



# Comune di Rimini

SETTORE POLIZIA LOCALE  
UFFICIO VERBALI

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
Responsabile .....	Pag. 5
Orari .....	Pag. 6
Elenco dei procedimenti gestiti dall'ufficio .....	Pag. 7
Tipologia dei provvedimenti adottati .....	Pag. 7
Obblighi .....	Pag. 8
Costi .....	Pag. 8
Tempi di emanazione dei provvedimenti .....	Pag. 8
Procedure per l'invio / notificazione dei provvedimenti .....	Pag. 8
A chi è rivolto il servizio .....	Pag. 8
Normativa di riferimento .....	Pag. 9
Come presentare eventuali richieste .....	Pag. 9
Strumenti di tutela .....	Pag. 10
Modulistica .....	Pag. 11

## 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 assurge 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 Verbali (*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
  - possibilità per il cittadino di esprimere valutazioni finalizzate al miglioramento del servizio attraverso apposite rilevazioni o ogniqualvolta lo ritenga opportuno
  - aggiornare la carta dei servizi dando atto dei risultati relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente carta
  - comunicare il nome del responsabile del procedimento a proprio carico e i tempi relativi di esecuzione
- 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 ed ingloba al suo interno anche l'Ufficio Ruoli.

L'Ufficio gestisce le procedure attinenti ai verbali di violazione di norme del codice della strada e di altre normative statali, regionali, provinciali e comunali, che non rientrano nelle competenze dell'Ufficio Contenzioso della Polizia Locale.

L'Ufficio Ruoli si occupa delle procedure relative ai verbali di cui al punto precedente, non pagati e già divenuti titolo esecutivo, al fine di effettuare la riscossione coattiva dei crediti vantati dall'Ente; pone in essere le citate procedure per la riscossione coattiva anche per le ordinanze ingiunzione emanate dall'Ufficio Contenzioso della Polizia Locale e per quelle emanate dalla Prefettura di Rimini in relazione a verbali redatti dalla Polizia Locale per violazione di norme del codice della strada.

## COSA FACCIAMO

L'Ufficio è deputato ad operare in due ambiti differenti, seppur complementari, sopra meglio specificati.

Nel primo caso svolge varie attività a partire dal ricevimento e catalogazione dei verbali redatti dagli agenti accertatori, fino alla loro sistemazione definitiva in archivio (in base alle diverse casistiche previste dalla legge), passando da tutte le operazioni intermedie, quali la verifica dei pagamenti, la spedizione di verbali, la trattazione dei ricorsi di competenza della Prefettura di Rimini, la decurtazione dei punti sulla patente di guida, ecc. L'Ufficio si occupa anche della visione e validazione dei fotogrammi relativi alle apparecchiature tecnologiche in uso alla Polizia Locale (misuratori di velocità, rilevazione passaggi con il rosso, accesso abusivo in zona a traffico limitato) provvedendo, poi, alla verbalizzazione delle violazioni accertate.

Nel secondo caso si occupa della riscossione coattiva dei verbali e delle ordinanze ingiunzione non pagate, dalla selezione di tali provvedimenti fino alla predisposizione dei "ruoli esecutivi" da consegnare all'esattore comunale, nonché delle procedure successive quali verifiche dei provvedimenti di riscossione, sgravi fiscali nei casi previsti dalla legge, contatti con l'esattore, ecc.; inoltre tratta le richieste di pagamento a rate.

## DOVE SIAMO

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

Tel. 0541 704501-704536

Posta elettronica: [verbali.pl@comune.rimini.it](mailto:verbali.pl@comune.rimini.it)

Posta Elettronica Certificata: [polizia.locale@pec.comune.rimini.it](mailto:polizia.locale@pec.comune.rimini.it)

## RESPONSABILE

Ispettore di Polizia Locale dott. Nicola Villa

Posta elettronica: [nicola.villa@comune.rimini.it](mailto:nicola.villa@comune.rimini.it)

## ORARI

### Apertura al Pubblico:

Lunedì .....	chiuso
Martedì .....	dalle ore 15 alle ore 19 – esclusivamente su appuntamento
Mercoledì .....	chiuso
Giovedì .....	dalle ore 7.30 alle ore 9.30 – esclusivamente su appuntamento e dalle ore 9.30 alle ore 12.30 – accesso libero senza appuntamento
Venerdì .....	chiuso
Sabato .....	dalle ore 8.30 alle ore 12.30 – esclusivamente su appuntamento
Domenica / festivi ...	chiuso

### Informazioni Telefoniche:

Lunedì .....	dalle ore 8 alle ore 12
Martedì .....	chiuso
Mercoledì .....	dalle ore 14 alle ore 18
Giovedì .....	chiuso
Venerdì .....	dalle ore 8 alle ore 12 e dalle ore 14 alle ore 18
Sabato .....	dalle ore 8 alle ore 10
Domenica / festivi ...	chiuso

## ELENCO DEI PROCEDIMENTI GESTITI DALL'UFFICIO

L'Ufficio, in prevalenza, si occupa di:

- 1) ricevere, catalogare ed esaminare tutti i verbali redatti dagli agenti accertatori;
- 2) chiedere precisazioni agli agenti accertatori, quando necessario;
- 3) verificare i pagamenti e le notificazioni;
- 4) visionare e validare i fotogrammi relativi alle apparecchiature tecnologiche in uso alla Polizia Locale (misuratori di velocità, rilevazione passaggi con il rosso, accesso abusivo in zona a traffico limitato);
- 5) verbalizzare le violazioni accertate con l'attività di cui al punto precedente;
- 6) controllare il funzionamento dei misuratori di velocità in postazione fissa;
- 7) istruire le pratiche per ricorsi alla Prefettura di Rimini;
- 8) inviare ad altre Autorità amministrative competenti per legge i verbali non pagati ovvero quelli per i quali è proposta opposizione;
- 9) spedire i preavvisi di sosta e i verbali ai soggetti responsabili delle violazioni;
- 10) comunicare al Ministero I dati per la decurtazione dei punti sulla patente di guida;
- 11) trasmettere alla Prefettura di Rimini, ai fini della sospensione, le patenti di guida ritirate dagli agenti accertatori;
- 12) rispondere al pubblico che telefona per chiedere informazioni sui verbali;
- 13) ricevere il pubblico per quesiti e necessità riguardanti i verbali;
- 14) trattare le richieste di accesso informale agli atti gestiti.

L'Ufficio Ruoli, in prevalenza, si occupa di:

- 1) selezionare, catalogare ed esaminare i verbali e le ordinanze ingiunzione non pagate (emanate dall'Ufficio Contenzioso della Polizia Locale e dalla Prefettura di Rimini);
- 2) preparare le liste esecutive per intraprendere la riscossione coattiva;
- 3) inviare le predette liste esecutive all'esattore comunale per le attività di riscossione;
- 4) verificare la correttezza delle procedure esecutive effettuate dell'esattore comunale;
- 5) rispondere agli utenti in merito alle procedure di riscossione;
- 6) mantenere i contatti con l'esattore comunale;
- 7) effettuare gli sgravi di somme iscritte a ruolo, nei casi previsti dalla legge;
- 8) istruire le pratiche di richiesta di pagamento a rate di verbali redatti ai sensi del codice della strada dalla Polizia Locale ovvero delle ordinanze ingiunzione della Prefettura di Rimini conseguenti a nostri verbali oggetto di ricorso;
- 9) rimborsare le somme versate indebitamente o in eccedenza rispetto al dovuto

## TIPOLOGIA DEI PROVVEDIMENTI ADOTTATI

Dal punto di vista amministrativo si distinguono le seguenti tipologie di provvedimenti emessi:

- verbali di accertamento di violazione;
- pagamenti a rate;
- sgravi per "cartelle esattoriali";
- provvedimenti di diniego a richieste di sgravio "cartelle esattoriali" e di pagamento a rate;
- provvedimenti di compensazione crediti / debiti riferiti a verbali
- rimborsi per somme versate indebitamente o in eccedenza rispetto al dovuto.

## OBBLIGHI

Gli obblighi e le prescrizioni sono riportati sui provvedimenti 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.

## TEMPI DI EMANAZIONE DEI PROVVEDIMENTI

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

- articoli 14, 17, 27 e 28 della legge 24 novembre 1981, n. 689;
- articoli 201, 202-bis e 206 del Codice della Strada;
- articolo 2, comma 2, della legge 7 agosto 1990, n. 241 (in riferimento alle richieste di pagamenti a rate regolati da art. 26 L. 689/1981 e art. 13 Regolamento Generale delle Entrate del Comune di Rimini).

## 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;
4. consegna manuale.

## 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 e di altre leggi, regolamenti ed ordinanze.



## NORMATIVA DI RIFERIMENTO

L'attività dell'Ufficio (comprensivo dell'Ufficio Ruoli) è regolata 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*";

Legge 7 agosto 1990, n. 241 "*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*"

Regio Decreto 14 aprile 1910, n. 639 "*Testo unico delle disposizioni di legge relative alla riscossione delle entrate patrimoniali dello Stato*";

### COMUNE

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

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

## COME PRESENTARE EVENTUALI RICHIESTE

Eventuali richieste indirizzate all'Ufficio possono essere consegnate:

1. manualmente, mediante consegna da effettuare nei giorni di ricevimento pubblico o 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](mailto:polizia.locale@pec.comune.rimini.it)) o posta elettronica ordinaria ([verbali.pl@comune.rimini.it](mailto:verbali.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).

## 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 da questo Ufficio, relativamente all'accesso ai documenti amministrativi, alla privacy, ai ricorsi e ai reclami.

- **Termini di prescrizione e decadenza dei diritti**

Prescrizione e decadenza sono due istituti fondamentali del nostro diritto; in linea generale, si può dire che per la prescrizione i termini sono lunghi, mentre per la decadenza sono brevi.

Nel linguaggio giuridico, per prescrizione si intende la perdita di un diritto che scatta a seguito del suo mancato esercizio entro un termine prefissato dalla legge; ciò succede tutte le volte in cui all'esercizio del diritto è collegato un obbligo di un altro soggetto per evitare di lasciare quest'ultimo in una condizione di eterna incertezza.

La decadenza, invece, è collegata al decorso del tempo, e si sostanzia nella perdita della possibilità di esercitare un diritto in conseguenza del mancato compimento di una determinata attività o di un atto nel termine perentorio previsto dalla legge (articoli 2964 e seguenti del Codice Civile). Il fondamento della decadenza, a differenza della prescrizione, risiede nel fatto oggettivo del mancato esercizio del diritto nel tempo stabilito.

- **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 presentare ricorso amministrativo o giurisdizionale secondo i termini e le modalità di 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.

- **Reclami**

L'Ufficio, al fine di mantenere un dialogo sempre trasparente e proattivo nei confronti dei cittadini e per promuovere un costante processo di miglioramento dei servizi offerti, consente all'utenza di usufruire di diversi punti di contatto, secondo una logica multicanale (sportello fisico, recapiti postali, telefonici e di posta elettronica). In quest'ottica mette a disposizione dell'utenza anche due questionari di gradimento (uno per il servizio assistenza telefonica e l'altro per il servizio di ricevimento del pubblico) per acquisire informazioni utili per aumentare i livelli di efficienza e per esprimere osservazioni e suggerimenti. I reclami, tutti registrati e gestiti vengono gestiti ai fini del monitoraggio e del miglioramento costante della qualità del servizio reso all'utenza.

Per accedere ai questionari di gradimento: <https://polizialocalerimini.it/questionario-telefonico> e <https://polizialocalerimini.it/questionario-ricevimento> per la compilazione on-line oppure recarsi presso la sede dell'Ufficio in via Euterpe n. 12 per la compilazione manuale su modulo cartaceo.

- **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 12 mesi.

## MODULISTICA

Mod\_01\_ Ricorso al Prefetto (art. 203 C.d.S.)

Mod\_02\_ Ricorso al Giudice di Pace (art. 204-bis C.d.S.)

Mod\_03\_ Comunicazione dati conducente (per decurtazione punti patente, art. 126-bis C.d.S.)

Mod\_04\_ Domanda pagamento a rate (art. 26 L. 689/1981 e art. 13 Regolamento Generale delle Entrate del Comune di Rimini)

Mod\_05\_ Domanda rateazione (art. 202-bis C.d.S.)

Mod\_06\_ Domanda di sgravio SORIT

Mod\_07\_ Domanda cancellazione fermo fiscale (art. 86 D.P.R. 602/73 e s.m.i.)

Mod\_08\_ Domanda di rimborso

Mod\_09\_ Richiesta di annullamento in autotutela

Mod\_10\_ Ricorso ai sensi dell'art. 18 L. 689/1981 (violazioni non C.d.S.)

Mod\_11\_ Richiesta di accesso ai documenti amministrativi

Per scaricare i moduli da Mod\_01 a Mod\_10 :

Collegarsi al link <https://polizialocalerimini.it> > cliccare sul tasto "Modulistica" > cliccare sul tasto "Verbali"

Per scaricare il modulo Mod\_11\_ Richiesta di accesso ai documenti amministrativi :

Collegarsi al link <https://polizialocalerimini.it> > cliccare sul tasto "Modulistica" > cliccare sul tasto "Richiesta accesso atti"