



CARTA DEI SERVIZI

Comune di Brindisi

Indirizzo: Piazza Matteotti, 1
- 72100 Brindisi

Tel. 0831 229111

PEC: ufficioprotocollo@pec.comune.brindisi.it



INDICE

Premessa Normativa	4
Principi Generali	5
POLIZIA LOCALE E SICUREZZA URBANA	6
Servizio erogato 1	6
Servizio erogato 2	10
Servizio erogato 3	13
Servizio erogato 4	16
Servizio erogato 5	19
Servizio erogato 6	22
Servizio erogato 7	25
Servizio erogato 8	29
Servizio erogato 9	32
Servizio erogato 10	35
Servizio erogato 11	38
Servizio erogato 12	42
Servizio erogato 13	45
Servizio erogato 14	48
Servizio erogato 15	51
Servizio erogato 16	54
Servizio erogato 17	58

PREMESSA NORMATIVA

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso cui il Comune di Brindisi individua i livelli qualitativi ottimali dei servizi che si intendono garantire.

L'introduzione della Carta dei Servizi in Italia è avvenuta nel 1993 ad opera del Dipartimento per la Funzione Pubblica: in tale documento di studio sono stati stabiliti i principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici.

La materia è stata poi disciplinata dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

L'obbligo di adozione per ciascun soggetto erogatore di una propria specifica carta dei servizi è stato poi puntualizzato dall' art.2 del D.L. 12 maggio 1995, n. 163, convertito in L. 11 luglio 1995, n. 273, e poi successivamente abrogato dal D. Lgs. n. 286/1999; quest'ultimo, nel promuovere il miglioramento della qualità, mira al perseguimento della partecipazione dell'utenza nelle procedure di definizione degli standard di qualità dei servizi resi dalle PP.AA.

Il D.L. 24 gennaio 2012, n.1 (c.d. decreto "Cresci-Italia"), convertito con modificazioni in L. n. 27/2012 ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, l'efficacia delle carte dei servizi sancendone il valore vincolante.

La codificazione normativa dell'obbligo di pubblicazione della carta dei servizi, infine, si è avuta con il D.Lgs. n. 33/2013 come modificato dal D. Lgs. n. 97/2016 che, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

Anche la CiVIT (ora ANAC) è intervenuta in materia con tre delibere: la Delibera n. 1 /2010 avente ad oggetto l'individuazione in via provvisoria degli standard di qualità dei servizi pubblici; la Delibera n. 88/2010 recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità" e la Delibera n. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici".

PRINCIPI GENERALI

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale il Comune di Brindisi si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e i relativi standard qualitativi che si possono ottenere presso l'Ente stesso.

I principi fondamentali, cui si informa la Carta dei Servizi, nonché l'erogazione stessa dei servizi pubblici, in linea con quanto stabilito dal DPCM del 27 gennaio 1994, sono i seguenti:

- **Eguaglianza dei diritti degli utenti**

Il Comune di Brindisi si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

- **Imparzialità dei soggetti erogatori**

Il Comune di Brindisi si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti

- **Continuità del servizio erogato**

Il Comune di Brindisi si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi l'Ente si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

- **Partecipazione degli utenti**

Il Comune di Brindisi si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi dell'Ente, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

- **Efficienza ed Efficacia del servizio**

Il Comune di Brindisi persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

POLIZIA LOCALE E SICUREZZA URBANA

L'Amministrazione Comunale è chiamata, nell'ambito delle proprie competenze, a garantire la sicurezza dei cittadini e questo ruolo viene svolto dagli operatori della Polizia Locale che attraverso le ormai consolidate strategie gestionali, organizzative ed operative fronteggiano e risolvono le problematiche inerenti alla sicurezza dell'area urbana e territoriale rendendo concreti, con dati visibili e misurabili, gli indirizzi di governo e le linee programmatiche definite dalla civica Amministrazione e rispondendo, così, ai continui appelli che la società civile rivolge alle istituzioni deputate a offrire servizi alla cittadinanza.

Inoltre la Polizia Locale, come disposto in sede di Comitato Provinciale per l'Ordine e Sicurezza Pubblica, è coinvolta nei servizi di prevenzione e controllo straordinario di ordine e sicurezza pubblica, in particolare presso le zone della "movida" e i luoghi di maggiore frequentazione, e tale coinvolgimento, viene intensificato in orario notturno nei fine settimana e nelle giornate festive infrasettimanali.

Il personale, sempre nell'ambito delle recenti normative che vedono il Sindaco espressione della civica amministrazione in materia di ordine e sicurezza urbana, espleta costante attività di prevenzione, controllo e repressione con riferimento a:

- Controlli di Polizia Stradale per il rispetto delle norme di comportamento previste dal C.d.S. e per regolarizzazione del traffico in situazioni di congestione della circolazione stradale.
- Servizio di pronto intervento per la rilevazione dei sinistri stradali e successivo iter per il rilascio degli atti di competenza.
- Servizi ed interventi per protezione civile, manifestazioni sportive e religiose, eventi culturali e sociali.
- Controllo relativo alla tutela dei beni demaniali ed artistici nel territorio comunale.
- Vigilanza e controllo dei cantieri edili e dell'osservanza delle norme in materia urbanistica.
- Controlli relativi ad attività commerciali e controlli mirati alla prevenzione e repressione dell'abusivismo commerciale.
- Controlli ambientali in genere ed in particolare rispetto all'osservanza del servizio per la raccolta differenziata dei rifiuti.

Servizio erogato 1

Richiesta copia atti per intervento Polizia Locale

A seguito di interventi richiesti dal cittadino, per il tramite della Sala Operativa, gli operatori intervenuti stilano apposita relazione, che può essere richiesta in copia conforme, se ne sussistono i requisiti, dal cittadino segnalante.

Modalità presentazione istanza

Compilazione del modello di richiesta pubblicato nella sezione MODULISTICA del sito web istituzionale del Comune di Brindisi, da inviare, unitamente alla copia del versamento dei diritti di segreteria, tramite mail / PEC agli indirizzi elettronici indicati nel modello o per posta ordinaria.

A chi rivolgersi

Servizio Erogato 1

Via della Torretta civ. 42

Dirigente

Dott. Antonio Claudio OREFICE

Funzionario responsabile NUCLEO SEGRETERIA COMANDO

Commissario Superiore Cosimo Rosario LEO

Tel. 0831/229533

E-mail: poliziamunicipale@comune.brindisi.it / poliziamunicipale@pec.comune.brindisi.it

Funzionario responsabile NUCLEO Infotunistica Stradale/P.G./Polizia Stradale/Pronto

Impiego

Commissario Superiore Italo GUADALUPI

Tel. 0831/229506

E-mail: infortunisticastradale@comune.brindisi.it /
poliziamunicipale@pec.comune.brindisi.it

Reclami e suggerimenti

(vedi modulo reclami allegato)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H

Quando

La SEGRETERIA COMANDO riceve documentazione esclusivamente per posta ordinaria, mail e PEC agli indirizzi elettronici indicati.

Il Nucleo INFORTUNISTICA STRADALE/P.G./P.S./P.I. riceve:

Lunedì e mercoledì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 - Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30

Costi

€ 16,50 per Diritti di Segreteria, se richiesto l'invio mezzo mail/PEC, se richiesta consegna cartacea contattare il Nucleo di competenza.

Cosa fa il Comune

Il Nucleo di competenza ricevuta l'istanza, valutato l'interesse del richiedente, predispone la documentazione da consegnare brevi manu ovvero a mezzo mail/pec.

Allegati

- Richiesta copia atti
- Copia del versamento eseguito per "Diritti di Segreteria";
- Copia documento d'identità del richiedente.

Normativa di riferimento

- Art. 22 della Legge n. 241/1990

Misura della qualità del servizio

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità				
Tempestività				
Efficacia				
Trasparenza				

 Tabella indicatori di qualità				
Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	Lun-Mar-Merc-Ven dalle ore 10.00 alle ore 12.00 Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30	2 ore al giorno
	Tempo di attesa per l'accesso	Tempo	Differenza temporale tra l'arrivo e la ricezione del cittadino	Max 30 minuti
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si

	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): – fisica (logistica) – a distanza (multicanale)	Numero	A seconda del servizio: Mail- PEC Ascolto di persona	Si
Tempestività	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	<15 Minuti	Si
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	>15 Minuti	Si
	Tempo massimo di trattamento/erogazione del servizio (tra la presentazione della richiesta/istanza ed il riscontro - richieste di 2° livello)	Tempo	A seconda della tipologia e della complessità servizio	Max 30 gg.
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	A seconda della tipologia e della complessità servizio	< 30
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	
Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi			Non applicabile
	Suggerimenti ricevuti ed implementati			Non applicabile
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di	Descrittivo	Si/No	Si

	relazione con i cittadini/utenti			
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	No

Servizio erogato 2

Richiesta copia atti Sinistro Stradale

A seguito di intervento per rilievo di sinistro stradale, gli operatori intervenuti stilano apposito modello, che può essere richiesto in copia conforme dai coinvolti/parti interessate.

Modalità presentazione istanza

Compilazione del modello di richiesta pubblicato nella sezione MODULISTICA del sito web istituzionale del Comune di Brindisi, da inviare, unitamente alla copia del versamento dei diritti di segreteria, tramite mail / PEC agli indirizzi elettronici indicati nel modello o per posta ordinaria.

A chi rivolgersi

Servizio Erogato 2

Via della Torretta civ. 42

Dirigente

Dott. Antonio Claudio OREFICE

Funzionario responsabile NUCLEO Infotunistica Stradale/P.G./Polizia Stradale/Pronto

Impiego

Commissario Superiore Italo GUADALUPI

Tel. 0831/229506

E-mail: infortunisticastradale@comune.brindisi.it /

poliziamunicipale@pec.comune.brindisi.it

Reclami e suggerimenti

(vedi modulo reclami allegato)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H

Quando

Il Nucleo INFORTUNISTICA STRADALE/P.G./P.S./P.I. riceve:

Lunedì e mercoledì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 - Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30

Costi

€ 16,50 per diritti di Segreteria, se richiesto l'invio mezzo mail/PEC, se richiesta consegna cartacea contattare il Nucleo di competenza.

Cosa fa il Comune

Il Nucleo di competenza ricevuta l'istanza, valutato l'interesse del richiedente, predispone la documentazione da consegnare brevi manu ovvero a mezzo mail/pec.

Allegati

- Richiesta copia sinistro stradale
- Copia del versamento eseguito per "Diritti di Segreteria";
- Copia documento d'identità del richiedente.

Normativa di riferimento

- Art. 22 della Legge n. 241/1990

Misura della qualità del servizio

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità				
Tempestività				
Efficacia				
Trasparenza				



Tabella indicatori di qualità

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	Lun-Mar-Merc-Ven dalle ore 10.00 alle ore 12.00 Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30	2 ore al giorno
	Tempo di attesa per l'accesso	Tempo	Differenza temporale tra l'arrivo e la ricezione del cittadino	Max 30 minuti

	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si
	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): – fisica (logistica) – a distanza (multicanale)	Numero	A seconda del servizio: Mail- PEC Ascolto di persona	Si
Tempestività	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	<15 Minuti	Si
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	>15 Minuti	Si
	Tempo massimo di trattamento/erogazione del servizio (tra la presentazione della richiesta/istanza ed il riscontro - richieste di 2° livello)	Tempo	A seconda della tipologia e della complessità servizio	Max 30 gg.
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	A seconda della tipologia e della complessità servizio	< 30
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	
Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi			Non applicabile
	Suggerimenti ricevuti ed implementati			Non applicabile

	Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	No

Servizio erogato 3

Richiesta permesso per transito alle Z.T.L.

Ai sensi e per le motivazioni previste dalle Ordinanze Sindacali n 5883/2015 e n. 5287/2013, può essere richiesta l'autorizzazione al transito nella 4°(sciabiche e zone limitrofe) e 5° (Regina Margherita e zone limitrofe) Zona a Traffico Limitato.

Modalità presentazione istanza

Compilazione del modello di richiesta pubblicato nella sezione MODULISTICA del sito web istituzionale del Comune di Brindisi, da inviare, unitamente ai documenti richiesti, tramite mail / PEC agli indirizzi elettronici indicati nel modello, per posta ordinaria o brevi manu.

A chi rivolgersi

Servizio Erogato 3

Via della Torretta civ. 42

Dirigente

Dott. Antonio Claudio OREFICE

Coordinatore NUCLEO CONTRAVVENZIONI

Ispettore Maria LEO

Tel. 0831/229520

E-mail: poliziamunicipale@comune.brindisi.it / poliziamunicipale@pec.comune.brindisi.it

Reclami e suggerimenti

(vedi modulo reclami allegato)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H

Quando

Il Nucleo CONTRAVVENZIONI riceve:

Lunedì e mercoledì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 - Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30

Costi

- n. 1 marca da bollo da € 16,00
- versamento di € 4,84 sul C/C 43933936 intestato al Comune di Brindisi-Servizi Segreteria, con la causale "Deroga Ordinanza Z.T.L. - Comando Polizia Locale"
- versamento di € 5,16 sul C/C 43934983 intestato al Comune di Brindisi-Settore Trasporti con causale "Deroga Ordinanza Z.T.L."

Cosa fa il Comune

Il Nucleo di competenza ricevuta la richiesta, esaminata la documentazione, provvederà ad accogliere o rigettare l'istanza.

Allegati

- Richiesta di permesso al transito;
- Copia dei versamenti effettuati;
- Fotocopia della documentazione attestante le motivazioni della richiesta;
- Copia del documento di circolazione del mezzo fronte/retro;
- Copia documento d'identità del richiedente.

Normativa di riferimento

- Delibera G.C. n. 349 del 10.08.2010-O.S. n.5883;
- Delibera G.C. n. 354 del 08.11.2013-O.S. n.5287;
- Art. 22 della Legge n. 241/1990

Misura della qualità del servizio

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità				
Tempestività				
Efficacia				
Trasparenza				



Tabella indicatori di qualità

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
--------------------------	------------	-----------------	--------------------	--------------------

Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	Lun-Mar-Merc-Ven dalle ore 10.00 alle ore 12.00 Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30	2 ore al giorno
	Tempo di attesa per l'accesso	Tempo	Differenza temporale tra l'arrivo e la ricezione del cittadino	Max 30 minuti
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si
	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): – fisica (logistica) – a distanza (multicanale)	Numero	A seconda del servizio: Mail- PEC Ascolto di persona	Si
Tempestività	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	<15 Minuti	Si
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	>15 Minuti	Si
	Tempo massimo di trattamento/erogazione del servizio (tra la presentazione della richiesta/istanza ed il riscontro - richieste di 2° livello)	Tempo	A seconda della tipologia e della complessità servizio	Max 30 gg.
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	A seconda della tipologia e della complessità servizio	< 30
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile

	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	
Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi			Non applicabile
	Suggerimenti ricevuti ed implementati			Non applicabile
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	No

Servizio erogato 4

Richiesta permesso per transito alle Z.T.L. per carico/scarico

Ai sensi dalle Ordinanze Sindacali n 5883/2015 e n. 5287/2013, può essere richiesta l'autorizzazione al transito nella 4°(sciabiche e zone limitrofe) e 5° (Regina Margherita e zone limitrofe) Zona a Traffico Limitato per effettuare operazioni di carico/scarico.

Modalità presentazione istanza

Compilazione del modello di richiesta pubblicato nella sezione MODULISTICA del sito web istituzionale del Comune di Brindisi, da inviare, unitamente ai documenti richiesti, tramite mail / PEC agli indirizzi elettronici indicati nel modello, per posta ordinaria o brevi manu.

A chi rivolgersi

Servizio Erogato 4

Via della Torretta civ. 42

Dirigente

Dott. Antonio Claudio OREFICE

Coordinatore NUCLEO CONTRAVVENZIONI

Ispettore Maria LEO

Tel. 0831/229520

E-mail: poliziamunicipale@comune.brindisi.it / poliziamunicipale@pec.comune.brindisi.it

Reclami e suggerimenti

(vedi modulo reclami allegato)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H

Quando

Il Nucleo CONTRAVVENZIONI riceve:

Lunedì e mercoledì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 - Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30

Costi

- n. 1 marca da bollo da € 16,00
- versamento di € 4,84 sul C/C 43933936 intestato al Comune di Brindisi-Servizi Segreteria, con la causale “Deroga Ordinanza Z.T.L. - Comando Polizia Locale”
- versamento di € 5,16 sul C/C 43934983 intestato al Comune di Brindisi-Settore Trasporti con causale “Deroga Ordinanza Z.T.L.”

Cosa fa il Comune

Il Nucleo di competenza ricevuta la richiesta, esaminata la documentazione, provvederà ad accogliere o rigettare l’istanza.

Allegati

- Richiesta di permesso al transito;
- Copia dei versamenti effettuati;
- Fotocopia della documentazione attestante le motivazioni della richiesta;
- Copia del documento di circolazione del mezzo fronte/retro;
- Copia documento d’identità del richiedente.

Normativa di riferimento

- Delibera G.C. n. 349 del 10.08.2010-O.S. n.5883;
- Delibera G.C. n. 354 del 08.11.2013-O.S. n.5287;
- Art. 22 della Legge n. 241/1990

Misura della qualità del servizio

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità				
Tempestività				
Efficacia				
Trasparenza				



Tabella indicatori di qualità

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	Lun-Mar-Merc-Ven dalle ore 10.00 alle ore 12.00 Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30	2 ore al giorno
	Tempo di attesa per l'accesso	Tempo	Differenza temporale tra l'arrivo e la ricezione del cittadino	Max 30 minuti
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si
	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): – fisica (logistica) – a distanza (multicanale)	Numero	A seconda del servizio: Mail- PEC Ascolto di persona	Si
Tempestività	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	<15 Minuti	Si
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	>15 Minuti	Si
	Tempo massimo di trattamento/erogazione del servizio (tra la presentazione della richiesta/istanza ed il riscontro - richieste di 2° livello)	Tempo	A seconda della tipologia e della complessità servizio	Max 30 gg.
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	A seconda della tipologia e della complessità servizio	< 30

	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	
Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi			Non applicabile
	Suggerimenti ricevuti ed implementati			Non applicabile
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	No

Servizio erogato 5

Richiesta permesso per transito alle Z.T.L. per carico/scarico per veicolo con massa complessiva superiore a 35 Q.li

Ai sensi dalle Ordinanze Sindacali n. 5883/2015 e n. 5287/2013, può essere richiesta l'autorizzazione al transito nella 4°(sciabiche e zone limitrofe) e 5° (Regina Margherita e zone limitrofe) Zona a Traffico Limitato per veicoli con massa complessiva superiore a 35 Q.li.

Modalità presentazione istanza

Compilazione del modello di richiesta pubblicato nella sezione MODULISTICA del sito web istituzionale del Comune di Brindisi, da inviare, unitamente ai documenti richiesti, tramite mail / PEC agli indirizzi elettronici indicati nel modello, per posta ordinaria o brevi manu.

A chi rivolgersi

Servizio Erogato 5

Via della Torretta civ. 42

Dirigente

Dott. Antonio Claudio OREFICE

Coordinatore NUCLEO CONTRAVVENZIONI

Ispettore Maria LEO

Tel. 0831/229520

E-mail: poliziamunicipale@comune.brindisi.it / poliziamunicipale@pec.comune.brindisi.it

Reclami e suggerimenti

(vedi modulo reclami allegato)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H

Quando

Il Nucleo CONTRAVVENZIONI riceve:

Lunedì e mercoledì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 - Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30

Costi

- n. 1 marca da bollo da € 16,00
- versamento di € 4,84 sul C/C 43933936 intestato al Comune di Brindisi-Servizi Segreteria, con la causale "Deroga Ordinanza Z.T.L. - Comando Polizia Locale"
- versamento di € 5,16 sul C/C 43934983 intestato al Comune di Brindisi-Settore Trasporti con causale "Deroga Ordinanza Z.T.L."

Cosa fa il Comune

Il Nucleo di competenza ricevuta la richiesta, esaminata la documentazione, provvederà ad accogliere o rigettare l'istanza.

Allegati

- Richiesta di permesso al transito;
- Copia dei versamenti effettuati;
- Fotocopia della documentazione attestante le motivazioni della richiesta;
- Copia del documento di circolazione del mezzo fronte/retro;
- Autorizzazione rilasciata dal Settore Sicurezza previo parere del Settore Lavori Pubblici;
- Copia documento d'identità del richiedente.

Normativa di riferimento

- Delibera G.C. n. 349 del 10.08.2010-O.S. n.5883;
- Delibera G.C. n. 354 del 08.11.2013-O.S. n.5287;

- Art. 22 della Legge n. 241/1990

Misura della qualità del servizio

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità				
Tempestività				
Efficacia				
Trasparenza				



Tabella indicatori di qualità

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	Lun-Mar-Merc-Ven dalle ore 10.00 alle ore 12.00 Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30	2 ore al giorno
	Tempo di attesa per l'accesso	Tempo	Differenza temporale tra l'arrivo e la ricezione del cittadino	Max 30 minuti
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si
	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): – fisica (logistica) – a distanza (multicanale)	Numero	A seconda del servizio: Mail- PEC Ascolto di persona	Si
Tempestività	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	<15 Minuti	Si
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	>15 Minuti	Si

	Tempo massimo di trattamento/erogazione del servizio (tra la presentazione della richiesta/istanza ed il riscontro - richieste di 2° livello)	Tempo	A seconda della tipologia e della complessità servizio	Max 30 gg.
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	A seconda della tipologia e della complessità servizio	< 30
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	
Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi			Non applicabile
	Suggerimenti ricevuti ed implementati			Non applicabile
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	No

Servizio erogato 6

Richiesta permesso per transito alle Z.T.L. titolari di contrassegno invalidi

Ai sensi dalle Ordinanze Sindacali n 5883/2015 e n. 5287/2013, può essere richiesta l'autorizzazione al transito nella 4°(sciabiche e zone limitrofe) e 5° (Regina Margherita e zone limitrofe) Zona a Traffico Limitato, mediante l'inserimento nella banca dati, per i titolari di Contrassegno Invalidi.

Modalità presentazione istanza

Compilazione del modello di richiesta pubblicato nella sezione MODULISTICA del sito web istituzionale del Comune di Brindisi, da inviare, unitamente ai documenti richiesti, tramite mail / PEC agli indirizzi elettronici indicati nel modello, per posta ordinaria o brevi manu.

A chi rivolgersi

Servizio Erogato 6

Via della Torretta civ. 42

Dirigente

Dott. Antonio Claudio OREFICE

Coordinatore NUCLEO CONTRAVVENZIONI

Ispettore Maria LEO

Tel. 0831/229520

E-mail: poliziamunicipale@comune.brindisi.it / poliziamunicipale@pec.comune.brindisi.it

Reclami e suggerimenti

(vedi modulo reclami allegato)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H

Quando

Il Nucleo CONTRAVVENZIONI riceve:

Lunedì e mercoledì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 - Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30

Costi

- Nessun costo.

Cosa fa il Comune

Il Nucleo di competenza ricevuta la richiesta, esaminata la documentazione, provvederà ad accogliere o rigettare l'istanza.

Allegati

- Richiesta di permesso al transito;
- Copia del Contrassegno invalidi fronte/retro;;
- Copia del documento di circolazione del mezzo fronte/retro;

- Copia documento d'identità del richiedente.

Normativa di riferimento

- Delibera G.C. n. 349 del 10.08.2010-O.S. n.5883;
- Delibera G.C. n. 354 del 08.11.2013-O.S. n.5287;
- Art. 22 della Legge n. 241/1990

Misura della qualità del servizio

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità				
Tempestività				
Efficacia				
Trasparenza				



Tabella indicatori di qualità

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	Lun-Mar-Merc-Ven dalle ore 10.00 alle ore 12.00 Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30	2 ore al giorno
	Tempo di attesa per l'accesso	Tempo	Differenza temporale tra l'arrivo e la ricezione del cittadino	Max 30 minuti
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si
	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): – fisica (logistica) – a distanza (multicanale)	Numero	A seconda del servizio: Mail- PEC Ascolto di persona	Si
Tempestività	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	<15 Minuti	Si

	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	>15 Minuti	Si
	Tempo massimo di trattamento/erogazione del servizio (tra la presentazione della richiesta/istanza ed il riscontro - richieste di 2° livello)	Tempo	A seconda della tipologia e della complessità servizio	Max 30 gg.
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	A seconda della tipologia e della complessità servizio	< 30
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	
Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi			Non applicabile
	Suggerimenti ricevuti ed implementati			Non applicabile
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	No

Servizio erogato 7

Comunicazione dati del conducente relativo a verbale C.d.S.

Se il conducente di un veicolo ha commesso una violazione del [Decreto legislativo 30/04/1992, n. 285](#) per la quale è prevista la decurtazione di punti della patente di guida, e

non è stato identificato il soggetto a cui è stato notificato il verbale (solitamente il proprietario del veicolo, sia essa una persona fisica o un soggetto giuridico) deve comunicare i dati personali del trasgressore all'ente accertatore.

Modalità presentazione istanza

Compilazione del modello di richiesta pubblicato nella sezione MODULISTICA del sito web istituzionale del Comune di Brindisi, o allegato al verbale notificato, da inviare, unitamente alla copia della patente di guida del trasgressore, tramite mail / PEC agli indirizzi elettronici indicati nel modello, per posta ordinaria o brevi manu.

A chi rivolgersi

Servizio Erogato 7

Via della Torretta civ. 42

Dirigente

Dott. Antonio Claudio OREFICE

Coordinatore NUCLEO CONTRAVVENZIONI

Ispettore Maria LEO

Tel. 0831/229520

E-mail: poliziamunicipale@comune.brindisi.it / poliziamunicipale@pec.comune.brindisi.it

Reclami e suggerimenti

(vedi modulo reclami allegato)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H

Quando

Il Nucleo CONTRAVVENZIONI riceve:

Lunedì e mercoledì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 - Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30

Costi

- Nessun costo.

Cosa fa il Comune

Il Nucleo di competenza ricevuta la richiesta, esaminata la documentazione, provvederà ad inviare la segnalazione al competente Ufficio della Motorizzazione Civile per la trascrizione.

Allegati

- Modello di comunicazione dati del conducente;
- Copia della patente di guida del trasgressore fronte/retro, autocertificata per copia conforme all'originale;

Normativa di riferimento

- [Decreto legislativo 30/04/1992, n. 285](#)
- Art. 22 della Legge n. 241/1990

Misura della qualità del servizio

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità				
Tempestività				
Efficacia				
Trasparenza				



Tabella indicatori di qualità

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	Lun-Mar-Merc-Ven dalle ore 10.00 alle ore 12.00 Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30	2 ore al giorno
	Tempo di attesa per l'accesso	Tempo	Differenza temporale tra l'arrivo e la ricezione del cittadino	Max 30 minuti
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si

	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): – fisica (logistica) – a distanza (multicanale)	Numero	A seconda del servizio: Mail- PEC Ascolto di persona	Si
Tempestività	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	<15 Minuti	Si
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	>15 Minuti	Si
	Tempo massimo di trattamento/erogazione del servizio (tra la presentazione della richiesta/istanza ed il riscontro - richieste di 2° livello)	Tempo	A seconda della tipologia e della complessità servizio	Max 30 gg.
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	A seconda della tipologia e della complessità servizio	< 30
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	
Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi			Non applicabile
	Suggerimenti ricevuti ed implementati			Non applicabile
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di	Descrittivo	Si/No	Si

	relazione con i cittadini/utenti			
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	No

Servizio erogato 8

Ricorso al Prefetto ai sensi dell'art. 203 del D.L.vo 30.04.1992 n. 285, avverso verbale per violazione al C.d.S.

È possibile fare ricorso a una sanzione notificata a seguito di una violazione del [Decreto legislativo 30/04/1992 n. 285](#). La presentazione del ricorso permette ai cittadini soggetti a sanzioni amministrative per la violazione delle norme sulla circolazione stradale di contestarle all'ente accertatore. Ricevuta una sanzione amministrativa, il trasgressore o obbligato in solido può (alternativamente):

- presentare ricorso indirizzato al prefetto competente per il territorio presso l'ufficio o il comando accertatore della violazione entro 60 giorni dalla contestazione della sanzione o della notifica del verbale ([Decreto legislativo 30/04/1992 n.285, art. 203, com. 1](#))
- presentare opposizione all'autorità giudiziaria ordinaria (giudice di pace) entro 30 giorni dalla contestazione della sanzione o della notifica del verbale, come regolato dal [Decreto legislativo 30/04/1992, n. 285](#) e dal [Decreto legislativo 01/09/2011, n. 150, art. 7](#).

Modalità presentazione istanza

Per la presentazione del ricorso al Prefetto: Compilazione del modello di ricorso pubblicato nella sezione MODULISTICA del sito web istituzionale del Comune di Brindisi, da inviare, unitamente ai documenti richiesti, tramite mail / PEC agli indirizzi elettronici indicati nel modello, per posta ordinaria o brevi manu.

A chi rivolgersi

Servizio Erogato 8

Via della Torretta civ. 42

Dirigente

Dott. Antonio Claudio OREFICE

Funzionario Responsabile NUCLEO CONTENZIOSO

Commissario Superiore Teodoro NIGRO

Tel. 0831/229522

E-mail: poliziamunicipale@comune.brindisi.it / poliziamunicipale@pec.comune.brindisi.it

Reclami e suggerimenti

(vedi modulo reclami allegato)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H

Quando

Il Nucleo CONTENZIOSO riceve per appuntamento.

Costi

- Nessun costo.

Cosa fa il Comune

Il Nucleo di competenza ricevuta il ricorso, esaminata la documentazione, provvederà ad inoltrarlo, unitamente alle controdeduzioni, alla locale Prefettura.

Allegati

- Ricorso al Prefetto;
- Copia del Verbale notificato;
- Copia di eventuale documentazione a sostegno della richiesta avanzata;
- Copia documento d'identità del ricorrente.

Normativa di riferimento

- [Decreto legislativo 30/04/1992, n. 285](#)
- Art. 22 della Legge n. 241/1990

Misura della qualità del servizio

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità				
Tempestività				
Efficacia				
Trasparenza				



Tabella indicatori di qualità

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
--------------------------	------------	-----------------	--------------------	--------------------

Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	Riceve per appuntamento	2 ore al giorno
	Tempo di attesa per l'accesso	Tempo	Differenza temporale tra l'arrivo e la ricezione del cittadino	Max 30 minuti
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si
	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): – fisica (logistica) – a distanza (multicanale)	Numero	A seconda del servizio: Mail- PEC Ascolto di persona	Si
Tempestività	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	<15 Minuti	Si
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	>15 Minuti	Si
	Tempo massimo di trattamento/erogazione del servizio (tra la presentazione della richiesta/istanza ed il riscontro - richieste di 2° livello)	Tempo	A seconda della tipologia e della complessità servizio	Max 30 gg.
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	A seconda della tipologia e della complessità servizio	< 30
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	

Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi			Non applicabile
	Suggerimenti ricevuti ed implementati			Non applicabile
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	No

Servizio erogato 9

Ricorso per violazione relativa a Ordinanze e Regolamenti comunali

È possibile fare ricorso ad una sanzione notificata a seguito di una violazione relativa a un'Ordinanza o a un Regolamento comunale. La presentazione del ricorso permette ai cittadini soggetti a sanzioni amministrative per la violazione relative ad ordinanze e regolamenti comunali di contestarle all'ente accertatore.

In questo caso, entro 30 giorni dalla data di notifica della violazione, il cittadino può presentare ricorso presso l'ente accertatore della violazione. Il ricorrente dovrà argomentare con deduzioni tecniche, documenti e considerazioni i motivi per cui reputa scorretta l'attribuzione della sanzione.

Modalità presentazione istanza

Compilazione del modello di ricorso pubblicato nella sezione MODULISTICA del sito web istituzionale del Comune di Brindisi, da inviare, unitamente ai documenti richiesti, tramite mail / PEC agli indirizzi elettronici indicati nel modello, per posta ordinaria o brevi manu.

A chi rivolgersi

Servizio Erogato 9

Via della Torretta civ. 42

Dirigente

Dott. Antonio Claudio OREFICE

Funzionario Responsabile NUCLEO INGIUNZIONI E CONFISCHE

Commissario Superiore Teodoro NIGRO

Tel. 0831/229522

E-mail: poliziamunicipale@comune.brindisi.it / poliziamunicipale@pec.comune.brindisi.it

Reclami e suggerimenti

(vedi modulo reclami allegato)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H

Quando

Il Nucleo INGIUNZIONI E CONFISCHE riceve per appuntamento.

Costi

- Nessun costo.

Cosa fa il Comune

Il Nucleo di competenza ricevuta il ricorso, esaminata la documentazione, provvederà ad accogliere o rigettare l'istanza.

Allegati

- Ricorso al verbale;
- Copia del Verbale notificato;
- Copia di eventuale documentazione a sostegno della richiesta avanzata;
- Copia documento d'identità del ricorrente.

Normativa di riferimento

- Legge n. 689 del 24.11.1981;
- Art. 22 della Legge n. 241/1990

Misura della qualità del servizio

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità				
Tempestività				
Efficacia				
Trasparenza				



Tabella indicatori di qualità

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
--------------------------	------------	-----------------	--------------------	--------------------

Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	Riceve per appuntamento	2 ore al giorno
	Tempo di attesa per l'accesso	Tempo	Differenza temporale tra l'arrivo e la ricezione del cittadino	Max 30 minuti
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si
	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): – fisica (logistica) – a distanza (multicanale)	Numero	A seconda del servizio: Mail- PEC Ascolto di persona	Si
Tempestività	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	<15 Minuti	Si
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	>15 Minuti	Si
	Tempo massimo di trattamento/erogazione del servizio (tra la presentazione della richiesta/istanza ed il riscontro - richieste di 2° livello)	Tempo	A seconda della tipologia e della complessità servizio	Max 30 gg.
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	A seconda della tipologia e della complessità servizio	< 30
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	

Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi			Non applicabile
	Suggerimenti ricevuti ed implementati			Non applicabile
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	No

Servizio erogato 10

Chiedere il rimborso del pagamento di una sanzione amministrativa

È possibile ottenere il rimborso di una somma erroneamente versata. Può infatti capitare che:

- si paghi più volte la stessa sanzione amministrativa, per esempio potrebbe essere pagata sia dal conducente che dall'obbligato in solido
- si versino cifre superiori a quelle realmente dovute.

Il proprietario del veicolo può quindi presentare domanda di rimborso della somma versata in eccedenza, allegando idonea documentazione che attesti il pagamento superfluo.

Il richiedente del rimborso deve:

- coincidere con la persona che ha effettuato il pagamento
- essere l'intestatario del conto corrente su cui andrà accreditato l'importo.

Modalità presentazione istanza

Compilazione del modello di richiesta pubblicato nella sezione MODULISTICA del sito web istituzionale del Comune di Brindisi, da inviare, unitamente alla copia dei documenti richiesti, tramite mail / PEC agli indirizzi elettronici indicati nel modello, per posta ordinaria o brevi manu.

A chi rivolgersi

Servizio Erogato 6

Via della Torretta civ. 42

Dirigente

Dott. Antonio Claudio OREFICE

Coordinatore NUCLEO CONTRAVVENZIONI

Ispettore Maria LEO

Tel. 0831/229520

E-mail: poliziamunicipale@comune.brindisi.it / poliziamunicipale@pec.comune.brindisi.it

Reclami e suggerimenti

(vedi modulo reclami allegato)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H

Quando

Il Nucleo CONTRAVVENZIONI riceve:

Lunedì e mercoledì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 - Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30

Costi

- Nessun costo.

Cosa fa il Comune

Il Nucleo di competenza ricevuta la richiesta, esaminata la documentazione, provvederà ad accogliere o rigettare l'istanza.

Allegati

- Richiesta di rimborso;
- Copia delle ricevute di versamento effettuato;
- Copia del documento d'identità del richiedente.

Normativa di riferimento

- Legge n. 689 del 24.11.1981;
- Art. 22 della Legge n. 241/1990

Misura della qualità del servizio

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità				
Tempestività				
Efficacia				
Trasparenza				



Tabella indicatori di qualità

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	Lun-Mar-Merc-Ven dalle ore 10.00 alle ore 12.00 Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30	2 ore al giorno
	Tempo di attesa per l'accesso	Tempo	Differenza temporale tra l'arrivo e la ricezione del cittadino	Max 30 minuti
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si
	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): – fisica (logistica) – a distanza (multicanale)	Numero	A seconda del servizio: Mail- PEC Ascolto di persona	Si
Tempestività	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	<15 Minuti	Si
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	>15 Minuti	Si
	Tempo massimo di trattamento/erogazione del servizio (tra la presentazione della richiesta/istanza ed il riscontro - richieste di 2° livello)	Tempo	A seconda della tipologia e della complessità servizio	Max 30 gg.
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	A seconda della tipologia e della	< 30

			complessità servizio	
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	
Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi			Non applicabile
	Suggerimenti ricevuti ed implementati			Non applicabile
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	No

Servizio erogato 11

Chiedere la rateizzazione del pagamento di sanzione amministrativa al CdS

Chi deve pagare una sanzione relativa al [Decreto legislativo 30/04/1992 n. 285](#) e si trova in difficoltà economica può chiedere all'ente che ha emesso la sanzione di rateizzarne il pagamento ai sensi del [Decreto legislativo 30/04/1992 n. 285, art. 202-bis](#).

La sanzione da pagare:

- deve essere di tipo pecuniario e deve essere ammesso il pagamento in misura ridotta
- può riferirsi a una o più violazioni accertate nello stesso momento con un solo verbale
- deve avere un importo superiore a 200,00 €.

In base alle condizioni economiche e all'entità della somma da pagare, il pagamento può essere ripartito:

- fino a un massimo di dodici rate, se l'importo dovuto non supera 2.000,00 €
- fino a un massimo di ventiquattro rate, se l'importo dovuto non supera 5.000,00 €
- fino a un massimo di sessanta rate, se l'importo dovuto supera 5.000,00 €.

L'importo di ciascuna rata non può essere inferiore a 100,00 €.

Quando si chiede una rateizzazione della sanzione, si rinuncia automaticamente alla facoltà di ricorrere al prefetto e al giudice di pace.

Rateizzare l'importo prevede l'applicazione di interessi calcolati come dal [Decreto del Presidente della Repubblica 29/09/1973, n. 602](#), a cui si aggiungono le eventuali spese per la notifica del piano di rientro.

Modalità presentazione istanza

Compilazione del modello di richiesta pubblicato nella sezione MODULISTICA del sito web istituzionale del Comune di Brindisi, da inviare, unitamente alla copia dei documenti richiesti, tramite mail / PEC agli indirizzi elettronici indicati nel modello, per posta ordinaria o brevi manu.

A chi rivolgersi

Servizio Erogato 11

Via della Torretta civ. 42

Dirigente

Dott. Antonio Claudio OREFICE

Coordinatore NUCLEO CONTRAVVENZIONI

Ispettore Maria LEO

Tel. 0831/229520

E-mail: poliziamunicipale@comune.brindisi.it / poliziamunicipale@pec.comune.brindisi.it

Reclami e suggerimenti

(vedi modulo reclami allegato)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H

Quando

Il Nucleo CONTRAVVENZIONI riceve:

Lunedì e mercoledì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 - Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30

Costi

- Nessun costo.

Cosa fa il Comune

Il Nucleo di competenza ricevuta la richiesta, esaminata la documentazione, provvederà ad accogliere o rigettare l'istanza.

Allegati

- Richiesta di rateizzazione;
- Copia modello ISEE;
- Copia del documento d'identità del richiedente.

Normativa di riferimento

- Legge n. 689 del 24.11.1981;
- [Decreto legislativo 30/04/1992 n. 285, art. 202-bis](#)
- Art. 22 della Legge n. 241/1990

Misura della qualità del servizio

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità				
Tempestività				
Efficacia				
Trasparenza				



Tabella indicatori di qualità

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	Lun-Mar-Merc-Ven dalle ore 10.00 alle ore 12.00 Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30	2 ore al giorno
	Tempo di attesa per l'accesso	Tempo	Differenza temporale tra l'arrivo e la ricezione del cittadino	Max 30 minuti
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si

	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): – fisica (logistica) – a distanza (multicanale)	Numero	A seconda del servizio: Mail- PEC Ascolto di persona	Si
Tempestività	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	<15 Minuti	Si
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	>15 Minuti	Si
	Tempo massimo di trattamento/erogazione del servizio (tra la presentazione della richiesta/istanza ed il riscontro - richieste di 2° livello)	Tempo	A seconda della tipologia e della complessità servizio	Max 30 gg.
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	A seconda della tipologia e della complessità servizio	< 30
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	
Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi			Non applicabile
	Suggerimenti ricevuti ed implementati			Non applicabile
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di	Descrittivo	Si/No	Si

	relazione con i cittadini/utenti			
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	No

Servizio erogato 12

Chiedere la rateizzazione del pagamento di sanzione amministrativa ad Ordinanze o Regolamenti comunali

Chi deve pagare una sanzione relativa a Ordinanze e Regolamenti comunali e si trova in difficoltà economica può chiedere al Comune di rateizzare il pagamento della sanzione. Dopo aver verificato le condizioni economiche del cittadino, il Comune può decidere di dilazionare il pagamento delle sanzioni in rate mensili fino ad un numero massimo stabilito dal Regolamento comunale. Se il cittadino non paga anche una sola rata, non potrà più usufruire del pagamento rateizzato e dovrà sanare tutto il debito residuo entro 30 giorni dalla scadenza della rata versata.

Le modalità di rateizzazione del pagamento devono essere approvate da apposito Regolamento comunale, come previsto dal [Decreto legislativo 15/12/1997, n. 446, art. 52, com. 1.](#)

Per le somme non iscritte a ruolo esattoriale, il contribuente deve presentare domanda al proprio Comune.

Modalità presentazione istanza

Compilazione del modello di richiesta pubblicato nella sezione MODULISTICA del sito web istituzionale del Comune di Brindisi, da inviare, unitamente alla copia dei documenti richiesti, tramite mail / PEC agli indirizzi elettronici indicati nel modello, per posta ordinaria o brevi manu.

A chi rivolgersi

Servizio Erogato 12

Via della Torretta civ. 42

Dirigente

Dott. Antonio Claudio OREFICE

Funzionario Responsabile NUCLEO INGIUNZIONI E CONFISCHE

Commissario Superiore Teodoro NIGRO

Tel. 0831/229522

E-mail: poliziamunicipale@comune.brindisi.it / poliziamunicipale@pec.comune.brindisi.it

Reclami e suggerimenti

(vedi modulo reclami allegato)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H

Quando

Il Nucleo INGIUNZIONI E CONFISCHE riceve per appuntamento.

Costi

- Nessun costo.

Cosa fa il Comune

Il Nucleo di competenza ricevuta la richiesta, esaminata la documentazione, provvederà ad accogliere o rigettare l'istanza.

Allegati

- Richiesta di rateizzazione;
- Copia modello ISEE;
- Copia del documento d'identità del richiedente.

Normativa di riferimento

- Legge n. 689 del 24.11.1981;
- Art. 22 della Legge n. 241/1990

Misura della qualità del servizio

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità				
Tempestività				
Efficacia				
Trasparenza				



Tabella indicatori di qualità

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	Riceve per appuntamento	2 ore al giorno
	Tempo di attesa per l'accesso	Tempo	Differenza temporale tra l'arrivo e la ricezione del cittadino	Max 30 minuti
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si
	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): – fisica (logistica) – a distanza (multicanale)	Numero	A seconda del servizio: Mail- PEC Ascolto di persona	Si
Tempestività	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	<15 Minuti	Si
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	>15 Minuti	Si
	Tempo massimo di trattamento/erogazione del servizio (tra la presentazione della richiesta/istanza ed il riscontro - richieste di 2° livello)	Tempo	A seconda della tipologia e della complessità servizio	Max 30 gg.
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	A seconda della tipologia e della complessità servizio	< 30
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	

	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	
Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi			Non applicabile
	Suggerimenti ricevuti ed implementati			Non applicabile
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	No

Servizio erogato 13

Richiesta annullamento in autotutela di un preavviso o verbale di accertamento per inesattezze

Il cittadino può chiedere l'annullamento della contravvenzione se riscontra inesattezze in un preavviso o verbale di accertamento per violazioni al [Codice della Strada](#).

Il Comune può annullare e revocare i provvedimenti amministrativi già adottati attraverso il riesame in autotutela, come previsto dal [Decreto del Presidente della Repubblica 16/12/1992, n. 495, art. 386, com. 3](#).

Il provvedimento può essere annullato se:

- il numero di targa riportato sul verbale è sbagliato
- la targa è stata clonata
- il veicolo è stato venduto a un'altra persona prima della data della violazione
- il veicolo è stato rubato prima della data della violazione
- il proprietario del veicolo è deceduto
- altri casi riconducibili ai precedenti.

Modalità presentazione istanza

Compilazione del modello pubblicato nella sezione MODULISTICA del sito web istituzionale del Comune di Brindisi, da inviare, unitamente ai documenti richiesti, tramite mail / PEC agli indirizzi elettronici indicati nel modello, per posta ordinaria o brevi manu.

A chi rivolgersi

Servizio Erogato 13

Via della Torretta civ. 42

Dirigente

Dott. Antonio Claudio OREFICE

Coordinatore NUCLEO CONTRAVVENZIONI

Ispettore Maria Leo

Tel. 0831/229520

E-mail: poliziamunicipale@comune.brindisi.it / poliziamunicipale@pec.comune.brindisi.it

Reclami e suggerimenti

(vedi modulo reclami allegato)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H

Quando

Il Nucleo CONTRAVVENZIONI riceve:

Lunedì e mercoledì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 - Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30

Costi

- Nessun costo.

Cosa fa il Comune

Il Nucleo di competenza ricevuta l'istanza, esaminata la documentazione, provvederà ad inoltrarlo al Dirigente/Comandante per le valutazioni necessarie.

Allegati

- Richiesta di annullamento in autotutela;
- Copia del Verbale;
- Copia di eventuale documentazione a sostegno della richiesta avanzata;
- Copia documento d'identità del ricorrente.

Normativa di riferimento

- [Decreto legislativo 30/04/1992, n. 285](#)
- Art. 22 della Legge n. 241/1990

Misura della qualità del servizio

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità				
Tempestività				
Efficacia				
Trasparenza				



Tabella indicatori di qualità

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	Lun-Mar-Merc-Ven dalle ore 10.00 alle ore 12.00 Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30	2 ore al giorno
	Tempo di attesa per l'accesso	Tempo	Differenza temporale tra l'arrivo e la ricezione del cittadino	Max 30 minuti
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si
	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): – fisica (logistica) – a distanza (multicanale)	Numero	A seconda del servizio: Mail- PEC Ascolto di persona	Si
Tempestività	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	<15 Minuti	Si
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	>15 Minuti	Si
	Tempo massimo di trattamento/erogazione del servizio (tra la presentazione della richiesta/istanza ed il	Tempo	A seconda della tipologia e della	Max 30 gg.

	riscontro - richieste di 2° livello)		complessità servizio	
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	A seconda della tipologia e della complessità servizio	< 30
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	
Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi			Non applicabile
	Suggerimenti ricevuti ed implementati			Non applicabile
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	No

Servizio erogato 14

Richiesta cambio di custodia per veicoli sottoposti a sequestro o fermo amministrativo

Per i veicoli sottoposti a sequestro o fermo amministrativo è possibile chiedere il cambio di custodia come nei casi previsti dal [Decreto legislativo 30/04/1992, n. 285, art. 213](#).

Se il cambio di custodia prevede uno spostamento del veicolo, questo deve avvenire a spese del proprietario e garantendo la sicurezza stradale.

Se il veicolo è stato affidato al custode acquirente (depositeria) l'interessato (ad esempio il proprietario o il conducente) deve provvedere al ritiro immediato e assumere la custodia del veicolo stesso ([Decreto legislativo 30/04/1992, n. 285, art. 213, com. 5](#)). In mancanza, decorsi cinque giorni dalla pubblicazione sul sito istituzionale della prefettura competente per territorio il veicolo sarà trasferito in proprietà al custode - acquirente.

Modalità presentazione istanza

Presentarsi personalmente presso il Nucleo Contravvenzioni del Comando Polizia Locale di Brindisi, se è l'Ente accertatore.

A chi rivolgersi

Servizio Erogato 14

Via della Torretta civ. 42

Dirigente

Dott. Antonio Claudio OREFICE

Coordinatore NUCLEO CONTRAVVENZIONI

Ispettore Maria LEO

Tel. 0831/229520

E-mail: poliziamunicipale@comune.brindisi.it / poliziamunicipale@pec.comune.brindisi.it

Reclami e suggerimenti

(vedi modulo reclami allegato)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H

Quando

Il Nucleo CONTRAVVENZIONI riceve:

Lunedì e mercoledì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 - Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30

Costi

- Nessun costo

Cosa fa il Comune

Il Nucleo di competenza ricevuta la richiesta, esaminata la documentazione, provvederà ad accogliere o rigettare l'istanza.

Allegati

- Copia dei verbali redatti all'atto del sequestro o fermo amministrativo del mezzo;
- Copia documento d'identità del richiedente.

Normativa di riferimento

- Decreto legislativo 30/04/1992, n. 285

- Art. 22 della Legge n. 241/1990

Misura della qualità del servizio

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità				
Tempestività				
Efficacia				
Trasparenza				



Tabella indicatori di qualità

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	Lun-Mar-Merc-Ven dalle ore 10.00 alle ore 12.00 Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30	2 ore al giorno
	Tempo di attesa per l'accesso	Tempo	Differenza temporale tra l'arrivo e la ricezione del cittadino	Max 30 minuti
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si
	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): – fisica (logistica) – a distanza (multicanale)	Numero	A seconda del servizio: Mail- PEC Ascolto di persona	Si
Tempestività	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	<15 Minuti	Si
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	>15 Minuti	Si

	Tempo massimo di trattamento/erogazione del servizio (tra la presentazione della richiesta/istanza ed il riscontro - richieste di 2° livello)	Tempo	A seconda della tipologia e della complessità servizio	Max 30 gg.
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	A seconda della tipologia e della complessità servizio	< 30
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	
Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi			Non applicabile
	Suggerimenti ricevuti ed implementati			Non applicabile
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	No

Servizio erogato 15

Richiesta di demolizione e radiazione di un veicolo sprovvisto di assicurazione e sottoposto a sequestro

Non è permesso circolare su strada senza la copertura assicurativa per la responsabilità civile; i proprietari sorpresi senza assicurazione sono soggetti ad una sanzione amministrativa e ad un provvedimento di sequestro amministrativo ([Decreto legislativo 30/04/1992, n.285, art. 193](#)).

È possibile ridurre la sanzione alla metà dell'importo se il proprietario, conducente o obbligato in solido per il veicolo, chiede l'autorizzazione all'ente accertatore di poter

consegnare il mezzo presso un centro di demolizione autorizzato, provvedendo alla sua demolizione e radiazione.

Modalità presentazione istanza

Presentarsi personalmente presso il Nucleo Contravvenzioni del Comando Polizia Locale di Brindisi, se è l'Ente accertatore.

A chi rivolgersi

Servizio Erogato 15

Via della Torretta civ. 42

Dirigente

Dott. Antonio Claudio OREFICE

Coordinatore NUCLEO CONTRAVVENZIONI

Ispettore Maria LEO

Tel. 0831/229520

E-mail: poliziamunicipale@comune.brindisi.it / poliziamunicipale@pec.comune.brindisi.it

Reclami e suggerimenti

(vedi modulo reclami allegato)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H

Quando

Il Nucleo CONTRAVVENZIONI riceve:

Lunedì e mercoledì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 - Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30

Costi

- Nessun costo

Cosa fa il Comune

Il Nucleo di competenza ricevuta la richiesta, esaminata la documentazione, provvederà ad accogliere o rigettare l'istanza.

Allegati

- Copia dei verbali redatti all'atto del sequestro o fermo amministrativo del mezzo;
- Copia documento d'identità del richiedente.

Normativa di riferimento

- Decreto legislativo 30/04/1992, n. 285
- Art. 22 della Legge n. 241/1990

Misura della qualità del servizio

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità				
Tempestività				
Efficacia				
Trasparenza				



Tabella indicatori di qualità

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	Lun-Mar-Merc-Ven dalle ore 10.00 alle ore 12.00 Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30	2 ore al giorno
	Tempo di attesa per l'accesso	Tempo	Differenza temporale tra l'arrivo e la ricezione del cittadino	Max 30 minuti
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si
	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): – fisica (logistica) – a distanza (multicanale)	Numero	A seconda del servizio: Mail- PEC Ascolto di persona	Si
Tempestività	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	<15 Minuti	Si
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di	Tempo	>15 Minuti	Si

	2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...			
	Tempo massimo di trattamento/erogazione del servizio (tra la presentazione della richiesta/istanza ed il riscontro - richieste di 2° livello)	Tempo	A seconda della tipologia e della complessità servizio	Max 30 gg.
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	A seconda della tipologia e della complessità servizio	< 30
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	
Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi			Non applicabile
	Suggerimenti ricevuti ed implementati			Non applicabile
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	No

Servizio erogato 16

Richiesta di dissequestro di un veicolo sprovvisto di assicurazione per la rimessa in circolazione

Non è permesso circolare e sostare su strada senza la copertura assicurativa per la responsabilità civile, i proprietari sorpresi senza assicurazione sono soggetti a una sanzione amministrativa e a un provvedimento di sequestro amministrativo ([Decreto legislativo 30/04/1992, n.285, art 193](#)).

Il trasgressore può chiedere il dissequestro del veicolo per la rimessa in circolazione se ([Decreto legislativo 30/04/1992, n.285, art 193, com. 4](#)):

- effettua il pagamento della sanzione in misura ridotta ai sensi del [Decreto legislativo 30/04/1992, n.285, art 202](#) entro 60 giorni dalla contestazione o dalla notifica dell'accertamento
- corrisponde il premio di assicurazione per almeno sei mesi
- garantisce il pagamento delle spese di prelievo, trasporto e custodia del veicolo sottoposto a sequestro.

Modalità presentazione istanza

Presentarsi personalmente presso il Nucleo Contravvenzioni del Comando Polizia Locale di Brindisi, se è l'Ente accertatore.

A chi rivolgersi

Servizio Erogato 16

Via della Torretta civ. 42

Dirigente

Dott. Antonio Claudio OREFICE

Coordinatore NUCLEO CONTRAVVENZIONI

Ispettore Maria LEO

Tel. 0831/229520

E-mail: poliziamunicipale@comune.brindisi.it / poliziamunicipale@pec.comune.brindisi.it

Reclami e suggerimenti

(vedi modulo reclami allegato)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H

Quando

Il Nucleo CONTRAVVENZIONI riceve:

Lunedì e mercoledì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 - Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30

Costi

- Nessun costo

Cosa fa il Comune

Il Nucleo di competenza ricevuta la richiesta, esaminata la documentazione, provvederà ad accogliere o rigettare l'istanza.

Allegati

- Copia dei verbali redatti all'atto del sequestro o fermo amministrativo del mezzo;
- Copia della ricevuta di pagamento della sanzione amministrativa;
- Copia della ricevuta di pagamento del premio assicurativo;
- Copia documento d'identità del richiedente.

Normativa di riferimento

- Decreto legislativo 30/04/1992, n. 285
- Art. 22 della Legge n. 241/1990

Misura della qualità del servizio

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità				
Tempestività				
Efficacia				
Trasparenza				



Tabella indicatori di qualità

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	Lun-Mar-Merc-Ven dalle ore 10.00 alle ore 12.00 Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30	2 ore al giorno
	Tempo di attesa per l'accesso	Tempo	Differenza temporale tra l'arrivo e la ricezione del cittadino	Max 30 minuti
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si

	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): – fisica (logistica) – a distanza (multicanale)	Numero	A seconda del servizio: Mail- PEC Ascolto di persona	Si
Tempestività	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	<15 Minuti	Si
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	>15 Minuti	Si
	Tempo massimo di trattamento/erogazione del servizio (tra la presentazione della richiesta/istanza ed il riscontro - richieste di 2° livello)	Tempo	A seconda della tipologia e della complessità servizio	Max 30 gg.
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	A seconda della tipologia e della complessità servizio	< 30
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	
Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi			Non applicabile
	Suggerimenti ricevuti ed implementati			Non applicabile
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di	Descrittivo	Si/No	Si

	relazione con i cittadini/utenti			
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	No

Servizio erogato 17

Richiesta di discarico di cartella esattoriale o di ingiunzione di pagamento relativo ad una violazione al Codice della Strada

Le cartelle di pagamento (o esattoriali) e le ingiunzioni di pagamento sono provvedimenti che vengono emessi perché il destinatario di un verbale non aveva a suo tempo provveduto al pagamento delle sanzioni amministrative previste o aveva corrisposto un importo minore rispetto a quello dovuto.

La richiesta di discarico totale o parziale della cartella di pagamento permette al cittadino di segnalare un'indebita pretesa e motivarne l'annullamento o la riduzione.

Esistono dei casi particolari in base ai quali è possibile ottenere l'annullamento della cartella di pagamento:

- il destinatario del verbale è deceduto
- il veicolo sanzionato è stato venduto ad altra persona prima della data della violazione
- il veicolo sanzionato risulta rubato alla data della violazione
- il verbale è stato oggetto di opposizione e archiviato dal prefetto o dal giudice di pace
- l'importo del verbale è già stato pagato entro i 60 giorni previsti dalla data di notifica del verbale (in questo caso si consiglia di verificare la data del pagamento e la cifra versata: se l'importo corrisposto è minore rispetto a quello previsto oppure è stato corrisposto oltre 60 giorni dalla data di notifica del verbale, la sanzione è raddoppiata in base a quanto stabilito dalla normativa vigente ed è per questo motivo che è stata notificata la cartella di pagamento)
- sono decorsi i termini di prescrizione, pari a cinque anni dal giorno in cui è stata commessa la violazione, senza che siano stati emessi atti che l'abbiano interrotta
- il verbale non è stato notificato.

Modalità presentazione istanza

Compilazione del modello pubblicato nella sezione MODULISTICA del sito web istituzionale del Comune di Brindisi, da inviare, unitamente ai documenti richiesti, tramite mail / PEC agli indirizzi elettronici indicati nel modello, per posta ordinaria o brevi manu.

A chi rivolgersi

Servizio Erogato 17

Via della Torretta civ. 42

Dirigente

Dott. Antonio Claudio OREFICE

Coordinatore NUCLEO CONTRAVVENZIONI**Ispettore Maria Leo**

Tel. 0831/229520

E-mail: poliziamunicipale@comune.brindisi.it / poliziamunicipale@pec.comune.brindisi.it**Reclami e suggerimenti**

(vedi modulo reclami allegato)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H*Quando*

Il Nucleo CONTRAVVENZIONI riceve:

Lunedì e mercoledì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 - Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30

Costi

- Nessun costo.

Cosa fa il Comune

Il Nucleo di competenza ricevuta l'istanza, esaminata la documentazione, provvederà ad accogliere o rigettare l'istanza.

Allegati

- Richiesta di discarico;
- Copia dell'ingiunzione di pagamento;
- Copia della documentazione a sostegno della richiesta avanzata;
- Copia documento d'identità del ricorrente.

Normativa di riferimento

- Legge n. 689 del 24.11.1981
- Art. 22 della Legge n. 241/1990

Misura della qualità del servizio

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità				
Tempestività				
Efficacia				
Trasparenza				



Tabella indicatori di qualità

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	Lun-Mar-Merc-Ven dalle ore 10.00 alle ore 12.00 Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30	2 ore al giorno
	Tempo di attesa per l'accesso	Tempo	Differenza temporale tra l'arrivo e la ricezione del cittadino	Max 30 minuti
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si
	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): – fisica (logistica) – a distanza (multicanale)	Numero	A seconda del servizio: Mail- PEC Ascolto di persona	Si
Tempestività	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	<15 Minuti	Si
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	>15 Minuti	Si
	Tempo massimo di trattamento/erogazione del servizio (tra la presentazione della richiesta/istanza ed il riscontro - richieste di 2° livello)	Tempo	A seconda della tipologia e della complessità servizio	Max 30 gg.
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	A seconda della tipologia e della complessità servizio	< 30
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	

	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction .	Ad oggi non definibile
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione Customer Satisfaction	
Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi			Non applicabile
	Suggerimenti ricevuti ed implementati			Non applicabile
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	No



Modulo reclami e suggerimenti

Gentile cittadina/cittadino questo modulo può essere utilizzato per segnalare eventuali disservizi, problemi, criticità o per suggerimenti. Si può consegnare a mano e/o Urp Palazzo di città Piazza Matteotti 1 - 72100 Brindisi, oppure inviare a: urp@comune.brindisi.it

Data	
Cognome	
Nome	
Indirizzo	
Telefono	
Posta elettronica	

Reclamo

Suggerimento

Oggetto:

Firma

Reg. UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali. Informativa breve sul trattamento dei dati.

Si informa che i dati forniti saranno utilizzati per la gestione della sua segnalazione. Il trattamento è necessario per adempiere ad un obbligo legale e/o di regolamento ovvero per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico. I dati forniti saranno trattati dal personale in servizio del Comune di Brindisi (Titolare del trattamento), anche con l'ausilio di mezzi elettronici e potranno essere comunicati ai soggetti terzi nei soli casi previsti dalle disposizioni di legge o di regolamento, o a terzi interessati nel rispetto della normativa disciplinante l'accesso. I suoi dati saranno trattati per il tempo stabilito dalla normativa nazionale, in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa (nel rispetto del Piano di conservazione e scarto dell'Ente). Il conferimento di tali dati è obbligatorio per dar corso alla richiesta o al procedimento di Suo interesse. Per esercitare i diritti di cui agli artt. 15-22 del Reg. UE 2016/679 contattare l'ufficio URP del Comune di Brindisi o il suo Responsabile della Protezione dei Dati (dpo@.....). **Maggiori informazioni sul trattamento sono presenti nell'informativa privacy completa sul nostro sito web istituzionale al seguente indirizzo**