

**CARTA DEI SERVIZI
REPARTO SANZIONI-CONTENZIOSO E RUOLI
DIREZIONE POLIZIA LOCALE
ANNO 2022**



Reparto Sanzioni, Contenzioso e Ruoli – Polizia
Locale

Via di Francia 1

16149 GENOVA

Segreteria Tel. 010 5577949

Il Reparto Sanzioni, Contenzioso e Ruoli fa parte del Settore del Corpo di Polizia Locale e gestisce tutti i verbali che sanzionano le violazioni al Codice della Strada e alle altre Leggi e Regolamenti nazionali e

Locali.

Per informazioni di dettaglio e modulistica è disponibile il sito

<https://smart.comune.genova.it/polizia-locale>

I contenuti della Carta dei Servizi sono stati condivisi con le Associazioni di Tutela dei Consumatori che aderiscono alla Consulta dei Consumatori ed Utenti del Comune di Genova

[\[http://www.comune.genova.it/servizi/qualita\]](http://www.comune.genova.it/servizi/qualita)

INDICE

Validita' della carta	3
Principi fondamentali.....	3
Servizi erogati e standard di qualita'	3
Azioni di miglioramento	11
Diffusione e comunicazione	11
Diritti degli utenti	11
Rimborsi	12
Doveri degli utenti	12
Conciliazione.....	12

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **01/01/2022** e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della Carta dei servizi.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta scaricabile all'indirizzo

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

PRINCIPI FONDAMENTALI

Le attività prestate dal Reparto Sanzioni, Contenzioso e Ruoli non rientrano nell'ambito dei servizi pubblici ex art. 112 D.Lgs. 267/2000, bensì fanno parte dell'attività autoritativa della Pubblica Amministrazione disciplinata dalla Legge.

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.

Su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di marzo, e consultabili ai seguenti indirizzi:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

SERVIZI EROGATI E STANDARD DI QUALITA'

Reparto Sanzioni, Contenzioso e Ruoli

Matitone – Via di Francia, 1 – 22° piano

Tel. 010 5577949

pmcontravvenzioni@comune.genova.it

Il Reparto Sanzioni, Contenzioso e Ruoli informa annualmente i cittadini dei debiti pendenti, saldabili prima della formazione del ruolo esattoriale. La comunicazione avviene tramite recapito, presso la residenza, di avviso bonario entro 36 mesi dall'accertamento.

Tutti i giorni, 24 ore su 24, il risponditore automatico fornisce informazioni generali sul funzionamento degli uffici e sulle procedure standard; per informazioni più dettagliate è previsto il contatto con un operatore il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8 alle 13 il martedì e il giovedì dalle 12,30 alle 18,30

Responsabili e Contatti

Ufficio relazioni con il pubblico

Comm. Angela Bartolo, Centralino Tel.010 5577949

e-mail: pmcontravvenzioni@comune.genova.it ;

p.e.c.: pmge.contravvenzioni@postecert.it

Ruoli esattoriali

Comm. Laura Miserocchi - Tel. 0105577045

e-mail : pmruoli@comune.genova.it

Ufficio Sanzioni Accessorie

Comm. Massimo Ottonello - Tel. 0105573916

e-mail : pmsequestri@comune.genova.it

Ufficio Contenzioso

Comm. Dott. Giuseppe Anello Tel. 0105575044

e-mail : pmcontenzioso@comune.genova.it

pec : pmge.contenzioso@postecert.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Lo sportello per il pubblico dal 21/12/2020 è stato affidato alla società partecipata Genova Parcheggi S.p.A.

Il pubblico viene ricevuto presso il Front Office in Viale Brigate Partigiane 1 con i seguenti orari:

da lunedì a venerdì dalle ore 8,30 alle ore 16,30

In occasione dell'invio delle lettere di avviso bonario sarà attiva una specifica casella di posta elettronica tramite la quale sarà possibile richiedere e ricevere informazioni e presentare eventuali istanze e richieste relative ai verbali di cui all'avviso bonario. Inoltre sarà attivato un servizio di informazione telefonica dedicato attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00 a partire dalla data di spedizione delle lettere di avviso bonario fino alla scadenza del pagamento indicata

Presso gli sportelli è possibile:

- pagare i verbali
- esibire i documenti di circolazione di cui non si era in possesso al momento dell'accertamento
- dichiarare le generalità del conducente per la decurtazione dei punti
- richiedere le copie dei verbali, delle relative notifiche e delle fotografie quando previste
- richiedere informazioni sui verbali e sugli avvisi bonari
- consegnare le richieste di rimborso o storno (su verbali non saldati) per le somme erroneamente pagate
- consegnare ricorsi al Prefetto
- consegnare scritti difensivi per verbali di competenza di uffici o enti diversi dalla Prefettura
- pagare ordinanze ingiunzioni emesse dalla Prefettura o dalla Direzione Polizia Locale
- pagare sanzioni a seguito di sentenze emesse dal Giudice di Pace a seguito di ricorsi C.d.S.
- consegnare istanze di archiviazione in autotutela (**1**)
- consegnare istanze di registrazione o regolarizzazione del pagamento
- chiedere le dilazioni di pagamento per i verbali per i quali è prevista la rateazione ai sensi del Codice della Strada
- richiedere informazioni sulle cartelle esattoriali
- consegnare le istanze di sgravio delle cartelle esattoriali

Le richieste di informazioni sui verbali e sugli avvisi bonari possono essere altresì inoltrate per posta ordinaria e via e-mail all'indirizzo

pmcassa@comune.genova.it

N.B. le istanze devono essere corredate di eventuali fotocopie della documentazione che si intende presentare, in caso contrario il costo delle eventuali fotocopie potrà venire addebitato.

(1) Per ulteriori chiarimenti vedasi il sito pmgenova.it/contenzioso

Rilascio di atti e/o fotogrammi

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio di atti e/o fotogrammi	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Tempo di consegna di atti e/o fotogrammi dalla richiesta	30 giorni

Costi:

Ricerca atto non immediatamente disponibile e visualizzabile nell'archivio informatico contravvenzionale, ovvero richiesto in copia conforme. (D.Giunta n. 286/2013)	€ 10.60
Rilascio fotogrammi in bianco e nero	€. 0.30 a copia
Rilascio fotogrammi a colori (autovelox e telelaser)	€. 0.50 a copia
Fotocopie	€. 0.30 a copia
Rimborso costi di riproduzione di atti: verbali, cartoline di notifica, ecc.	€. 0.50 a copia

Rilascio di fotogrammi relativi ai transiti

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio di fotogrammi relativi ai transiti	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Tempo di consegna di fotogrammi relativi ai transiti in ZTL	entro i 5 fotogrammi: consegna in tempo reale
			oltre i 5 fotogrammi: previo appuntamento nei successivi 7 gg

Costi: €. 0.30 per ciascun fotogramma

Rilascio informazioni sui verbali e sugli avvisi bonari

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio informazioni sui verbali e sugli avvisi bonari	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Tempo di risposta a richiesta di informazioni sui verbali e sugli avvisi bonari	Max 10 giorni per le richieste semplici pervenute con e mail
			30 gg per richieste complesse o presentate per posta, fax, email all'indirizzo pmcassa@comune.genova.it (nei periodi di invio delle lettere di avviso bonario anche all'indirizzo pmruoli@comune.genova.it

Costi: Nessuno, salvo i costi per rilascio atti (*vedi sopra*)

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Richieste di storno su verbali non saldati o per somme erroneamente pagate	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Tempo di chiusura delle richieste di storno su verbali non saldati o per somme erroneamente pagate (in presenza di altro debito la quota versata in eccesso viene utilizzata a compensazione di quanto dovuto)	15 giorni

Costi: nessuno

Rimborso di somme erroneamente pagate

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
------------------	---------------------	------------	------------------

Rimborso di somme erroneamente pagate	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Tempo di invio all'ufficio "liquidazione e mandati" delle richieste di rimborso di somme erroneamente pagate	30 giorni
--	--	--	-----------

Costi: Nessuno

Poiché il presente procedimento viene attivato a causa di errore dell'utente, il ristoro economico di cui all'art. 8 del d.l. n. 1/2012 non è previsto

Richiesta di rateazione

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Richiesta di rateazione	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Tempo di evasione della richiesta di rateazione	30 giorni

Costi: 15 € di spese di procedimento e notifica

Ufficio Ruoli Esattoriali

Matitone – Via di Francia, 1 – 22° piano
Tel 0105577045

Presso il Comparto è possibile tramite fax, posta e via e-mail all'indirizzo:
[**pmruoli@comune.genova.it**](mailto:pmruoli@comune.genova.it)

- richiedere informazioni sulle cartelle esattoriali
- inviare le istanze di sgravio o sospensione delle cartelle esattoriali

In casi particolarmente complessi è inoltre possibile richiedere un appuntamento per ricevere informazioni più dettagliate.

Rilascio informazioni complesse sulle cartelle esattoriali

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio informazioni complesse sulle cartelle esattoriali	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Tempo di risposta a richiesta di informazioni sulle cartelle esattoriali	30 gg per richieste complesse e presentate per posta, fax, e-mail
			45 gg per istanze particolari che prevedano acquisizione di informazione presso altri enti/uffici

Costi: Nessuno

Ufficio Sanzioni Accessorie

Matitone – Via di Francia, 1 – 22° piano
 Tel. 0105573916 fax 5577947
pmsequestri@comune.genova.it

Orario dal lunedì al venerdì 8,00 - 13,00

Presso gli sportelli vengono dissequestrati i veicoli e restituiti, in tempo reale, i documenti di circolazione.

Dalle 8,00 alle 13,00 dal lunedì al venerdì un operatore è anche a disposizione dell'utenza per informazioni telefoniche.

Contenzioso

- *Responsabile: Com. Dott. Giuseppe Anello*

- **Contenzioso amministrativo CDS**

Ricezione e gestione ricorsi per l'Autorità Amministrativa

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
------------------	---------------------	------------	------------------

Ricezione e gestione ricorsi per l'Autorità Amministrativa	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	i tempi di risposta non riguardano l'utenza ma sono relativi alla sola definizione procedimento di contenzioso amministrativo	100%
---	--	---	------

- **Contenzioso giudiziario**

Ricezione e Gestione ricorsi avverso giudice penale

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Ricezione e Gestione ricorsi avverso giudice penale	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	i tempi di risposta non riguardano l'utenza ma sono relativi alla sola definizione procedimento di contenzioso giudiziario	100%

- **Autotutela**

Valutazione e successiva gestione in autotutela istanze di annullamento su procedimenti amministrativi

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Valutazione e successiva gestione in autotutela istanze di annullamento su procedimenti amministrativi	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	tempi di risposta in termini di definizione procedimento a fronte di istanza annullamento in autotutela	30 giorni dalla presentazione istanza, con riscontro scritto all'istante solo in caso di esito negativo

- **Contenzioso Leggi e Regolamenti**

Ricezione e gestione scritti difensivi su provvedimenti amministrativi di competenza del Sindaco o altra autorità amministrativa

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Ricezione e gestione scritti difensivi su provvedimenti amministrativi di competenza del Sindaco o altra autorità amministrativa	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	i tempi di risposta non riguardano l'utenza ma sono relativi alla sola definizione procedimento di contenzioso amministrativo	100%

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate. Nel rispetto di questo principio sono avviate per l'anno 2022 le seguenti azioni di miglioramento:

- 1) Presentazione delle istanze in autotutela on line attraverso il fascicolo del cittadino
- 2) Dichiarazione dei dati conducente on line attraverso il fascicolo del cittadino
- 3) Comunicazioni ai cittadini dei verbali tramite AppIO entro 3 giorni dall'accertamento
- 4) Dal mese di Febbraio 2022 l'orario per le informazioni telefoniche viene modificato per consentire due giorni alla settimana il contatto pomeridiano estendendo in questi giorni l'orario di un ora

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei servizi può essere richiesta alla segreteria del Reparto Sanzioni, Contenzioso e Ruoli, Via di Francia 1, p. 22° tramite l'indirizzo e-mail pmcontravvenzioni@comune.genova.it;

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, la Direzione Polizia Locale, tramite il Reparto Sanzioni, Contenzioso e Ruoli ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso con un minimo di 24 ore tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito internet nonché alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

DIRITTI DEGLI UTENTI

Dal 2022 i cittadini possono formulare **suggerimenti, segnalazioni e reclami** relativi agli indicatori presenti nella Carta dei servizi attraverso la piattaforma **SegnalaCi** al seguente indirizzo:

<https://segnalazioni.comune.genova.it/>

La risposta alle segnalazioni ed ai reclami sarà fornita entro un tempo massimo **di 10 giorni**. Qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione all'utente indicando le azioni già svolte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro

RIMBORSI

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

Le previsioni seguenti sono definite in conformità alla legge 69/2009, al Codice del consumo ed alla legge 24 marzo 2012, n. 27.

DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, entro 15 gg dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.