

## **Carta dei Servizi del Reparto Contravvenzioni della Polizia Municipale Anno 2011**

### **PREMESSE GENERALI**



Reparto Contravvenzioni – Polizia Municipale  
Via di Francia 1  
16149 GENOVA

Segreteria Tel. 010 5577949 – 010 5577880

Il Reparto Contravvenzioni fa parte del Servizio Verbali 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.

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

**I contenuti di questa Carta dei Servizi sono stati condivisi con le Associazioni di Tutela dei Consumatori (vedi allegato)**

### **VALIDITÀ DELLA CARTA**

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2011** e vengono aggiornati annualmente; tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta e nelle copie cartacee al momento della consegna da parte degli uffici competenti.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

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, gli Utenti e l'Autorità sui Servizi Pubblici Locali.

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

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

<http://qualita.comune.genova.it>

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

## SERVIZI EROGATI

### Responsabile

dr. Edoardo Besazza

tel. 010 5577946 – fax 010 5577950

e-mail [ebesazza@comune.genova.it](mailto:ebesazza@comune.genova.it)

### Cassa

Matitone – Via di Francia, 1 – 2° piano

tel 0105577948 fax 0105577056

### Orario

Lunedì, Mercoledì e Venerdì 8,00 – 13,00

Martedì e Giovedì 8,00 – 18,00

Presso gli uffici 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 istanze di archiviazione in autotutela (*vedi nota 1*)
- consegnare istanze di registrazione o regolarizzazione del pagamento

Il lunedì pomeriggio dalle 14,00 alle 18,00 un operatore è a disposizione dell'utenza per informazioni telefoniche

Le richieste di informazioni sui verbali e sugli avvisi bonari possono essere inoltrate per posta, via fax e via email all'indirizzo

[pmfrontoffice@comune.genova.it](mailto:pmfrontoffice@comune.genova.it)

In casi particolarmente complessi, è inoltre possibile ricevere informazioni, previa richiesta di appuntamento al n° 0105577948.

**Indicatore**

Tempo di consegna di atti e/o fotogrammi dalla richiesta

**Valore garantito**

30 giorni

**Costi**

€ 10.00 ricerca atto in archivio

€. 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.

**Indicatore**

Tempo di consegna di fotogrammi relativi ai transiti in ZTL

**Valore garantito**

5 gg

**Costi**

€. 0.30 per ciascun fotogramma

**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.genoa.it](mailto:pmfrontoffice@comune.genoa.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

**Indicatore**

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

**Valore garantito**

45 giorni

**Costi**

Nessuno

**Indicatore**

Tempo di inoltro all'ufficio Contenzioso della Polizia Municipale – Via XX Settembre, 7/1A - dell'istanza di archiviazione in autotutela (*vedi allegato*)

**Valore garantito**

10 giorni

**Costi**

nessuno

**Ruoli**

Matitone – Via di Francia, 1 – 2° piano

Tel 0105577045 fax 0105577044

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

Presso il Comparto Ruoli è possibile:

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

Dalle 14,00 alle 18,00 del mercoledì un operatore è a disposizione dell'utenza per informazioni telefoniche

Le richieste di informazioni sui verbali e sugli avvisi bonari possono essere inoltrate per posta, via fax e via email all'indirizzo

[pmruoli@comune.genova.it](mailto:pmruoli@comune.genova.it)

In casi particolarmente complessi, è inoltre possibile ricevere informazioni, previa richiesta di appuntamento al n° 0105577045

**Indicatore**

Tempo di risposta a richiesta di informazioni sulle cartelle esattoriali

**Valore garantito**

- In tempo reale direttamente allo sportello, per richieste semplici
- 30 gg per richieste complesse o presentate per posta, fax, email

**Costi**

Nessuno

## **Sequestri**

Matitone – Via di Francia, 1 – 2° piano

tel 0105573916 fax 5577947

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 del lunedì al venerdì un operatore è a disposizione dell'utenza per informazioni telefoniche

## **Contravvenzioni**

Matitone – Via di Francia, 1 – 9° piano

tel 010 5577880 5577949 fax 5577950

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 2011 le seguenti azioni di miglioramento.**

- |    |  |
|----|--|
| 1) | incrementare il numero dei giorni e delle ore in cui è possibile per il pubblico accedere al colloquio diretto con l'operatore |
| 2) | monitorare l'efficacia del risponditore automatico per migliorare la qualità dei messaggi                                      |

## DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente può essere richiesta al Comparto Cassa e Informazioni del Reparto Contravvenzioni, Via Di Francia 1, p. 2°; ovvero alla Segreteria del Settore:

email [pmcontravvenzioni@comune.genova.it](mailto:pmcontravvenzioni@comune.genova.it) presso il quale è comunque affisso un estratto.

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Settore 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 a formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché 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 indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

E' disponibile in allegato un modulo predisposto reperibile anche presso la segreteria.

Le segnalazioni potranno essere inoltrate al responsabile della Carta dei Servizi, sig. Edoardo Besazza:

- tramite posta elettronica all'indirizzo email [pmcontravvenzioni@comune.genova.it](mailto:pmcontravvenzioni@comune.genova.it)
- per telefono al n. 0105577949 – 010 5577880
- di persona, il lunedì dalle ore 15 alle ore 18 c/o Comparto Cassa, Via di Francia, 1 - 2° piano

nonché presso gli Sportelli del Cittadino (**vedi allegato**).

## 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 rivolgersi, direttamente o tramite le Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova, a:

Autorità Servizi Pubblici Locali  
tel. 010 557 2422 – 2260  
fax 010 557 2795

[autoritaservizi@comune.genova.it](mailto:autoritaservizi@comune.genova.it)  
<http://www.asplgenova.it/>

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

**Il Comune amico dei cittadini.**

## **Allegato - Casi di annullamento in autotutela**

1. Doppia verbalizzazione per la stessa violazione
2. Contestazione, ai sensi dell'articolo 180 comma 8 seconda parte Codice della Strada, per dimostrazione dell'insussistenza della violazione
3. Veicolo oggetto di furto con denuncia presentata antecedentemente alla violazione contestata ed eventuale ritrovamento successivo
4. Decesso del trasgressore o dell'obbligato in solido
5. Violazioni rilevate da sistemi elettronici di accertamento remoto nei confronti di veicoli autorizzati per i quali esiste preventiva richiesta d'inserimento nelle cosiddetta "white list"
6. Contestazione, ai sensi dell'art 180 comma 8 del Codice della Strada, in caso di dimostrazione di avvenuta presentazione della documentazione richiesta
7. Contestazione, ai sensi dell'art 126 bis del Codice della Strada, in caso di dimostrazione di avvenuta comunicazione dei dati del conducente
8. Violazioni rilevate da sistemi elettronici per i transiti su corsie bus, al di fuori degli orari stabiliti
9. Violazioni accertate nelle ZSL nei confronti di veicoli legittimati alla sosta
10. Violazioni accertate nelle "Blu Area" nei confronti di veicoli legittimati alla sosta