



Carta dei Servizi del Reparto Contravvenzioni della Polizia Municipale

Anno 2015

PREMESSE GENERALI



Reparto Contravvenzioni – Polizia Municipale
Via di Francia 1
16149 GENOVA

Segreteria Tel. 010 5577949 – 010 5577880

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.

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

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2015** e vengono aggiornati annualmente; in ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione del procedimento 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 P.A. 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.

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

SERVIZI EROGATI

Responsabili

Comparto Relazioni con il Pubblico

Comm. Giuseppe Anello
tel 0105577948 fax 0105577056

Comparto Back Office Ruoli Es.li e Cassa/informazioni

Comm. Laura Miserocchi
Tel 0105577045 fax 0105577044

Comparto Sanzioni Accessorie

Comm. Massimo Ottonello
tel 0105573916 fax 0105577947

Comparto Rilascio Atti

Comm. Danilo Merello
Tel 0105577153 fax 5573676
e-mail pmcontravvenzioni@comune.genova.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Matitone – Via di Francia, 1 – 2° piano
tel 0105577948 fax 0105577056
responsabile : Comm. Giuseppe Anello

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 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
- chiedere e dilazioni di pagamento per i verbali per i quali è prevista la rateazione ai sensi del C.d.S.
- richiedere informazioni sulle cartelle esattoriali
- consegnare le istanze di sgravio o sospensione delle cartelle esattoriali

Il lunedì e il martedì pomeriggio dalle 14,00 alle 18,30 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

N.B. le istanze devono essere corredate di eventuali fotocopie della documentazione che si intende presentare a cura del richiedente in caso contrario il costo delle eventuali fotocopie potrà venir addebitato

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

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 (*vedi allegato*)

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
Responsabile: Comm. Laura Miserocchi

Presso il Comparto è possibile tramite fax, posta e via email 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

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

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

Rilascio Atti

Matitone – Via di Francia, 1 – 2° piano
Tel 0105577153 fax 0105573676
Responsabile: Comm. Danilo Merello

Orario

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

Martedì 15,00 – 18,00

nel periodo dal 16 Luglio al 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.
- richiedere copie dei rapporti di incidente stradale rilevati dalla P.M.

È 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

Sanzioni Accessorie

Matitone – Via di Francia, 1 – 2° piano

tel 0105573916 fax 5577947

responsabile: Comm. Massimo Ottonello

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 2015 le seguenti azioni di miglioramento

- | | |
|----|--|
| 1) | Aumento, accorpamento e semplificazione dei casi di autotutela (vedi allegato) |
| 2) | Armonizzazione degli orari di apertura del comparto rilascio atti con gli sportelli del comparto relazione con il pubblico |

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

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

email pmcontravvenzioni@comune.genova.it presso il quale è comunque affisso un estratto.

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 a formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché inadempienze rispetto agli impegni assunti con il presente atto. Il Settore si impegna a rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni 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, sig. Edoardo Besazza:

- tramite posta elettronica all'indirizzo email 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

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.

Allegato - Casi di annullamento in autotutela

1. Doppia verbalizzazione per la stessa violazione
2. Contestazione ai sensi dell' art. 180 comma 8 (violazione art.193) seconda parte del Codice della Strada, in caso di dimostrazione della sussistenza di copertura assicurativa R.C.
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 in caso di dimostrazione di avvenuta comunicazione dei dati del conducente che ha commesso la violazione che prevede decurtazione di punti sulla patente di guida o di presentazione ricorso sul prodromico
8. Accertamenti d'infrazione ex art. 7, c. 1° lett. a, e c. 9° e 1 in relazione al Dpr 503/96 (transito nelle corsie bus ovvero ZTL) a carico di soggetti titolari di permessi
9. Accertamenti d'infrazione non correttamente rilevati in quanto il fatto contestato non costituisce violazione
10. violazione rilevate da sistemi elettronici di accertamento remoto nei confronti di veicoli di proprietà di residenti , o aventi diritto, in zona ztl che procrastino il rinnovo dell'autorizzazione (annuale) oltre la scadenza, in costanza degli stessi presupposti per cui l'autorizzazione era stata concessa
- 11.ripetuta verbalizzazione di contrassegno assicurativo scaduto ovvero mancante ai sensi dell'art 181 c. 2 del c.d.S. conseguente ripetuta verbalizzazione di accertamento della mancata copertura assicurativa ex art. 193 C.d.S.e ex art 180 c.8 c.d.S. per mancata presentazione della documentazione richiesta
- 12.verbale impugnato ex art 7 D.Lgs. N 150/11, Legge 689/81, artt.615, 617 C.p.c. nel caso sia ritenuta oggettivamente fondata la soccombenza e pertanto risulti attuale e concreto il pericolo delle spese processuali