



Carta dei Servizi
Reparto Contravvenzioni e Ufficio dell'Aiutante Maggiore
Direzione Corpo Polizia Locale
ANNO 2018



PREMESSE GENERALI

Direzione Polizia Locale
Reparto Contravvenzioni-Ufficio Aiutante
Maggiore
Via di Francia, 1 – 16149 GENOVA

Il Reparto Contravvenzioni gestisce tutti i verbali che sanzionano le violazioni al Codice della Strada e alle altre Leggi e Regolamenti nazionali e locali; l'Ufficio dell'Aiutante Maggiore provvede 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 2018** 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>

Comune di Genova | Direzione Polizia Locale
e-mail: pmcontravvenzioni@comune.genova.it; tel. 010/5577949

GENOVA
MORE THAN THIS

PRINCIPI FONDAMENTALI

Le attività prestate dal Reparto Contravvenzioni e dall'Ufficio Aiutante Maggiore 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

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

Responsabili e Contatti

Segreteria Reparto Contravvenzioni:

Comm. Giuseppe Bova, Centralino Tel.010 5577949

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

p.e.c.: pmge.vigilanza@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

Ufficio Aiutante Maggiore

Comparto Rilascio Atti

Comm. Danilo Merello - Tel. 0105577153

Segreteria Rilascio Atti: pmrapporti@comune.genova.it, tel.010.5577153;

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

Comparto 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 – 12,00

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 giovedì 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/contenzioso

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 a copia

rilascio fotogrammi in bianco e nero

€. 0.50 a copia	rilascio fotogrammi a colori (autovelox e telelaser)
€. 0.30 a copia	Fotocopie
€. 0.50 a copia	rimborso costi di riproduzione 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
30 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

Comparto 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

Nei giorni mercoledì e giovedì, dalle 14,00 alle 18,00, un operatore è a disposizione dell'utenza per informazioni telefoniche al n.0105577948.

Comune di Genova | Direzione Polizia Locale
e-mail: pmcontravvenzioni@comune.genova.it; tel. 010/5577949

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

Rilascio informazioni complesse 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

Comparto Sanzioni Accessorie

Matitone – Via di Francia, 1 – 9° 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.

Comparto 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 per presentazione richieste) 15,00 – 18,00

Comune di Genova | Direzione Polizia Locale
e-mail: pmcontravvenzioni@comune.genova.it; tel. 010/5577949

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 16 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 per 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

Comune di Genova | Direzione Polizia Locale
e-mail: pmcontravvenzioni@comune.genova.it; tel. 010/5577949

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 2018 le seguenti azioni di miglioramento:

Gli operatori territoriali di quattro Distretti pilota sono stati forniti di 180 smartphones nell'ambito del progetto Scatweb, che permette di operare senza la dotazione cartacea; questo produrrà un vantaggio per il cittadino con l'eliminazione di possibili errori di interpretazione della violazione e nel pagamento delle sanzioni. I miglioramenti e le facilitazioni saranno maggiori con l'ampliamento del progetto nel 2018 e le possibili implementazioni del programma.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

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

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, la Direzione P.L., tramite il Reparto Contravvenzioni e il Comparto Rilascio Atti, 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

Ovvero

Al responsabile dell'Ufficio dell'Aiutante Maggiore, Comm.Sup.re Attilio Gennaro tramite posta elettronica all'indirizzo:

pmrapporti@comune.genova.it o per telefono al numero 0105577153

nonchè 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.

Comune di Genova | Direzione Polizia Locale
e-mail: pmcontravvenzioni@comune.genova.it; tel. 010/5577949

GENOVA
MORE THAN THIS

