



Comune di Rimini

SETTORE POLIZIA LOCALE
UFFICIO CONTENZIOSO

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

Premessa	Pag. 3
I fondamenti della carta dei servizi	Pag. 4
Chi siamo	Pag. 5
Cosa facciamo	Pag. 5
Dove siamo	Pag. 5
Orari	Pag. 5
Responsabile	Pag. 5
Elenco dei procedimenti gestiti dall'ufficio	Pag. 6
Tipologia dei provvedimenti adottati	Pag. 6
Tempi di emanazione dei provvedimenti	Pag. 6
Obblighi	Pag. 6
Costi	Pag. 7
Procedure per l'invio / notificazione dei provvedimenti	Pag. 7
A chi è rivolto il servizio	Pag. 7
Come presentare eventuali richieste	Pag. 7
Modulistica	Pag. 8
Normativa di riferimento	Pag. 8
Strumenti di tutela	Pag. 9

PREMESSA

La Carta dei Servizi trova fondamento dalla direttiva emanata dal Presidente del Consiglio dei Ministri nel gennaio 1994.

La Carta dei Servizi costituisce uno dei principali supporti per introdurre come norma di comportamento all'interno dell'Ente/Polizia Locale la gestione della qualità e, quindi, rappresenta sia un percorso in tale direzione sia un'opportunità importante per lo sviluppo e il consolidamento di approcci di qualità.

La Carta assume a strumento di garanzia per i cittadini fruitori dei servizi e come atto con il quale l'Ente assume la propria responsabilità nel rispetto di standard qualitativi con parametri predefiniti, misurati e verificati periodicamente, sotto i quali si impegna a non scendere.

Gli standard delle prestazioni sono preventivamente fissati, costituendo essi un impegno puntualmente mantenuto e controllato anche dai cittadini, ai quali tale Carta dei Servizi viene indirizzata e per i quali è stata elaborata.

La Carta dei Servizi è il documento con il quale la Polizia Locale – Ufficio Contenzioso (*d'ora in poi*, Ufficio) specifica i livelli qualitativi e quantitativi dei servizi pubblici che si obbliga ad erogare nei confronti degli utenti. In particolare, nella Carta sono descritte le principali caratteristiche dei servizi/attività di competenza dell'Ufficio, la tipologia di utenza che ne usufruisce, le modalità di erogazione e gli standard di qualità che l'Ufficio si vincola a rispettare. La finalità della Carta consiste nell'assicurare la qualità effettiva dei servizi e garantire all'utente la preventiva valutazione e conoscenza del servizio offerto con evidenti vantaggi in ordine alla conoscenza delle relative procedure e delle formalità richieste. La Carta dei Servizi deve intendersi, pertanto, quale strumento di trasparenza, conoscenza, orientamento e garanzia del cittadino.

La Carta dei servizi è il documento con il quale l'Ente / Polizia Locale assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i servizi erogati, le modalità di erogazione degli stessi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

Lo scopo della Carta dei servizi è migliorare il rapporto con l'utenza creando, anche con l'utilizzo di nuove tecnologie, nuovi e più efficaci canali di comunicazione.

I FONDAMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è improntata a quattro principi fondamentali che l'Ufficio si impegna a rispettare:

- a) Eguaglianza ed imparzialità:
 - garantire la fruibilità dei servizi a tutti i cittadini, fornendo uguale trattamento a parità di condizioni del servizio prestato fra le diverse categorie di utenti
 - impegnarsi, per quanto nelle sue possibilità e competenze, a garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi alle persone diversamente abili
 - l'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali
- b) Continuità:
 - garantire un'erogazione del servizio continua e regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso
 - adottare, in caso di funzionamento irregolare o di interruzione, misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile
 - comunicare eventuali modifiche all'orario
- c) Trasparenza e partecipazione
 - Assicurare le informazioni alla cittadinanza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente carta
 - valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti
 - aggiornare la carta dei servizi dando atto dei risultati relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente carta
- d) Efficienza ed efficacia
 - erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente carta, nonché a perseguire gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima
 - monitorare gli standard di qualità corrispondenti ai servizi erogati anche valutando le eventuali indicazioni pervenute dai loro fruitori; il monitoraggio dell'andamento dei servizi erogati sono effettuati periodicamente.

CHI SIAMO

L'Ufficio ha assunto una propria autonomia funzionale e si compone di una sezione Amministrativa e di un'altra Giurisdizionale.

In ambito amministrativo agisce, in nome e per conto dell'Ente, quale Autorità competente ai sensi degli articoli 17 e 18 della legge n. 689 del 24.11.1981.

In ambito giurisdizionale agisce quale difensore dell'Ente dinanzi al Giudice di Pace in caso di ricorsi ai provvedimenti sanzionatori adottati, in alcune materie, dalla Polizia Locale e da altri soggetti accertatori interni o esterni al Comune di Rimini.

COSA FACCIAMO

L'ufficio è deputato ad operare in due ambiti differenti, sopra meglio specificati.

In un caso opera quale soggetto dell'Ente competente per la predisposizione e l'emissione delle ordinanze ingiunzione e di archiviazione relative a sanzioni da chiunque accertate per le quali l'Autorità competente a ricevere il rapporto ai sensi dell'art. 17 della legge n. 689 del 24.11.1981 è il Comune di Rimini.

Nel secondo caso si occupa della difesa in giudizio dell'Ente dinanzi al Giudice di Pace in relazione ai ricorsi avverso verbali redatti ai sensi del codice della strada o per altre tipologie di violazioni (leggi, regolamenti, ordinanze).

DOVE SIAMO

L'Ufficio è collocato all'interno della sede della Polizia Locale sita in via Euterpe n. 12, 47923 Rimini (RN), piano secondo.

Tel. 0541 / 704512-704108-704543

Posta elettronica: contenzioso.pl@comune.rimini.it

Posta Elettronica Certificata: polizia.locale@pec.comune.rimini.it

ORARI

Apertura al pubblico: l'Ufficio riceve solo su appuntamento.

Informazioni telefoniche: l'Ufficio risponde dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00

RESPONSABILE

Commissario Capo di Polizia Locale dott.ssa Grazia Pacilli

Posta elettronica: contenzioso.pl@comune.rimini.it

ELENCO DEI PROCEDIMENTI GESTITI DALL'UFFICIO

L'Ufficio si occupa di:

- 1) esaminare, in caso di mancato pagamento nei termini di legge ovvero di presentazione di ricorso, i verbali redatti per violazioni per le quali l'Autorità competente a ricevere il rapporto ai sensi dell'art. 17 della legge n. 689 del 24.11.1981 è il Comune di Rimini;
- 2) predisporre ed emanare ordinanze ingiunzione e di archiviazione in relazione ai verbali di cui al punto precedente;
- 3) effettuare tutte le incombenze successive all'emanazione dei provvedimenti di cui sopra, ad esclusione dell'eventuale iscrizione a ruolo delle ordinanze ingiunzione;
- 4) esaminare, in caso di presentazione di ricorso dinanzi al Giudice di Pace, i verbali redatti per violazioni di norme del codice della strada ed effettuare tutta la parte istruttoria del procedimento contenzioso;
- 5) predisporre le memorie difensive da depositare c/o l'Autorità Giudiziaria in difesa dell'Ente e presenziare alle udienze del Giudice di Pace, in relazione ai verbali di cui al punto precedente;
- 6) effettuare tutte le incombenze connesse con il procedimento giurisdizionale di cui sopra, ad esclusione dell'eventuale iscrizione a ruolo di tali verbali;
- 7) predisporre i provvedimenti di rateazione riguardanti le sanzioni derivanti dai procedimenti di competenza.

TIPOLOGIA DEI PROVVEDIMENTI ADOTTATI

- a) Dal punto di vista amministrativo si distinguono le seguenti tipologie di provvedimenti emessi:
 - ordinanza ingiunzione di pagamento;
 - ordinanza di archiviazione;
 - pagamento a rate;
- b) Dal punto di vista giurisdizionale si distinguono le seguenti tipologie di provvedimenti emessi:
 - comparsa di risposta e di costituzione in giudizio;
 - pagamento di spese processuali di soccombenza;
 - richieste di pagamento spese processuali a favore dell'Ente.

TEMPI DI EMANAZIONE DEI PROVVEDIMENTI

L'Ufficio provvede all'istruttoria e all'emanazione dei provvedimenti entro i termini previsti dalla legge.

Dal punto di vista amministrativo si possono individuare in:

- cinque anni dal giorno in cui è stata commessa la violazione (per l'emanazione di ordinanza ingiunzione);

Dal punto di vista giurisdizionale si possono individuare in:

- non oltre 10 giorni prima dell'udienza (per la comparsa di risposta e di costituzione in giudizio, per non incorrere in alcune decadenze previste dal codice di procedura civile).

OBBLIGHI

Gli obblighi e le prescrizioni sono riportati sui provvedimenti (ordinanze ingiunzione o di archiviazione, pagamento a rate, ecc.) che vengono emanati.

COSTI

Di norma non sono previsti costi per il servizio svolto; in ogni caso, eventuali costi applicati sono determinati da leggi e da regolamenti.

Anche l'applicazione di spese e maggiorazioni avviene in base alle previsioni di legge.

Non sono previste marche da bollo da utilizzare nei vari procedimenti dell'Ufficio.

PROCEDURE PER L'INVIO / NOTIFICAZIONE DEI PROVVEDIMENTI

A conclusione della procedura di emanazione del provvedimento, l'Ufficio provvede tramite:

1. posta elettronica certificata;
2. servizio postale;
3. messo notificatore.

A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO

Il servizio è rivolto a tutti i soggetti destinatari di:

- verbali redatti per violazione di norme del codice della strada per i quali è proposta opposizione davanti all'autorità giudiziaria (art. 204-bis C.d.S.);
- verbali redatti per violazione di norme diverse dal codice della strada per i quali è proposto ricorso al Comune di Rimini quale Autorità amministrativa competente (art. 18 L. 689/1981);
- ordinanze ingiunzione conseguenti a verbali di cui al punto precedente per le quali è proposta opposizione dinanzi all'Autorità giudiziaria (art. 22 L. 689/1981 e art. 6 D.Lgs. 150/2011).

COME PRESENTARE EVENTUALI RICHIESTE

Eventuali richieste indirizzate all'Ufficio possono essere consegnate:

1. manualmente, mediante consegna da effettuare a seguito di appuntamento;
2. tramite il servizio postale (deve sempre essere allegata fotocopia scansionata di un documento di identità del richiedente, in corso di validità; inoltre, non essendo prevista alcuna garanzia per l'utente in merito all'effettivo ricevimento della comunicazione, è preferibile inviare una raccomandata A/R ovvero verificare con l'Ufficio, in caso di lettera di posta ordinaria, il buon fine della spedizione, al fine di avere la garanzia dell'arrivo della missiva);
3. mediante posta elettronica certificata (polizia.locale@pec.comune.rimini.it) o posta elettronica ordinaria (contenzioso.pl@comune.rimini.it) (se viene utilizzata la posta elettronica ordinaria deve sempre essere allegata fotocopia scansionata di un documento di identità del richiedente, in corso di validità; inoltre, non essendo prevista alcuna garanzia per l'utente in merito all'effettivo ricevimento della comunicazione, è preferibile verificarne con l'Ufficio il buon fine ovvero utilizzare altre modalità che offrono garanzie in tal senso).

MODULISTICA

Mod_02_ Ricorso al Giudice di Pace (art. 204-bis C.d.S.)

Mod_10_ ricorso ai sensi dell'art. 18 L. 689/1981

Mod_11_ Richiesta di accesso ai documenti amministrativi

Per scaricare i moduli Mod_02 e 10 collegarsi al link <https://polizialocalerimini.it> > cliccare sul tasto "Modulistica" e poi sul tasto "Verbali"

Per scaricare il modulo Mod_11 collegarsi al link <https://polizialocalerimini.it> > cliccare sul tasto "Modulistica" e poi sul tasto "Richiesta accesso atti"

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

L'emanazione dei provvedimenti è previsto e regolato da normative di vario tipo (leggi e/o regolamenti, nazionali, regionali e comunali), quali ad esempio:

STATO

Legge 24 novembre 1981, n. 689 "*Modifiche al sistema penale*";

Decreto Legislativo 30 aprile 1992, n. 285 "*Nuovo Codice della Strada*";

D.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495 "*Regolamento di esecuzione e di attuazione del nuovo codice della strada*";

Regio Decreto 18 giugno 1931, n. 773 "*Testo Unico delle leggi di pubblica sicurezza*";

Regio Decreto 6 maggio 1940, n. 635 "*Regolamento per l'esecuzione della legge di pubblica sicurezza. Testo Unico 18 giugno 1931, n. 773*";

D. Lgs. 1 settembre 2011, n. 150.

COMUNE

Delibera del Consiglio Comunale n. 43 del 28.04.2005 ("*Regolamento Generale delle Entrate del Comune di Rimini*");

Delibera di Giunta Comunale n. 77 del 08.02.2000 ("*Assegnazione al Settore Polizia Municipale ... delle funzioni amministrative previste dalla legge 24 novembre 1981, n. 689...*");

Delibera di Giunta Comunale n. 733 del 17.10.2000 ("*Ricognizione delle norme la cui violaz. È sanzionata amministrat. e per le quali il Sindaco è autorità competente ai sensi e per gli effetti della L. 689/81*");

Delibera di Giunta Comunale n. 198 del 02.07.2019 ("*Rideterminazione delle spese di procedimento e di notificazione delle violazioni amministrative ...*").

STRUMENTI DI TUTELA

In questa sezione sono presenti le informazioni sulla normativa in materia di trasparenza dell'azione amministrativa e, in particolare, sui procedimenti amministrativi gestiti dall'Ufficio, relativamente all'accesso ai documenti amministrativi, alla privacy, ai ricorsi e ai reclami.

- **Diritto alla privacy**

Il diritto alla privacy è il diritto alla protezione dei dati personali, è il diritto a ricevere un legittimo trattamento di tutti quei dati che restituiscono informazioni sulla persona. I dati personali possono rivelare aspetti anche particolarmente delicati di ogni persona. La legge pertanto assicura che i dati personali siano trattati in modo idoneo per tutelare la riservatezza del soggetto, al fine di prevenire comportamenti illegittimi a danno del titolare. Per accedere a maggiori informazioni, consultare il link <https://polizialocalerimini.it/privacy>.

- **Accesso ai documenti amministrativi**

La richiesta di accesso ai documenti amministrativi è un diritto riconosciuto a tutti i cittadini, società, associazioni e anche ai portatori di interessi pubblici o diffusi che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata, in relazione al documento per il quale si fa richiesta. L'istanza di accesso dovrà essere motivata e compilata secondo il modulo disponibile sul sito istituzionale ed inviata al Comando Polizia Locale che conserva tutti i documenti.

- **Ricorsi**

L'utente, sia personalmente che tramite delegati, può sempre presentare ricorso amministrativo o giurisdizionale secondo termini e modalità previsti dalla legge.

- **Autotutela**

Le modalità di riesame dei provvedimenti amministrativi consentono alla Pubblica Amministrazione, come strumento di autotutela, di intervenire tempestivamente su decisioni amministrative errate e/o illegittime con l'obiettivo di perseguire la soddisfazione dell'utente e ridurre anche l'incidenza del contenzioso amministrativo/giudiziario.

Il riesame può avvenire:

– su istanza dell'interessato;

– in sede di precontenzioso amministrativo per rivedere in senso favorevole all'interessato le decisioni già adottate;

– su iniziativa d'ufficio.

- **Monitoraggio**

In occasione del monitoraggio degli standard di qualità corrispondenti ai servizi erogati, al fine di garantire il massimo livello di raccordo tra le scelte dell'Ente e i bisogni dell'utenza, l'Ufficio si impegna a considerare e valutare le eventuali indicazioni pervenute dai fruitori dei servizi erogati ai fini dell'aggiornamento della Carta dei Servizi.

Il monitoraggio degli indicatori della Carta dei Servizi e le misurazioni per valutare l'andamento dei servizi erogati sono effettuati periodicamente ogni qualvolta sia necessario per adeguarla ad intervenute modifiche legislative oppure a seguito di cambiamenti organizzativi dell'Ente o a seguito di indicazioni dell'utenza e, comunque, con cadenza non superiore a dodici mesi.