



# ***COMUNE DI CATANIA***

## *Brochure "Polizia Municipale"*





## 1 - PREMESSA

### 1.1 - Competenze

### 1.2 - Organizzazione

### 1.3 - Organigramma

### 1.4 - Dotazione Strumentale

## 2 - STANDARD DI QUALITA'

### 2.1 - Servizi Erogati

### 2.2 - APP IoSegnalo

### 2.3 - Reclami, segnalazioni, proposte

### 2.4 - Modulistica

## 1 - PREMESSA

### 1.1 COMPETENZE

Uno dei ruoli più importanti che svolgono gli operatori di Polizia Municipale, è collegare bisogni e aspettative al funzionamento della città come istituzione, favorendo la civile convivenza. Lo scopo è quello di garantire un buon uso della "cosa pubblica", facendo rispettare le leggi e i regolamenti e favorendo atteggiamenti rispettosi e civili tra le persone.

Tra i loro compiti, dunque, vi è anche quello di sanzionare comportamenti che infrangono le regole, al fine di indirizzare le azioni individuali e di gruppo alla legalità.

L'azione del Corpo è finalizzata a fornire un servizio "prossimo" ai cittadini, ai loro bisogni, ma anche servizi mirati al buon funzionamento della vita sociale in genere, intesa come uso degli spazi pubblici, attività amministrative e commerciali, viabilità stradale e presenza sul territorio per la sicurezza di tutte le persone.

Quotidianamente gli agenti affrontano urgenze e problematiche complesse e delicate, e sono chiamati alla scelta di soluzioni rapide ed immediate, nell'interesse della collettività.

È proprio nell'incontro con la cittadinanza che essi sviluppano la loro professionalità, garantendo una presenza attiva, finalizzata al controllo e al rispetto delle comuni regole di convivenza, per cui è richiesta una buona capacità di proporre pronte soluzioni e di affrontare le più svariate problematiche.

Inoltre, la Polizia Municipale svolge le funzioni ed i compiti istituzionali previsti dalla vigente legislazione statale e regionale, dallo statuto e dai regolamenti, speciali e locali, ottemperando, altresì, alle disposizioni amministrative emanate dagli Enti e dalle Autorità competenti.

Al Corpo di Polizia Municipale sono demandati i seguenti compiti:

- a. vigilare sull'osservanza delle leggi, dei regolamenti, delle ordinanze e di ogni altra disposizione emanata dallo Stato, dalla Regione o dall'Amministrazione Comunale, con particolare riguardo alle norme concernenti la polizia stradale e la vigilanza in materia di edilizia, commercio, tutela dell'ambiente, igiene, pubblici esercizi;
- b. assolvere le funzioni di polizia amministrativa attribuite comunque dalle vigenti leggi;
- c. prestare soccorso e svolgere funzioni di protezione civile in occasione di pubbliche calamità o disastri, d'intesa con gli organi competenti, nonché in caso di privati infortuni;
- d. adempiere compiti di polizia giudiziaria e/o funzioni ausiliarie di pubblica sicurezza ai sensi degli artt. 3 e 5 della legge 7 marzo 1986, n. 65, nonché delle vigenti disposizioni del codice di procedura penale;
- e. raccogliere notizie, effettuare accertamenti e rilevazioni, anche su richiesta degli organi comunali
- f. competenti, nei limiti dei propri compiti istituzionali;
- g. concorrere al mantenimento dell'ordine pubblico ai sensi dell'art. 3 della legge 7 marzo 1986, n. 65;
- h. prestare servizio d'onore e di rappresentanza in occasione di pubbliche funzioni, manifestazioni o

- i. cerimonie e fornire – su disposizione del Sindaco – la scorta d'onore al Gonfalone del Comune e, sempre nell'ambito comunale, a quello della Regione;
- j. h. vigilare perché siano osservate le prescrizioni della Pubblica Amministrazione a tutela del patrimonio comunale;
- k. segnalare le deficienze rilevate o fatte rilevare nei pubblici servizi o le cause di pericolo per la pubblica incolumità;
- l. provvedere all'espletamento dei servizi di Polizia Stradale;
- m. collaborare con le forze di Polizia dello Stato nell'ambito del territorio comunale;
- n. accertare gli illeciti amministrativi e penali e curarne l'iter procedurale sino alla conclusione del procedimento.

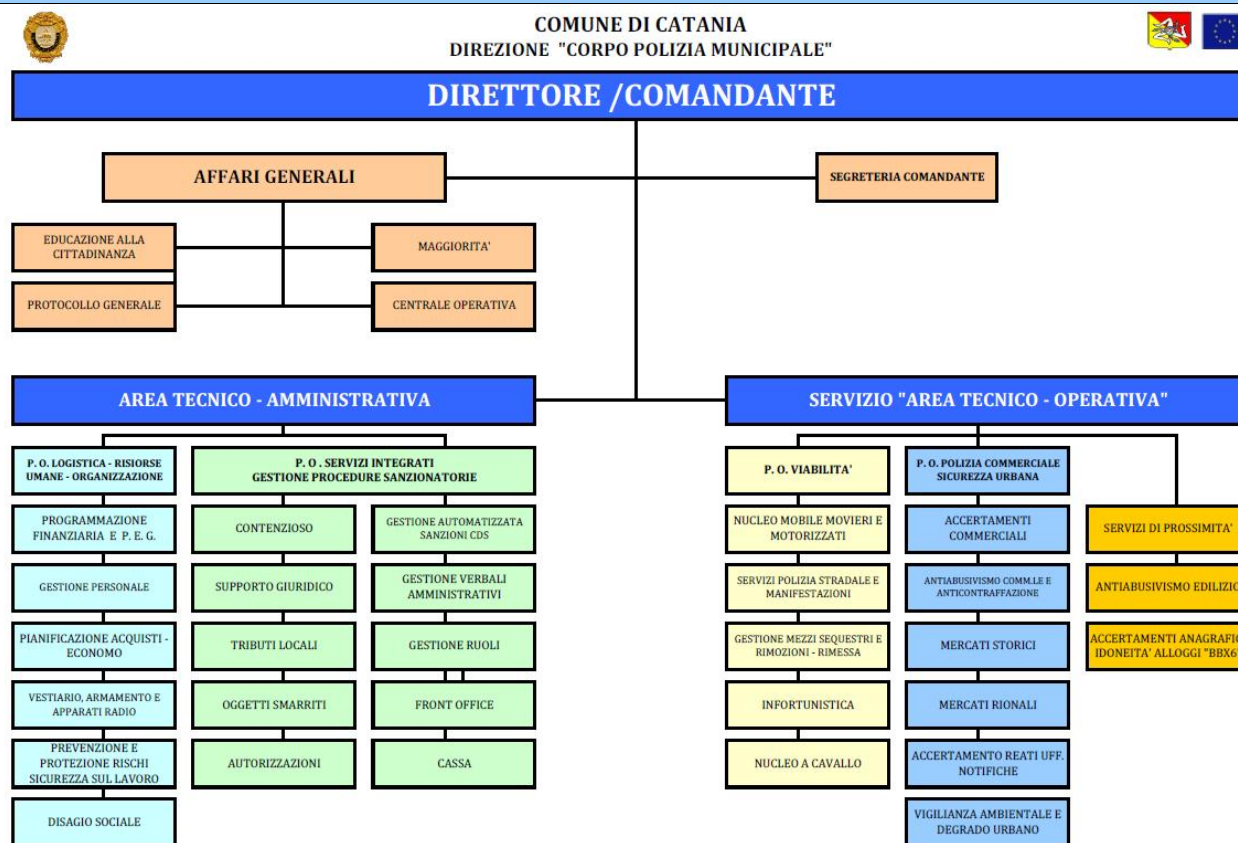
## 1.2. ORGANIZZAZIONE

L'organizzazione prevede una struttura gerarchica a capo della quale è posto il Comandante del Corpo. Il Corpo si articola nei seguenti Servizi:

- a. Servizio Area Tecnico – Amministrativa, in staff ed in linea al Comandante;
- b. Servizio Area Tecnico – Operativa, in linea al Vicecomandante.

Sono, altresì, presenti n. 5 Posizioni Organizzative con competenze specifiche per materie trattate.

## 1.3 ORGANIGRAMMA



Qualifica	Dotazione Organica Delibera G.M. N. 48 del 23.04.2014	In servizio Al 31.10.2020
<b>Operatori P.S.</b>	50	32
<b>Agenti di P.M.</b>	15	20
<b>Ispettori di P.M.</b>	378	268
<b>Funzionario</b>	1	-
<b>Ispettori Superiori</b>	113	14
<b>Dirigenti</b>	1	-
<b>Comandante</b>	1	1



#### 1.4. DOTAZIONI STRUMENTALI

Tipologia	Q.tà	Tipologia	Q.tà
Autoveicoli	66	Centrale Operativa su standard "TETRA"	1
Ufficio Mobile	1	Apparati radio Motociclar radiolocalizzati	42
Autofurgoni	3	Apparati Radio Portatili radiolocalizzati	60
Motocicli	22	Apparati radio veicolari radiolocalizzati	70
Scooter	20	Etilometro	2
Fuoristrada	3	Street Control	2
		Autovelox	2
		Videocamere	4

#### 2. 1. SERVIZI EROGATI

2.1 - Segnalazioni, reclami, informazioni e richieste per interventi non urgenti

2.2 - Richieste d'interventi urgenti

2.3 - Richiesta di copia del rapporto d'incidente stradale

2.4 - Richiesta copia immagini relative a violazioni del Codice della Strada

2.5 - Richiesta d'autorizzazione accesso Z.T.L.

2.6 - Rilascio contrassegno invalidi

2.7- Esibizione, consegna e ritiro dei documenti

2.8 - Opposizione agli accertamenti di violazione al Codice della strada

2.9 - Sanzioni amministrative – pagamenti – rateizzazioni

2.1.1 SERVIZIO	Segnalazioni, reclami, informazioni e richieste per interventi non urgenti
<b>Descrizione</b>	Il cittadino può presentare al Comando segnalazioni o reclami, telefonicamente o per iscritto, attinenti alla viabilità, traffico, decoro e pulizia della città, convivenza civile, ecc. Il Comando dopo aver ricevuto le richieste / segnalazioni / esposti da parte dei cittadini, attiva i controlli e le verifiche di propria competenza, oppure inoltra le stesse agli uffici pubblici dell'Amministrazione comunale o alle Amministrazioni di altri enti che meglio potranno risolvere le situazioni lamentate. Per le informazioni personali è necessario che a richiederle sia l'interessato. L'istituto della delega sarà ammesso nelle forme di legge consentite, ovvero se le informazioni richieste riguardano altre persone, compresi i familiari, è necessario presentarsi muniti di delega scritta e fotocopia della carta d'identità del delegante.
<b>Destinatari</b>	Tutti i cittadini
<b>Modalità di accesso</b>	<b>CENTRALE RADIO OPERATIVA – CENTRALINO</b> <b>Accessibilità fisica:</b> Piazza Spedini, 5a Orario Ricevimento Segnalazioni: 24 ore su 24  <b>Accessibilità multicanale:</b> tel. 095 531333 - 095 7424224 - 0957424212 mail: <a href="mailto:pm.segreteriacomandante@comune.catania.it">pm.segreteriacomandante@comune.catania.it</a> <a href="mailto:info.poliziapoliziamunicipale@comune.catania.it">info.poliziapoliziamunicipale@comune.catania.it</a> <a href="http://www.comune.catania.gov.it/iosegnalo">www.comune.catania.gov.it/iosegnalo</a>
<b>Documentazione necessaria</b>	La richiesta deve indicare in modo chiaro le generalità del soggetto e il suo recapito telefonico
<b>Modulistica</b>	Non Presente
<b>Tempi</b>	Segnalazioni inoltrate alle direzioni competenti: immediate a mezzo mail
<b>Costo</b>	Nessuno

2.1.2 SERVIZIO	Richieste d'interventi urgenti
<b>Descrizione</b>	Le segnalazioni urgenti, che richiedono un intervento immediato dell'organo di polizia, devono essere effettuate direttamente, anche telefonicamente, alla sala operativa del Comando di Polizia Municipale. Sono richieste d'intervento urgente, ad esempio: <b>a.</b> sinistri stradali; <b>b.</b> veicoli rimossi; <b>c.</b> criticità della circolazione stradale; <b>d.</b> guasti semaforici o alla sede stradale; <b>e.</b> persone colte da malore (telefonare 118) smarrite o bisognose di aiuto; <b>f.</b> danneggiamenti del verde pubblico e arredo urbano; <b>g.</b> irregolarità di svolgimento di attività edilizia o commerciale; <b>h.</b> situazioni che appaiono gravi e urgenti per l'incolumità pubblica e privata.
<b>Destinatari</b>	Tutti i cittadini
<b>Modalità di accesso</b>	<b>CENTRALE RADIO OPERATIVA – CENTRALINO</b> <b>Accessibilità fisica:</b> Piazza Spedini, 5a Orario Ricevimento Segnalazioni: 24 ore su 24 <b>Accessibilità multicanale:</b> tel. 095 531333 - 095 7424224 – 0957424212 linee telefoniche attive 24ore su 24 mail: <a href="mailto:comando.1301@comune.catania.it">comando.1301@comune.catania.it</a> <a href="mailto:info.poliziapoliziamunicipale@comune.catania.it">info.poliziapoliziamunicipale@comune.catania.it</a> <a href="http://www.comune.catania.gov.it/iosegnalo">www.comune.catania.gov.it/iosegnalo</a>
<b>Documentazione necessaria</b>	La richiesta deve indicare in modo chiaro le generalità del soggetto e il suo recapito telefonico
<b>Modulistica</b>	Non Presente
<b>Tempi</b>	Max 30 minuti dalla segnalazione
<b>Costo</b>	Nessuno

2.1.3 SERVIZIO	Richiesta di copia del rapporto d'incidente stradale
<b>Descrizione</b>	L'art. 11 C.d.S. prevede che gli interessati possono chiedere agli organi di polizia stradale le informazioni acquisite relativamente alle modalità dell'incidente, alla residenza e al domicilio delle parti ed alla copertura assicurativa dei veicoli. Per incidenti con lesioni o con soli danni alle cose è sufficiente presentare domanda in carta semplice direttamente o a mezzo mail all'Ufficio Infortunistica. Per incidenti mortali, lesioni gravi o altri casi di competenza dell'Autorità Giudiziaria occorre ottenere il nulla osta in carta semplice della predetta Autorità.
<b>Destinatari</b>	Tutti i cittadini
<b>Modalità di accesso</b>	<b>UFFICIO INFORTUNISTICA</b> <b>Accessibilità fisica:</b> Piazza Spedini, 5a Orario Ricevimento: Lunedì/Sabato 09:00 – 13:00 <b>Accessibilità multicanale:</b> <b>tel. 095 7424208</b> <b>mail:</b> <a href="mailto:pm.ufficioinfortunistica@comune.catania.it">pm.ufficioinfortunistica@comune.catania.it</a>
<b>Documentazione necessaria</b>	<b>a.</b> documento di riconoscimento dell'interessato; <b>b.</b> delega e documento di riconoscimento del delegante; per parti terze (es. infortunistiche o legali) mandato sottoscritto dal cliente.
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/polizia-municipale/modulistica/">http://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/polizia-municipale/modulistica/</a>
<b>Tempi</b>	Max 15 giorni incidente senza feriti Max 15 giorni incidente con feriti, successivamente all'autorizzazione dell'A.G.
<b>Costo</b>	Euro 30,00 presso la cassa o Bonifico a favore del Tesoriere del Comune Di Catania – Banca Unicredit piazza Cutelli IBAN IT 03 F02008 16903 0003000 3614



2.1.4 SERVIZIO	Richiesta copia immagini relative a violazioni del Codice della Strada
<b>Descrizione</b>	In caso di accertamento di violazione con supporto d'immagini (accesso abusivo in Z.T.L. accertato tramite varchi elettronici/accesso vietato su corsia riservata ai mezzi pubblici/autovelox, street-controll senza contestazione immediata della violazione) il destinatario del verbale ha diritto di visionare le immagini che ritraggono l'infrazione commessa, o ad accedere alla documentazione cartacea, per conoscere gli estremi e le modalità dell'accertamento o per farne eventualmente uso in sede di ricorso.
<b>Destinatari</b>	Tutti i cittadini
<b>Modalità di accesso</b>	<b>FRONT OFFICE</b> <b>Accessibilità fisica:</b> Via Ungaretti s.n. Orario Ricevimento: Lunedì/Mercoledì/Venerdì 09:00 – 13:00 Martedì/Giovedì 15:00 – 18:00 <b>Accessibilità multicanale:</b> <b>tel. 095 7424264</b> <b>mail: <a href="mailto:ufficioverbali.1399@comune.catania.it">ufficioverbali.1399@comune.catania.it</a></b>
<b>Documentazione necessaria</b>	<b>a.</b> documento di riconoscimento dell'interessato; <b>b.</b> delega e documento di riconoscimento del delegante; per parti terze (es. infortunistiche o legali) mandato sottoscritto dal cliente.
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/polizia-municipale/modulistica/">http://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/polizia-municipale/modulistica/</a>
<b>Tempi</b>	Max 15 giorni
<b>Costo</b>	Euro 2,00 a foto presso la cassa o Bonifico a favore del Tesoriere del Comune Di Catania – Banca Unicredit piazza Cutelli <b>IBAN IT 03 F02008 16903 0003000 3614</b>

2.1.5 SERVIZIO	Richiesta d'autorizzazione accesso Z.T.L.
<b>Descrizione</b>	La Zona a Traffico Limitato (Z.T.L.) è la parte della città accessibile ai soli veicoli autorizzati. Rilascio di permessi ed autorizzazioni varie in materia di circolazione, sosta e accesso in aree urbane sottoposte a limiti o obblighi a tutela della sicurezza stradale in applicazione di leggi e/o atti regolamentari comunali. Possono ottenere il permesso di accesso i cittadini residenti all'interno della Z.T.L. e gli operatori commerciali, secondo le fasce orarie consentite, e i titolari di accessi carrabili.
<b>Destinatari</b>	Tutti i cittadini interessati
<b>Modalità di accesso</b>	<b>AUTORIZZAZIONI</b> <b>Accessibilità fisica:</b> Piazza Spedini, 5a Orario Ricevimento: Lunedì/Mercoledì/Venerdì 09:00 – 13:00 Martedì/Giovedì 15:00 – 18:00 <b>Accessibilità multicanale:</b> <b>tel. 095 7424234</b> <b>mail: <a href="mailto:pm.ufficiopermessi@comune.catania.it">pm.ufficiopermessi@comune.catania.it</a></b>
<b>Documentazione necessaria</b>	<b>a.</b> documento di riconoscimento dell'interessato; <b>b.</b> modulistica <b>c.</b> delega e documento di riconoscimento del delegante; per parti terze (es. infortunistiche o legali) mandato sottoscritto dal cliente.
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/polizia-municipale/modulistica/">http://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/polizia-municipale/modulistica/</a>
<b>Tempi</b>	Max 7 giorni dalla richiesta
<b>Costo</b>	Non previsto

2.1.6 SERVIZIO	Rilascio contrassegno invalidi
<b>Descrizione</b>	<p>Per la circolazione e la sosta dei veicoli a servizio delle persone invalide con limitata o impedita capacità motoria è previsto il rilascio di autorizzazione, previo specifico accertamento sanitario a cura della Commissione Medico Legale dell'ASL.</p> <p>Per le persone che presentano un'invaldità temporanea, l'autorizzazione può essere rilasciata a tempo determinato; in tal caso la relativa certificazione medica deve specificare il periodo di durata della temporanea incapacità motoria.</p> <p>L'autorizzazione è resa nota mediante l'apposito contrassegno invalidi, strettamente personale, non vincolato ad uno specifico veicolo.</p> <p>Con l'autorizzazione si può:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>sostare negli spazi indicati dalla specifica segnaletica verticale e orizzontale;</li><li>entrare e sostare liberamente nelle zone a traffico limitato in modo conforme alla segnaletica stradale;</li><li>percorrere le corsie riservate ai mezzi pubblici.</li></ol> <p>Il contrassegno ha valore su tutto il territorio europeo.</p>
<b>Destinatari</b>	Tutti i cittadini interessati
<b>Modalità di accesso</b>	<b>AUTORIZZAZIONI</b> <b>Accessibilità fisica:</b> Piazza Spedini, 5a Orario Ricevimento: Lunedì/Mercoledì/Venerdì 09:00 – 13:00 Martedì/Giovedì 15:00 – 18:00 <b>Accessibilità multicanale:</b> <b>tel. 095 7424234</b> <b>mail: <a href="mailto:pm.ufficiopermessi@comune.catania.it">pm.ufficiopermessi@comune.catania.it</a></b>
<b>Documentazione necessaria</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>documento di riconoscimento dell'interessato;</li><li>modulistica</li><li>delega e documento di riconoscimento del delegante;</li></ol>
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/polizia-municipale/modulistica/">http://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/polizia-municipale/modulistica/</a>
<b>Tempi</b>	Max 3 giorni dalla richiesta
<b>Costo</b>	Non previsto

2.1.7 SERVIZIO	Esibizione, consegna e ritiro dei documenti
<b>Descrizione</b>	<p>Il cittadino che, a seguito di accertamenti previsti dal Codice della Strada o su richiesta della Prefettura, deve esibire, consegnare o ritirare i documenti obbligatori per la circolazione (patente, carta di circolazione, certificato assicurativo) deve presentarsi per l'esibizione presso l'Ufficio indicato nella richiesta con la copia del verbale di contestazione o dell'atto che impone la consegna, con un documento d'identità e il documento da esibire o consegnare.</p> <p>In caso d'inottemperanza all'invito egli è soggetto ad una sanzione prevista per legge.</p>
<b>Destinatari</b>	Tutti i cittadini interessati
<b>Modalità di accesso</b>	<b>FRONT OFFICE</b> <b>Accessibilità fisica:</b> Piazza Spedini, 5a. Orario Ricevimento: Lunedì/Mercoledì/Venerdì 09:00 – 13:00 Martedì/Giovedì 15:00 – 18:00 <b>Accessibilità multicanale:</b> <b>tel. 095 7426439</b> <b>mail: <a href="mailto:ufficioverbali.1399@comune.catania.it">ufficioverbali.1399@comune.catania.it</a></b>
<b>Documentazione necessaria</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>documento di riconoscimento dell'interessato;</li><li>Documenti richiesti</li><li>delega e documento di riconoscimento del delegante;</li></ol>
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/polizia-municipale/modulistica/">http://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/polizia-municipale/modulistica/</a>
<b>Tempi</b>	Immediato
<b>Costo</b>	Non previsto

2.1.8 SERVIZIO	Opposizione agli accertamenti di violazione al Codice della strada
Descrizione	<p>Se il trasgressore ritiene di avere legittime ragioni per opporsi ad un verbale di violazione di cui sia stato diretto destinatario, può presentare ricorso/opposizione al verbale di accertamento dell'infrazione.</p> <p>Quando la violazione riguarda le norme sulla circolazione stradale previste dal Codice della Strada l'opposizione può essere presentata al Prefetto (art. 203 C.d.S.) o in alternativa al Giudice di Pace (art. 204bis C.d.S.).</p> <p><b>Opposizione al Giudice di Pace:</b> in carta semplice da presentare entro 30 giorni dalla contestazione o notifica del verbale, firmato dal ricorrente o dal corresponsabile indicato nell'atto. Va allegata la documentazione (verbale, oppure ordinanza ingiunzione, cartella esattoriale). Il ricorso deve essere depositato personalmente dall'interessato, da un delegato, da un avvocato con mandato o spedito con raccomandata postale in carta semplice. Per il ricorso è richiesto il pagamento di un contributo statale unificato, in proporzione alla somma della sanzione amministrativa contestata, il cui importo e modalità di versamento devono essere richieste alla Cancelleria del Giudice di Pace di Catania.</p> <p><b>Opposizione al Prefetto di Catania:</b> in carta semplice, da presentare nel termine di 60 giorni dalla contestazione o notificazione della violazione, qualora non sia stato effettuato il pagamento, depositandolo direttamente presso la Prefettura di Catania oppure inviandolo con raccomandata con avviso di ricevimento. L'opposizione, indirizzata al Prefetto, può essere presentata direttamente anche al Comando di Polizia Municipale, per il tramite del Front/Office del Comando. L'ufficio preposto alla trattazione del ricorso acquisirà d'ufficio gli atti necessari all'istruttoria. A norma dell'art. 204 del Codice della Strada il Prefetto, qualora non accolga il ricorso, emette ordinanza-ingiunzione di pagamento fissando una sanzione con importo pari alla metà del massimo edittale.</p> <p><b>Per proporre opposizione è necessario aver ricevuto la notifica del verbale di violazione.</b></p> <p><b>Non è ammissibile l'opposizione avverso preavvisi (l'avviso lasciato sul veicolo).</b></p> <p><b>Altre procedure:</b> In determinati casi non è necessario fare opposizione ma occorre segnalare il vizio del verbale al Comando che procederà o a rinotificare il verbale all'effettivo destinatario o a proporre l'archiviazione al Prefetto.</p>
Destinatari	Tutti i cittadini interessati
Modalità di accesso	<p><b>FRONT OFFICE -</b> <b>Accessibilità fisica:</b> Piazza Spedini, 5a Orario Ricevimento: Lunedì/Mercoledì/Venerdì 09:00 – 13:00 Martedì/Giovedì 15:00 – 18:00</p> <p><b>Accessibilità multicanale:</b> tel. 095 7426439 mail: <a href="mailto:ufficioverbali.1399@comune.catania.it">ufficioverbali.1399@comune.catania.it</a></p>
Documentazione necessaria	<p>a. documento di riconoscimento dell'interessato; b. Verbale; c. delega e documento di riconoscimento del delegante (rateizzazione);</p>
Modulistica	<a href="http://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/polizia-municipale/modulistica/">http://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/polizia-municipale/modulistica/</a>
Tempi	Max 30 giorni per l'inoltro alla Prefettura
Costo	Non previsto



2.1.9 SERVIZIO	Sanzioni amministrative – pagamenti – rateizzazioni
<b>Descrizione</b>	<p>Il <b>preavviso di accertata violazione</b> deve essere pagato entro 5 giorni dalla data di accertamento. Se ciò non avviene sarà notificato al responsabile della circolazione del veicolo il verbale d'accertata violazione con addebito delle spese postali e di procedura.</p> <p>Il <b>verbale d'infrazione</b> notificato deve essere pagato entro 60 giorni dalla data di contestazione immediata o dalla data della notifica con le modalità riportate in calce allo stesso.</p> <p>Entro 5 giorni dalla data di contestazione o notificazione del verbale è ammesso il pagamento, con la riduzione del 30 %, dell'importo minimo edittale della sanzione pecuniaria (ma non delle eventuali spese di notifica). Tale riduzione del 30% non trova applicazione per le violazioni al C.d.S. che prevedono sospensione della patente, confisca del veicolo, o violazioni del Codice della Strada a carattere penale (es. guida in stato di ebbrezza alcolica).</p> <p>Dal 6° al 60° giorno è ammesso il pagamento della sanzione al minimo edittale.</p> <p>Se il pagamento non avviene ai sensi degli artt. 202 e 203 C.d.S. il verbale costituisce titolo esecutivo per una somma pari alla metà del massimo edittale più le spese di procedimento e di notifica fino al momento dell'iscrizione a ruolo.</p> <p>In caso di obiettiva e documentata difficoltà economica, e se la sanzione supera l'importo di Euro 200,00, entro 30 giorni dalla contestazione o dalla notifica si può chiedere la rateizzazione del pagamento dovuto. La presentazione dell'istanza implica la rinuncia ad avvalersi della facoltà di ricorso al Prefetto (art. 203) e di ricorso al Giudice di Pace (art. 204-bis C.d.S.).</p> <p>Tutti i pagamenti potranno essere effettuati:</p> <p>In contanti presso lo Sportello Cassa;</p> <p>Presso tutti gli uffici postali utilizzando bollettino postale sul c/c 205955 intestato a Tesoreria Comunale Catania;</p> <p>A mezzo Lottomatica presso i punti Lis</p> <p>On-line tramite carta di credito sul sito <a href="http://www.comune.catania.gov.it">www.comune.catania.gov.it</a></p> <p>Le <b>richieste di rateizzazione</b> per verbale d'importo superiore a Euro 200,00 vanno inoltrate all'ufficio Front Office della Polizia Municipale.</p>
<b>Destinatari</b>	Tutti i cittadini interessati
<b>Modalità di accesso</b>	<p><b>FRONT OFFICE - CASSA</b></p> <p><b>Accessibilità fisica:</b> Piazza Spedini, 5a Orario Ricevimento: Lunedì/Mercoledì/Venerdì 09:00 – 13:00 Martedì/Giovedì 15:00 – 18:00</p> <p><b>Accessibilità multicanale:</b> tel. 095 7426439 mail: <a href="mailto:ufficioverbali.1399@comune.catania.it">ufficioverbali.1399@comune.catania.it</a></p>
<b>Documentazione necessaria</b>	<p>a. documento di riconoscimento dell'interessato;</p> <p>b. Verbale;</p> <p>c. delega e documento di riconoscimento del delegante (rateizzazione);</p>
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/polizia-municipale/modulistica/">http://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/polizia-municipale/modulistica/</a>
<b>Tempi</b>	Pagamento: Immediato - Rateizzazione: Max 15 giorni
<b>Costo</b>	Non previsto

## 2.2 - APP IoSegnalo



**IoSegnalo è una web application realizzata per essere utilizzata su tablet e smartphone di ultima generazione. Consente ai cittadini di collaborare con la Polizia Municipale di Catania segnalando problemi o disagi nel territorio urbano.**

**Naturalmente puoi utilizzare ioSegnalo anche da un dispositivo fisso come un PC.**

Per poter effettuare una segnalazione devi per prima cosa identificarti all'interno del portale del Comune di Catania all'indirizzo <https://www.comune.catania.gov.it/ioSegnalo>

## 2.3 - RECLAMI, SEGNALAZIONI, PROPOSTE

### 2.3.1 - RECLAMI

Il diritto all'informazione costituisce un principio fondamentale per consentire a tutti i cittadini di poter usufruire dei servizi offerti; la Polizia Municipale di Catania si impegna quindi a garantire ai cittadini la possibilità di individuare facilmente l'interlocutore cui esporre le proprie necessità, le modalità più consone per prendere contatto, le procedure da seguire per ottenere il servizio richiesto e quali documenti bisogna

presentare, ed infine i tempi necessari per poter usufruire del servizio richiesto.

Ad ogni cittadino cliente è inoltre garantita la tutela della privacy nel trattamento dei dati sensibili relativi alla persona, e la possibilità di accedere alle informazioni che lo riguardano (caratteristiche tecniche, esiti delle verifiche, atti che disciplinano l'erogazione del servizio atteso).

Al fine di ottimizzare l'orientamento al servizio al cliente, inoltre, si impegna a rispondere ai reclami ed alle segnalazioni provenienti dai cittadini, relative al mancato od inesatto adempimento delle proprie funzioni istituzionali.

Coloro che desiderano sporgere reclamo o fare una segnalazione sono quindi pregati di mettere per iscritto le proprie riflessioni, corredate dai dati personali e dal proprio indirizzo, da inviare all'attenzione del Direttore Direzione "Corpo Polizia Municipale", in uno dei seguenti modi:

**Lettera indirizzata a:**

**Direttore Direzione "Corpo Polizia Municipale Catania"  
Piazza Spedini, 5a  
95123 - Catania;**

**Posta elettronica:**

**[pm.segreteriacomandante@comune.catania.it](mailto:pm.segreteriacomandante@comune.catania.it)**

### 2.3.2- SODDISFAZIONE DEI CITTADINI

Il monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate costituisce lo strumento imprescindibile per valutare l'efficacia e l'efficienza dei servizi alla cittadinanza.

L'impegno alla misurazione e al controllo ha l'obiettivo di dare visibilità ai risultati raggiunti e garantire trasparenza del proprio modo di operare, attraverso la pubblicazione annuale degli esiti dell'attività.



Tutte le attività svolte dalla Polizia Municipale sono pianificate e finalizzate alla più ampia soddisfazione delle attese dei cittadini/clienti, intendendo con questi sia i cittadini e le associazioni che li rappresentano, sia gli organi istituzionali coinvolti nei servizi di pubblica utilità.

### **2.3.3 - PROGETTO DI MIGLIORAMENTO**

Per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi, si intende predisporre una apposita scheda attraverso cui sottoporre a giudizio dei cittadini/clienti la qualità del servizio erogato e per facilitare il cittadino ad esprimere proposte e suggerimenti.

La scheda sarà disponibile presso il front-office e sul sito dell'ente .

I dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio.

### **2.4- MODULISTICA**

Al seguente link: <http://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/polizia-municipale/modulistica/> è disponibile tutta la modulistica per interagire con il Corpo Polizia Municipale.

**IL COMANDANTE**

*F.to (avv. Stefano Sorbino)*

*Firma autografa resa ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. n. 39/1993*