

Carta dei Servizi del Reparto Contravvenz della Polizia Municipale

Anno 2013

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/>.

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>]

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta dei servizi sono validi a decorrere dal 1° gennaio 2013 e vengono aggiornati annualmente; 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, gli Utenti e l'Autorità sui Servizi Pubblici Locali.

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 e all'Autorità per i Servizi Pubblici Locali.

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

Responsabile

dr. Edoardo Besazza

tel. 010 5577946 – fax 010 5577950

e-mail pmcontravvenzioni@comune.genova.it

Cassa

Matitone – Via di Francia, 1 – 2° piano
tel 0105577948 fax 0105577056

Orario

Lunedì, Martedì, Giovedì e Venerdì	8,00 – 12,00
Mercoledì	8,00 – 17,00

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 informazione e presentare eventuali istanze e richieste relative ai verbali di cui all'avviso bonario.

Nel corso dell'anno e comunque prima dell'invio degli avvisi bonari verrà istituito un servizio di sportello telematico per evadere tempestivamente le richieste tramite posta elettronica in stretta collaborazione col centralino telefonico

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.

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

Fattore di qualità: Tempestività del servizio

Indicatore

Tempo di consegna di atti e/o fotogrammi dalla richiesta

Valore garantito

30 giorni

Costi

€ 10.60 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.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

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

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

Indicatore

Tempo di evasione della richiesta di rateazione

Valore garantito

30 giorni

Costi

15 € di spese di procedimento e notifica

Ruoli

Matitone – Via di Francia, 1 – 2° piano

Tel 0105577045 fax 0105577044

Orario

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

Mercoledì 8,00 – 17,00

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 lunedì e martedì un operatore è a disposizione dell'utenza per informazioni telefoniche

Le richieste di informazioni sui verbali e sulle cartelle esattoriali possono essere inoltrate per posta, via fax e via email all'indirizzo

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 2013 le seguenti azioni di miglioramento

1)	Sperimentazione di uno sportello telematico per l'evasione delle richieste del pubblico tramite e-mail in tempi brevissimi
2)	uniformazione dell'orario di apertura degli sportelli del comparto cassa e comparto ruoli
3)	

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, 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.

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Servizio ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso il giorno precedente 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 **reclami per** 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 [\[link \]](#)

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
<http://www.asplgenova.it/>

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'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
11. Violazioni accertate ex art. 126-bis, comma 2, C.d.S. quando la sanzione originaria era stata annullata a seguito di ricorso
12. Accertamenti d'infrazione non correttamente rilevati in quanto il fatto contestato non costituisce violazione
13. 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