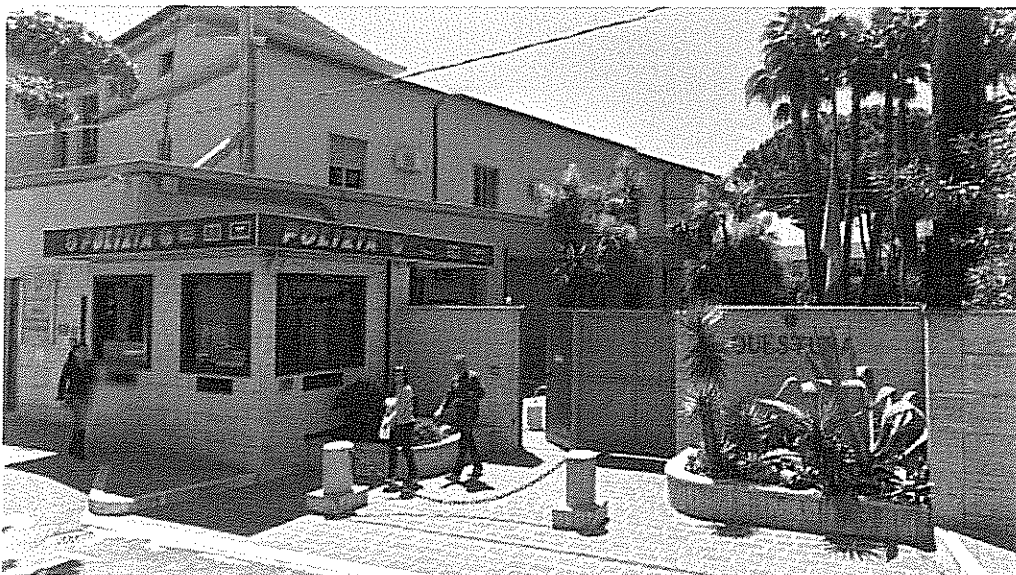




# QUESTURA DI PESCARA

## *CARTA DEI SERVIZI*



## *Premessa*

*Quali servizi eroga la Questura di Pescara? Dove e quando è possibile accedere agli Uffici? Quale documentazione depositare per il rilascio di un'autorizzazione? A queste domande risponde la presente Carta dei Servizi, uno strumento di agevole consultazione predisposto per orientare il cittadino all'interno degli Uffici della Questura di Pescara, agevolandone il percorso e accompagnandolo attraverso gli iter burocratici a volte un po' complicati e poco fruibili nell'immediatezza.*

*La Carta dei Servizi è infatti uno strumento di diffusione delle informazioni relative alla organizzazione degli Uffici che erogano servizi e rappresenta un'importante fonte di orientamento per il cittadino consentendone un accesso più semplice e mirato e garantendo, in tal modo, l'effettiva tutela dei principi di uguaglianza ed imparzialità che informano la Pubblica Amministrazione.*

*Per eventuali consigli, suggerimenti, proposte di miglioramento del servizio o anche reclami, si ricorda che è possibile rivolgersi allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico ovvero inviare una e mail all'indirizzo [urp.quest.pe@pecps.poliziadistato.it](mailto:urp.quest.pe@pecps.poliziadistato.it).*

Questura

Pescara - Via Pesaro, 7

Centralino 085 20571

(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)

Ufficio	e-mail P.E.C.	Orario apertura al pubblico
QUESTORE	questore.pe@poliziadistato.it	Riceve su appuntamento
Ufficio di Gabinetto	gab.quest.pe@pecps.poliziadistato.it	Lun/Sab dalle 8.00 alle 14.00
Squadra Mobile	sqmob.quest.pe@pecps.poliziadistato.it	Riceve su appuntamento
UPGSP	upgsp.quest.pe@pecps.poliziadistato.it	Uffici aperti dalle 00.00 alle 24.00
DIGOS	digos.quest.pe@pecps.poliziadistato.it	Riceve su appuntamento
Divisione Amministrativa e Sociale	ammin.quest.pe@pecps.poliziadistato.it	Vedi orari sportelli pag. 12
Ufficio Relazioni con il Pubblico	urp.quest.pe@pecps.poliziadistato.it	Lun/Sab dalle 9.00 alle 12.00
Ufficio Immigrazione	immig.quest.pe@pecps.poliziadistato.it	Vedi orari sportelli pag. 14
Divisione Anticrimine	anticrimine.quest.pe@pecps.poliziadistato.it	Tutti i giorni dalle 8.00 alle 14.00
Ufficio Amministrativo Contabile	ammcont.quest.pe@pecps.poliziadistato.it	////////////////////////////////////
Ufficio Tecnico Logistico	utl.quest.pe@pecps.poliziadistato.it	////////////////////////////////////
Ufficio Personale	uffpers.quest.pe@pecps.poliziadistato.it	Lun/Sab dalle 10.00 alle 12.00
Ufficio Sanitario	uffsan.quest.pe@pecps.poliziadistato.it	////////////////////////////////////

## INDICE

- PRINCIPI FONDAMENTALI pag.: 5
- LA QUALITA' pag.: 5
- OBIETTIVO DEI SERVIZI pag.: 5
- SERVIZI OFFERTI pag. 6
- ORGANIZZAZIONE pag.: 8
- INFORMAZIONE E TUTELA DEL CITTADINO pag.:11
- CONCLUSIONI pag.: 11
- ORARI SPORTELLI pag.: 12

## PRINCIPI FONDAMENTALI

L'attività della Polizia di Stato si ispira 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.

**TRASPARENZA**- la Questura si impegna ad operare nella massima trasparenza. Ogni cittadino ha il diritto di essere informato delle procedure adottate nei suoi confronti, nei tempi e nei modi previsti dalla legge.

**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.

## OBIETTIVO DEI SERVIZI

### **Sicurezza e ordine pubblico**

L'obiettivo principale che si propone la Questura è garantire la sicurezza e l'ordine pubblico, tutelando al contempo l'incolumità dell'intera collettività così come quella personale, facente capo, cioè, al singolo cittadino. L'obiettivo viene perseguito attraverso l'impiego, anche nell'arco delle ventiquattr'ore, di personale qualificato nelle quotidiane attività di controllo del territorio finalizzate alla prevenzione e repressione dei reati (servizio pronto intervento **113**) e in occasione delle manifestazioni preavvisate attraverso la predisposizione dei servizi di ordine e sicurezza pubblica. Il Questore, quale Autorità

Provinciale di Pubblica Sicurezza, si avvale delle 5 Forze di Polizia presenti sul territorio: *Polizia di Stato, Carabinieri, Guardia di Finanza, Corpo Forestale dello Stato e Polizia Penitenziaria.*

## SERVIZI

### 1. Controllo del territorio

- pronto intervento (113)
- sms in casi particolari

Il controllo del territorio è assicurato dall'Ufficio Prevenzione Generale e Soccorso Pubblico con servizi di vigilanza da parte del personale in divisa nell'arco delle 24 ore e impiego di personale qualificato. Nel periodo estivo è attivo anche il Posto di Polizia di Montesilvano. Il servizio è direttamente collegato ad una Sala operativa situata in Questura che risponde al numero **113**. 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. Per le persone che hanno un deficit della parola e/o dell'udito è attivo il Servizio S.M.S. Sicuri e Mai Soli che consente di richiedere aiuto inviando un semplice sms sul numero di telefono cellulare 334 6911893. La Sala operativa si attiverà immediatamente per il soccorso. Per l'intervento in strada, dovrà essere specificato il luogo ove il soccorso dovrà essere inviato.

### 2. Ricezione denunce

Gli uffici della Questura sono aperti nell'arco delle 24 ore. Il servizio, attivo dal 14 febbraio 2011, è nato per fornire una risposta adeguata alla crescente richiesta di sicurezza dei cittadini, che possono formalizzare denunce di reati o smarrimenti o richiedere personalmente informazioni alla Polizia di Stato anche nelle ore serali e notturne. Saranno assistiti con professionalità e disponibilità dagli Ufficiali di Polizia Giudiziaria addetti al servizio in qualsiasi momento della giornata dovessero averne bisogno. IL cittadino, inoltre, può usufruire anche del servizio di denuncia on line, collegandosi al sito [www.commissariato.it/denunciaviaweb](http://www.commissariato.it/denunciaviaweb), in caso di smarrimenti o reati di furto, reati telematici o in materia di telecomunicazioni, recandosi negli uffici in un momento successivo per la sottoscrizione della denuncia. Inoltre, presso la Questura di Pescara è attivo anche il servizio **denunce a domicilio**, per fornire un valido aiuto alle persone che non sono in grado di recarsi presso l'Ufficio Denunce. Si tratta di un servizio riservato alle persone anziane o con problemi di deambulazione, che si attiva chiamando il 113. Si provvederà nell'immediato ad inviare una volante con un ufficiale di Polizia Giudiziaria per la ricezione della denuncia.

### 3. Ascolto

Il servizio di ascolto è garantito attraverso sportelli creati *ad hoc* per venire incontro a tutte le esigenze della cittadinanza, a prescindere dalla formalizzazione di eventuali richieste e/o denunce.

Il servizio è operativo attraverso gli uffici sotto indicati:

**3.1 Ufficio relazioni con il Pubblico.** L'U.R.P. rappresenta il primo contatto del cittadino con il pubblico degli utenti ed è nato per dare concreta attuazione al principio della trasparenza amministrativa, garantire i diritti del cittadino di partecipazione al procedimento amministrativo, di accesso alla documentazione, e soprattutto di fornire una corretta informazione sui servizi offerti e le modalità per accedervi.

In particolare,

- 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 Pescara può essere contattato

- all'utenza telefonica 085 – 2057723 oppure 085-2057724
- via e-mail utilizzando la sezione "Scrivici..."
- email: [urp.quest.pe@pecps.poliziadistato.it](mailto:urp.quest.pe@pecps.poliziadistato.it)
- <http://www.poliziadistato.it/scrivici> presente sul sito della Polizia di Stato [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it).

### 3.2 Sportello antiviolenza donne

Nell'ambito della Divisione Polizia Anticrimine e della Squadra mobile è attivo un servizio di ascolto e pronto intervento in caso di violenze sulle donne. Riceve, anche telefonicamente, le denunce/segnalazioni di situazioni di disagio, di maltrattamento, di minacce, di atti persecutori e di violenza in generale sulle donne. Lo sportello è attivo dalle ore 8.00 alle ore 14.00, dal lunedì al sabato ai seguenti numeri di telefono istituiti proprio allo scopo di garantire la massima riservatezza per l'utente:

085/ 2057528 – 085/2057532- 085/2057511.

Per tutte le altre fasce orarie è attivo il servizio sulla linea 113. Per chi vuole mettersi in contatto a mezzo posta elettronica l'indirizzo e-mail a cui rivolgersi è il seguente: [questore.pe@poliziadistato.it](mailto:questore.pe@poliziadistato.it).

L'iniziativa si inserisce nell'ambito del progetto T.E.R.R.A – Trasferibilità di Esperienze e Relazioni tra Reti Antiviolenza, cui ha aderito anche la Questura di Pescara, con cui è stata creata una rete Antiviolenza con l'obiettivo di rafforzare, nella provincia di Pescara, attraverso la collaborazione di tutti gli attori istituzionali e non, le azioni di prevenzione e contrasto alla violenza di genere e a quelle contro le donne in particolare.

La Polizia di Stato, che ormai da anni fa parte di questa rete interistituzionale, attiverà per le vittime della violenza un percorso di sostegno interagendo con gli altri operatori del settore.

### 3.3 Ufficio Minori

L'Ufficio Minori nasce nel 1996, nell'ambito della Divisione di Polizia Anticrimine, allo scopo di aiutare minori e famiglie in difficoltà, relativamente ai problemi di maltrattamenti, di evasione scolastica, ecc. fino ad arrivare allo sfruttamento sessuale dei bambini.

Se un minore si trova in un momento di difficoltà o se si ha notizia di maltrattamenti o violenze subite da minori, è possibile contattare il personale preposto all'Ufficio Minori che, garantendo la massima riservatezza, aiuterà il minore e la sua famiglia fornendo tutte le possibili soluzioni a tali problemi.

L'Ufficio Minori si occupa infatti di:

- violenze, maltrattamenti ed abusi sessuali in danno di minori;
- abbandono di minori;
- uso o spaccio di sostanze stupefacenti ad opera di minori;
- sfruttamento del lavoro minorile;
- criminalità diffusa minorile ed ogni caso di disagio e difficoltà

### 3.4 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.

#### 4. Rilascio autorizzazioni di polizia

Il Questore, quale Autorità provinciale di Pubblica Sicurezza, ha la competenza, nei casi e nei modi previsti dalla legge, al rilascio delle autorizzazioni amministrative in materia di armi, passaporti/titoli di viaggio e permessi di soggiorno per stranieri. Gli Uffici cui sono demandate le predette competenze sono la Divisione di Polizia Amministrativa, Sociale e dell'Immigrazione e l'Ufficio Immigrazione. La Divisione P.A.S.I. è contattabile all'utenza 085/2057573.

Presso l'Ufficio di Gabinetto della Questura deve essere depositato preavviso di manifestazione/corteo e altre iniziative

Per orari di apertura al pubblico di entrambi Uffici e modulistica vedansi allegati.

#### 5. Alloggiati web

La Questura di Pescara ha attivato un nuovo servizio denominato "alloggiatiweb" che consente l'invio, a mezzo collegamento internet, tramite il sito <https://alloggiatiweb.poliziadistato.it>, delle schedine relative alle persone alloggiate. Tutti gestori delle strutture alberghiere site nella provincia di Pescara, dovranno, presentare richiesta di abilitazione per utilizzare questa nuova e più celere modalità di trasmissione. I gestori potranno scaricare, dall'apposito link, il modulo di richiesta e, dopo averlo compilato, depositarlo, in triplice copia presso la Questura di Pescara- Ufficio Relazioni con il Pubblico, negli orari di apertura al pubblico. Personale dell'U.R.P. provvederà a rilasciare le credenziali (nome utente e password) con le quali si potrà scaricare ed installare il certificato digitale sul proprio personale computer e dunque iniziare ad utilizzare il programma. Il nuovo sistema è più veloce e sicuro, evita dispendio di tempo e consente, oltre la trasmissione della singola schedina anche la possibilità di un invio multiplo mediante un file di testo prodotto dai software (gestionali) già in uso alle stesse strutture ricettive.

#### 6. Educazione alla legalità e polizia di prossimità

La Polizia di Stato si occupa anche di diffondere i sentimenti del rispetto delle regole e dell'educazione alla legalità in generale tra la gente. In particolare, numerosi sono i progetti che la Questura di Pescara ha dedicato ai più giovani, organizzando incontri presso gli Istituti scolastici della provincia di Pescara e coinvolgendo studenti di tutte le fasce d'età. Le tematiche affrontate sono le più varie. Si pensi ai progetti in tema di *violenza negli stadi*, alle problematiche del *bullismo* ovvero sugli effetti dell'*uso di sostanze stupefacenti* o delle *bevande alcoliche*. Ma la tutela delle categorie più deboli, cui sottende l'attività della Polizia di Stato, si manifesta anche attraverso interventi dei funzionari di polizia di volta in volta designati anche presso altri luoghi di aggregazione (parrocchie, consigli di quartiere, associazioni ecc.) per discutere in modo costruttivo su temi quali le *truffe agli anziani*, la *prostituzione* e la *sicurezza in generale*.

Per partecipare ai progetti organizzati dalla Questura di Pescara è sufficiente inviare una e-mail all'indirizzo di posta elettronica [urp.quest.pe@pecps.poliziadistato.it](mailto:urp.quest.pe@pecps.poliziadistato.it) e sarete immediatamente contattati.

### ORGANIZZAZIONE

La struttura organizzativa della Questura rispetta le disposizioni legislative nonché le circolari ministeriali emanate nella specifica materia.

### 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, Corpo Forestale dello Stato, 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.

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 Pescara è il Dirigente Superiore della Polizia di Stato dott. Paolo Passamonti ed è coadiuvato nelle sue attività dal Vicario del Questore che è il Primo Dirigente della Polizia di Stato Dott. Francesco De Cicco.

## UFFICI

La Polizia di Stato è presente sul territorio della Provincia di Pescara attraverso la Questura e il Posto Stagionale di Polizia di Montesilvano, operativo nel periodo estivo.

La Questura di Pescara 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; riceve i preavvisi di manifestazione ai sensi dell'art. 18 T.U.L.P.S.

**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.

All'interno della Divisione operano anche il Gabinetto Provinciale della Polizia Scientifica, ufficio preposto all'ausilio tecnico scientifico da fornire alle attività investigative della Polizia Giudiziaria. In particolare, il settore identità è stato automatizzato con un nuovo sistema di rilevazione delle impronte digitali detto **sistema AFIS** (Automatic Fingerprint Identification System) che prevede l'archiviazione elettronica delle schede fotosegnalistiche, la loro gestione ed il confronto dei frammenti di impronta rilevati sul luogo del reato per giungere all'identificazione dattiloscopia dell'autore.

Inoltre, all'interno della Divisione P.A.C. vi sono l'Ufficio Minori e lo Sportello violenza sulle donne.

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

- 1) "Criminalità Organizzata e Criminalità Extracomunitaria e Prostituzione";
- 2) "Reati contro la Persona in danno di Minori e Reati Sessuali";
- 3) "Reati contro il Patrimonio e Pubblica Amministrazione";
- 4) "Unità Speciale Antidroga e catturandi";

**La 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.

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

**1) 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.

2) **La Squadra Volante** – Per la vigilanza nell’arco delle 24 ore, con una volante per ogni turno di servizio, si occupa di prevenzione e repressione dei reati nell’ambito cittadino, oltre a fornire un primo immediato soccorso ai cittadini che ne fanno richiesta tramite l’utenza telefonica “113”.

3) **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 in cinque zone della città di Pescara con una pattuglia appiedata. E’ espressione della *polizia di prossimità*, che lavora tra la gente e per la gente, operando in aree specifiche proprio per conoscerne nel dettaglio le dinamiche e instaurare un rapporto di fiducia con il cittadino.

4) **L’Ufficio Denunce** - Incaricato dell’acquisizione delle notizie di reato.

Aperto 24 ore su ventiquattro, riceve le denunce del cittadino anche via web (<https://www.denunceviaweb.poliziadistato.it/>).

**La Divisione della Polizia Amministrativa e Sociale** è così articolata:

1) **Ufficio di Polizia Amministrativa** – costituito da:

- **Squadra Amministrativa e di Controllo;**
- **Ufficio Armi** (ed esplosivi);
- **Ufficio Licenze;**
- **Ufficio Passaporti.**

2) **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 ed arruolamento** – per ricevere informazioni inerenti ai concorsi per l’accesso ai ruoli della Polizia di Stato (Agenti – Ispettori – Commissari). 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](http://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.

## 1. INFORMAZIONE

La Questura di Pescara 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/Pescara>
- 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 dal Questore il cittadino può proporre ricorso agli Organi competenti nei tempi e nei modi indicati nei relativi atti notificati agli interessati .

### 2.1. PARTECIPAZIONE AL PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO

Il cittadino ha diritto a partecipare al procedimento amministrativo che lo riguarda. Nel caso in cui il Questore intenda adottare un provvedimento amministrativo nei confronti di un cittadino, provvederà alla nomina del responsabile del procedimento amministrativo e alle comunicazioni previste dall'art. 7 della legge 241/90 (avviso di avvio del procedimento amministrativo). L'avviso può essere omesso nei casi in cui sussistano ragioni di celerità ed urgenza all'adozione del provvedimento ovvero nei casi previsti dall'art. 21 *octies* della legge richiamata.

Nei casi in cui il Questore intende definire negativamente una richiesta avanzata dal cittadino (licenza, permesso di soggiorno ecc.), analogamente procederà a dare comunicazione all'interessato dei motivi ostativi, ai sensi dell'art. 10bis della legge nr. 241/90.

### 2.2. ACCESSO AGLI ATTI

Il cittadino può esercitare il diritto di accesso agli atti personalmente ovvero a mezzo di un proprio legale rappresentante munito di *procura specifica*. Nella richiesta, da depositare presso l'U.R.P. della Questura di Pescara, bisogna specificare la documentazione alla quale si intende accedere nonché l'interesse giuridico sotteso alla richiesta (ovvero la motivazione). L'addetto all'U.R.P. provvederà, nel giorno di deposito della richiesta, a rilasciare idonea ricevuta all'istante, previa identificazione del medesimo.

Entro il termine di 30 gg. dal deposito della richiesta, l'addetto all'U.R.P. contatterà l'istante al fine di consentire l'accesso agli atti richiesto, previo pagamento dei diritti di cancelleria previsti dalla normativa in vigore, ovvero notificare all'interessato provvedimento di diniego. Avverso il provvedimento di rigetto della richiesta di accesso agli atti il cittadino può proporre ricorso agli Organi competenti nei tempi e nei modi indicati nel relativo atto.

## 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 Pescara il raggiungimento di standards 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 Pescara 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 aggiornata in tempo reale e a contattare l'U.R.P. per ogni chiarimento e per completezza delle informazioni, al numero telefonico 085/2057723 / 724

## Orari sportelli

### DENUNCE

Ricezione denunce	tutti i giorni della settimana	00.00-24.00
-------------------	--------------------------------	-------------

### UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P. 085/2057723-724)

Apertura al pubblico	dal lunedì al sabato	9.00-12.00
Risposte telefoniche	dal lunedì al sabato	9.00-12.00

### UFFICIO DI GABINETTO (085/2057477)

Presentazione preavviso di manifestazione	dal lunedì al sabato	9.00-13.00
---	----------------------	------------

### DIVISIONE POLIZIA AMMINISTRATIVA E SOCIALE

<b>ARMI</b> Tel 085 2057529	dal lunedì al venerdì	10.00 - 12.00
--------------------------------	-----------------------	---------------

<b>PASSAPORTI</b> Tel 085 2057512	dal lunedì al venerdì	10.00 – 12.00
	mercoledì	15.00 - 17.00
<b>LICENZE</b> Tel. 085 2057355 / 578	dal lunedì al venerdì	10.00 - 12.00

**UFFICIO IMMIGRAZIONE**

<b>Informazioni allo sportello e integrazioni pratiche</b>	lunedì e venerdì	15.00/16.30
<b>Informazioni telefoniche</b>	Dal lunedì al venerdì	10.00-13.00
<b>Permessi di soggiorno elettronici</b>	<p align="center"><b>Si raccomanda agli utenti di</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Presentarsi nel giorno e ora indicati muniti di passaporto, ricevuta postale e permesso di soggiorno da rinnovare</b></li> <li>• <b>Portare documenti in originale</b></li> <li>• <b>Portare i minori da inserire sul permesso</b></li> </ul> <p align="center"><b>Si consiglia di inserire nella domanda il numero di cellulare per ricevere sms di convocazione per ritiro del permesso di soggiorno</b></p>	
<b>Consegna permesso di soggiorno elettronico</b>	mercoledì	15.00/18.30
<b>Acquisizione p.s.e. Dichiarazioni di presenza Istanze di permessi di soggiorno cartacei</b>	Dal lunedì al venerdì	9.00-13.00