



Carta dei Servizi del Reparto Contravvenzioni della Polizia Municipale ANNO 2017



PREMESSE GENERALI

**Direzione Polizia Municipale
Reparto Contravvenzioni
Via di Francia, 1 – 16149 GENOVA**

Il Reparto Contravvenzioni fa parte del Settore Sicurezza Urbana del Corpo di Polizia Municipale e gestisce tutti i verbali che sanzionano le violazioni al Codice della Strada e alle altre Leggi e Regolamenti nazionali e Locali; provvede altresì a soddisfare le richieste di accesso ai documenti amministrativi, ai sensi della legge n. 241/1990, per ogni attività svolta dalla P.M. (rapporti di incidenti stradali, relazioni circa interventi di varia natura).

Per informazioni di dettaglio e modulistica è disponibile il sito <http://www.pmgenova.it>

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1 gennaio 2017** 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, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo

<http://www.pmgenova.it>

PRINCIPI FONDAMENTALI

Le attività prestate dal Reparto Contravvenzioni 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:

www.comune.genova.it/servizi/qualita
www.comune.genova.it

Responsabili e Contatti

Segreteria

Comm. Giuseppe Bova

Centralino Tel.0105577949

e-mail: pmcontravvenzioni@comune.genova.it

p.e.c.: pmgecontravvenzioni@postecert.it

Comparto Relazioni con il Pubblico

Comm. Giuseppe Anello - Tel. 0105577948

Comparto Back Office Ruoli Esattoriali e Cassa/informazioni

Comm. Laura Miserocchi - Tel. 0105577045

Comparto Sanzioni Accessorie

Comm. Massimo Ottonello - Tel. 0105573916

Comparto Rilascio Atti

Comm. Danilo Merello - Tel. 0105577153

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Matitone – Via di Francia, 1 – 2° piano

Tel. 0105577948 fax 0105577056

Orario:

Lunedì 12,30 – 17,00

Martedì, Giovedì e Venerdì 8,00 – 12,00

Mercoledì 8,00 – 17,00

Nei giorni prefestivi lo sportello riceverà il pubblico con orario

8,00 – 12,00 anche il lunedì.

Nel periodo tra il 15/08 e il 31/08 lo sportello riceverà il pubblico con orario 8,00 – 12,00 eccettuato il lunedì.

In occasione dell'invio delle lettere di avviso bonario lo sportello rimarrà aperto con orario continuato 8,00/17,00 anche i due giorni precedenti la scadenza del pagamento indicata nella lettera; nello stesso periodo 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.

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 Municipale
- 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
- richiedere relazioni di servizio

Il martedì ed il mercoledì dalle 14,00 alle 18,00 un operatore è a disposizione dell'utenza per informazioni telefoniche al n° 0105577948. In casi particolarmente complessi è inoltre possibile ricevere informazioni più dettagliate, previa richiesta di appuntamento.

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

Rilascio di atti e/o fotogrammi

Indicatore

Tempo di consegna di atti e/o fotogrammi dalla richiesta

Valore garantito

30 giorni

Costi € 10.60

ricerca atto non immediatamente disponibile e visualizzabile nell'archivio informatico contravvenzionale, ovvero richiesto in copia conforme. (D.Giunta n. 286/2013)

€. 0.30

rilascio fotogrammi in bianco e nero – costo a copia

€. 0.50

rilascio fotogrammi a colori (autovelox e telelaser) – costo a copia

€. 0.30

fotocopie – costo a copia

€. 0.50

rimborso spese per il rilascio di copie di atti: verbali, cartoline di notifica, ecc.

Rilascio di fotogrammi relativi ai transiti in ZTL

Indicatore

Tempo di consegna di fotogrammi relativi ai transiti in ZTL

Valore garantito

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

Indicatore

Tempo di risposta a richiesta di informazioni sui verbali e sugli avvisi bonari

Valore garantito

- In tempo reale direttamente allo sportello, per richieste semplici

- 30 gg per richieste complesse o presentate per posta, fax, email all'indirizzo pmfrontoffice@comune.genova.it

(nei periodi di invio delle lettere di avviso bonario anche all'indirizzo avvisibonarichiarimenti@comune.genova.it)

Costi

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

Indicatore

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)

Valore garantito

15 giorni

Costi

Nessuno

Rimborso di somme erroneamente pagate

Indicatore

Tempo di invio all'ufficio "liquidazione e mandati" delle richieste di rimborso di somme erroneamente pagate

Valore garantito indicativo

50 giorni

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

Costi

Nessuno

Istanze di archiviazione in autotutela

Indicatore

Tempo di inoltro all'Ufficio Contenzioso della Polizia Municipale – Via XX Settembre, 7/1A - dell'istanza di archiviazione in autotutela

Valore garantito

10 giorni

Costi

Nessuno

Richiesta di rateazione

Indicatore

Tempo di evasione della richiesta di rateazione

Valore garantito

30 giorni

Costi

15 € di spese di procedimento e notifica

Rilascio informazioni semplici sulle cartelle esattoriali

Indicatore

Tempo di risposta a richiesta di informazioni semplici sulle cartelle esattoriali

Valore garantito

- In tempo reale direttamente allo sportello

Costi

Nessuno

Back Office Ruoli Esattoriali e Cassa/Informazioni

Matitone – Via di Francia, 1 – 2° piano
Tel 0105577045 fax 0105577044

Presso il Comparto è possibile tramite fax, posta e via e-mail all'indirizzo:
pmruoli@comune.genova.it

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

Dalle 14,00 alle 18,00 martedì e mercoledì un operatore è a disposizione dell'utenza per informazioni telefoniche al n.0105577948.

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

Rilascio informazioni sulle cartelle esattoriali

Indicatore

Tempo di risposta a richiesta di informazioni sulle cartelle esattoriali

Valore garantito

- 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 Rilascio Atti

Matitone – Via di Francia, 1 – 2° piano
Tel 0105577153 fax 0105573676

pmrapporti@comune.genova.it

Orario:

- martedì, mercoledì e giovedì 8,00 – 12,00
(per ritiro atti e presentazione richieste)
- mercoledì (solo presentazione richieste) 15,00 – 18,00

Nelle giornate di martedì, mercoledì e giovedì con orario 8/12 un operatore è a disposizione dell'utenza per informazioni telefoniche al n. 010.5577153.

N.B. Nelle suddette giornate, qualora prefestive, l'Ufficio osserverà l'orario 8.00 – 10.00.

Nel periodo compreso fra il 17 Luglio ed il 31 Agosto lo sportello sarà aperto nei giorni martedì - mercoledì - giovedì con orario 8/12.

Presso il Comparto Rilascio Atti è possibile:

- richiedere copie delle relazioni di servizio redatte dalla P.M. quali sopralluoghi pubblica incolumità ed interventi di varia natura
- richiedere copie dei rapporti di incidente stradale rilevati dalla P.M.

E' possibile richiedere il rilascio dei rapporti di incidente stradale tramite il sito www.incidentistradali.com , previa idonea registrazione.

Consegna copie di Relazioni di Servizio

Indicatore

Tempo di risposta consegna copie di Relazioni di Servizio

Valore garantito

- 10 gg dal completamento e deposito della relazione di servizio da parte del redattore

Costi

€ 29,20 più € 1,00 per eventuale fotogramma

Consegna copie di Rapporto di incidente Stradale

Indicatore

Tempo di risposta consegna copie di Rapporto di incidente Stradale

Valore garantito

- 10 gg dal completamento e deposito del rapporto di incidente da parte del redattore

Costi

€ 39,90 se ritirato presso il Front - Office

€ 27,80 se rilasciato on -line

Ufficio Sanzioni Accessorie

Matitone – Via di Francia, 1 – 2° 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 a disposizione dell'utenza per informazioni telefoniche.

Reparto Contravvenzioni

Matitone – Via di Francia, 1 – 9° piano

Tel. 010 5577949 - fax 5577944

pmcontravvenzioni@comune.genova.it

Il reparto contravvenzioni 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 dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 13

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 2017 le seguenti azioni di miglioramento:

- Uniformazione degli orari di ricevimento del pubblico fra l'Ufficio rilascio atti e l'Ufficio relazioni con il pubblico.
- Possibilità di ottenimento di informazioni telefoniche presso l'Ufficio rilascio atti.
- Migliore dislocazione degli sportelli al pubblico, con unico front-office per tutti gli uffici.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei servizi può essere richiesta al Comparto Cassa e Informazioni del Reparto Contravvenzioni, Via di Francia 1, p. 2° presso il quale è affisso un estratto, ovvero alla Segreteria del Reparto tramite l'indirizzo e-mail pmcontravvenzioni@comune.genova.it

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, la Direzione P.M., tramite il Reparto Contravvenzioni, 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

I cittadini hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. Il Settore ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione il Settore nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

E' disponibile un modulo predisposto reperibile presso la segreteria o scaricabile all'indirizzo

www.comune.genova.it

Le segnalazioni potranno essere inoltrate al responsabile del Reparto Contravvenzioni, Dott. Edoardo Besazza:

- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail pmcontravvenzioni@comune.genova.it
- per telefono al n. 0105577949
- di persona, il lunedì dalle ore 14 alle ore 17 tramite l'Ufficio Relazioni con il pubblico, Via di Francia,1 - 2° piano

nonché presso gli Sportelli del Cittadino.

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 NON GIUDIZIALE

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.

E' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.
