOGA CON I CITTADINI:

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico

In linea con la volontà legislativa espressa dal Governo e con le direttive del Ministero dell'Interno – Dipartimento della Pubblica Sicurezza, la Questura di Ancona desidera percorrere la strada verso il cittadino per capire le sue esigenze di sicurezza al fine di rendere un servizio di qualità totale e di ottenere quindi la sua piena soddisfazione.

In questa ottica è stato istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) per dare attuazione al principio della trasparenza amministrativa, provvedere al servizio all'utenza per i diritti di partecipazione al procedimento amministrativo, garantire il diritto di accesso alla documentazione, fornire una corretta informazione ai cittadini e migliorare ed estendere l'accesso ai servizi forniti dalla Questura.

L'U.R.P. non è solo uno strumento di ascolto dei bisogni degli utenti da parte della Amministrazione della Pubblica Sicurezza, ma anche una leva per il miglioramento della semplificazione del linguaggio e l'aggiornamento delle modalità con cui si propone all'utenza.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- accoglie e ascolta il cittadino;
- fornisce informazioni generiche sui servizi;
- dà una risposta immediata o al massimo entro trenta giorni sullo stato del procedimento o rinvia ad
 - altro servizio interno e/o esterno eventualmente competente;
 - supporta il cittadino in difficoltà nell'uso della documentazione;
 - cura le relazioni con gli altri servizi interni.

L'U.R.P. della Questura di Ancona può essere contattato

- all'utenza telefonica 071-2288556
- via e-mail utilizzando la sezione "Scrivici..."
- email: urp.quest.an@pecps.poliziadistato.it
- <http://www.poliziadistato.it/scrivici> presente sul sito della Polizia di Stato www.poliziadistato.it.

INFORMAZIONE E TUTELA DEL CITTADINO

1. INFORMAZIONE

La Questura di Ancona si impegna a tenere informati i cittadini circa i servizi, le modalità di prestazione, le procedure e le iniziative.

Allo scopo verranno utilizzati vari strumenti:

- Gli sportelli
- Mezzi di comunicazione di massa

- Opuscoli informativi
- Linee telefoniche
- Sito internet <http://questure.poliziadistato.it/Ancona>
- Visita alla Questura da parte di scolaresche, associazioni, ecc.
- Altre metodologie di comunicazione che si riterranno opportune ed appropriate

2. TUTELA DEL CITTADINO

Ai vari provvedimenti adottati dalla Questura il cittadino può proporre ricorso agli Organi e nei tempi indicati nei relativi atti che verranno notificati agli interessati nei termini previsti dalla Legge. Il cittadino può prendere visione degli atti relativi al procedimento che lo riguarda rivolgendosi all'U.R.P. o all'Ufficio preposto e tramite questo ufficio fissare appuntamento con il Funzionario responsabile del procedimento stesso.

3. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CITTADINI

La Questura attua, periodicamente, anche accogliendo suggerimenti e richieste dei cittadini, sondaggi e ricerche per valutare il grado di soddisfazione degli utenti circa i servizi forniti in quanto ad efficienza, efficacia, tempestività, cortesia e preparazione del personale.

Essendovi tra gli obiettivi della Questura di Ancona il raggiungimento di standard di qualità sempre più alti, le ricerche saranno orientate all'ottimizzazione dei servizi stessi.

La Questura si impegna ad informare l'Opinione Pubblica circa i risultati dei sondaggi e delle ricerche, comunicando anche eventuali iniziative di provvedimenti correttivi intrapresi alla luce dei risultati.

CONCLUSIONI

La presente carta dei servizi è stata realizzata dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) della Questura di Ancona in collaborazione con gli altri uffici interni.

Le informazioni hanno valore prettamente indicativo e possono subire variazioni.

Si invitano comunque gli utenti a visionare la carta dei servizi presente sul sito, che sarà continuamente aggiornata e a contattare l'U.R.P. per ogni chiarimento e per completezza delle informazioni, al numero telefonico 071 2288556

PASSAPORTI

Documentazione occorrente - modulistica

IMMIGRAZIONE

Documentazione occorrente

Modulistica permessi di soggiorno per cittadini extracomunitari - comunitari - neocomunitari

ARMI

Documentazione occorrente - modulistica

LICENZE

Documentazione occorrente – modulistica

SCHEDINE ALLOGGIATI

Documentazione occorrente - modulistica

DATI IN INTEGRAZIONE