

CARTA DEI SERVIZI del Reparto Contravvenzioni della Polizia Municipale Anno 2012

PREMESSE GENERALI



Reparto Contravvenzioni – Polizia Municipale
Via di Francia 1
16149 GENOVA

Segreteria Tel. 010 5577949 – 010 5577880

Il Reparto Contravvenzioni fa parte della Direzione Coordinamento Servizi Integrati con il Territorio 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 presente carta dei servizi sono stati condivisi con le Associazioni di Tutela dei Consumatori (tabella allegata)

VALIDITÀ DELL'ATTO DI IMPEGNO

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta dei servizi sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2012** e vengono aggiornati annualmente; tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta.

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:

<http://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, Mercoledì e Venerdì | 8,00 – 12,00 |
| Martedì e Giovedì | 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 mercoledì delle due settimane 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.

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 18,30 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

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.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 rimborso delle somme erroneamente pagate dall'utente

Valore garantito

50 giorni esclusivamente nel caso in cui l'istruttoria della pratica si effettui senza necessità di intervento di altri uffici.

40 giorni dal momento della conoscibilità dell'esito del vaglio effettuato da altri uffici che intervengono nel procedimento.

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 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 2012 le seguenti azioni di miglioramento.

- 1) **Monitoraggio dell'efficacia dell'incremento dell'orario di apertura al pubblico degli sportelli in occasione dell'invio di avviso bonario al fine del miglioramento dell'accoglienza del pubblico allo sportello in situazione di cospicuo afflusso per valutare l'opportunità di**

mantenere l'apertura straordinaria i due mercoledì precedenti la scadenza o di modificare l'orario di apertura in altre giornate

- 2) **Studio e sperimentazione di nuove possibilità e modalità di pagamento dei verbali in più punti decentrati sul territorio con contestuale riduzione della possibilità di errore nei pagamenti .**

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.

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

www.comune.genova.it

Le segnalazioni potranno essere inoltrate al responsabile della Carta dei Servizi, 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.

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

Per l'anno 2012 sono stati ampliati i casi di annullamento in autotutela prevedendo anche:

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
