



## **SERVICE P.M.**

**Gestione delle procedure inerenti le  
infrazioni al Codice della strada**

**Dall'acquisizione dei dati delle violazioni...**

**Alla rendicontazione dei ruoli**



Con l'affidamento in outsourcing dei verbali del C.d.s. Il Comando palesa alcune aspettative che diventano obiettivo del servizio da noi proposto; di seguito elenchiamo gli obiettivi principali che intendiamo raggiungere

- Garantire la disponibilità costante dei dati gestiti mediante procedure di facile utilizzo
- Consentire al Comando la possibilità di verificare lo stato di avanzamento delle singole attività svolte da Grafiche E. Gaspari S.r.l.
- Adeguare il servizio offerto alle modifiche delle normative vigenti
- Recepire le disposizioni di servizio del Comando in modo da ottimizzare le attività ed adeguare il ns. servizio ai metodi di lavoro del Comando stesso
- Rispettare le disposizioni in materia di privacy e sicurezza sia nella gestione elettronica che cartacea dei dati
- Liberare le risorse del Comando dalle incombenze legate alla parte amministrativa dell'iter sanzionatorio.

I nostri punti di forza

La nostra pluriennale esperienza nella progettazione e sviluppo di soluzioni integrate per i Comandi di Polizia Municipale, la realizzazione di servizi analoghi per numerosi Enti e, non ultima, la solidità della nostra azienda garantita dalla presenza di quasi cento anni sul mercato al servizio della Pubblica Amministrazione ci permettono di evidenziare i seguenti punti di forza

- Disponibilità di figure professionali di provata esperienza nell'erogazione di servizi ed organizzazione delle risorse necessarie
- Disponibilità di un ufficio di consulenza tecnico/normativa appositamente costituito che si avvale di collaboratori con comprovata esperienza pronto a rispondere sui dubbi ed interpretazione della normativa vigente che, peraltro, è soggetta a frequenti variazioni
- Disponibilità di un Portale web dedicato che permette al Comando, utilizzando un accesso protetto da password con crittografia a 128 bit, di monitorare 24 ore su 24 e sette giorni su sette da qualsiasi postazione internet lo stato di avanzamento di ogni fase del processo



- Disponibilità di una struttura informatica che, grazie alla sua esperienza pluriennale nel settore, conosce ed è in grado di risolvere le problematiche dell'ufficio di Polizia Municipale
- Disponibilità di un centro stampa che si avvale di tecnologia e strumentazione avanzate che ne assicurano la qualità della lavorazione

### **Fasi del servizio**

Il Servizio di outsourcing dei verbali del C.d.s viene progettato in base alle esigenze del Comando individuando le attività di interesse del cliente .

### **Le attività principali sono**

- Data Entry
- Acquisizione dei file relativi alle violazioni rilevate dal comando
- Elaborazione dei verbali e relativa stampa del modulo personalizzato
- Stampa della distinta di accettazione postale
- Postalizzazione e successiva notifica del Verbale
- Acquisizione degli avvisi di ricevimento e creazione di un archivio digitale
- Registrazione contabile dei pagamenti effettuati
- Ricalcolo e rinotifica dei verbali pagati parzialmente e/o tardivamente
- Stampa lettera preruolo
- Calcolo ed emissione su carta e file, dell'archivio dei ruoli con spedizione alla Concessionaria del Servizio di riscossione tributi dell'Ente
- Rendicontazione e contabilizzazione del ruolo stesso



## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Grafiche E. Gaspari S.r.l. dispone di un Centro Servizi specializzato nelle attività per i Comandi di Polizia Municipale ed in particolare nella gestione degli atti sanzionatori.

Il Centro Servizi è stato progettato ed organizzato in modo da ottimizzare il flusso delle informazioni e dei documenti necessari all'espletamento di ogni singola attività.

La progettazione risponde alle seguenti esigenze

Definire un iter unico ed integrato che garantisca la piena esecuzione del processo

- Individuare, per ogni fase del processo, un responsabile con competenze specifiche al fine di garantire la massima efficienza e sicurezza nell'espletamento della fase
- Individuare un referente unico per l'intero processo con le seguenti mansioni :
  - Coordinamento e controllo dell'intero processo di lavoro e delle attività
  - Referente per i rapporti con l'Ente, verifica delle necessità e del grado di soddisfazione del servizio
  - Verifica delle eventuali criticità riscontrate dal cliente e coordinamento delle risorse interne al fine di risolvere le problematiche

Come supporto informatico viene utilizzato un sistema proprietario tecnologicamente avanzato sviluppato per soddisfare le esigenze specifiche dei Comandi di Polizia Municipale.



## Pianificazione delle attività

Il progetto di erogazione del servizio prevede una fase iniziale di pianificazione delle attività; a tale scopo è previsto un incontro tra il nostro responsabile di zona, il personale del Comando di Polizia Municipale ed il responsabile dell'Ufficio CED;

durante questo incontro viene definito:

- Piano di installazione procedure
- Piano di formazione del personale
- Testo verbale da adottare ed eventuali testi differenziati per tipologia di sanzione e/o articolo sanzionato
- Testo di richiesta a fornire le generalità del conducente ove previsto dalla vigente normativa
- Metodologia da adottare per la formazione dei lotti degli accertamenti destinati alla stampa
- 

## **Predisposizione ed invio del lotto accertamenti destinati alla stampa e postalizzazione**

La definizione degli accertamenti da inviare alle fasi di stampa e postalizzazione avviene utilizzando una apposita funzione integrata all'interno dell'applicativo proposto.

Mediante tale funzione l'operatore definisce quali accertamenti inviare al centro servizi per le successive lavorazioni; la scelta può essere effettuata generando un lotto per ogni tipologia di sanzione (Preavvisi, verbali contestati, verbali redatti d'ufficio, ecc.) o generando un lotto unico per tutte le tipologie.

Per evitare errori da parte dell'operatore la procedura analizza unicamente gli accertamenti che soddisfano i requisiti minimi necessari per la stampa, in particolare:

- L'accertamento deve essere completo almeno dei dati del proprietario
- L'accertamento non deve essere stato pagato
- I termini minimi impostati all'interno del tipo accertamento non devono essere superati (ad esempio non inviare alla stampa i preavvisi prima di 10 gg)
- L'accertamento non deve essere annullato



Oltre ai requisiti minimi la procedura provvede ad effettuare altri controlli per le casistiche particolari :

- L'accertamento, pur essendo stato pagato, deve essere notificato al conducente in quanto prevede la decurtazione di punti patente (ad esempio sosta in spazio riservato agli invalidi o comunicazione dei dati conducente non firmati)
- Casi di rinotifica a seguito di irreperibilità del destinatario/coobbligato in solido
- Casi di rinotifica a seguito di cambio proprietario
- Casi di rinotifica in quanto veicolo a noleggio / leasing

Una ulteriore tecnica adottata per evitare errori è quella di permettere unicamente la selezione della data massima di accertamento sanzione (fino a data) in questo modo, a differenza della classica selezione da/a data sanzione, non è possibile "saltare" le sanzioni in quanto la procedura propone sempre tutte le sanzioni che risultano da stampare.

Tuttavia all'operatore viene data la facoltà di deselezionare in modo puntuale quegli accertamenti che, pur essendo estrapolati dalla procedura, per motivi particolari non debbano essere compresi nel lotto in definizione; gli accertamenti deselezionati vengono comunque riproposti per la stampa le volte successive.

E' possibile da parte dell'operatore ed in totale autonomia modificare il testo di stampa per uno o più accertamenti che formano il lotto; essendo il testo di ciascun verbale parte integrante del flusso dati inviati al Centro Servizi della Grafiche E.Gaspari S.r.l. la sua variazione non comporta modifiche all'interno delle attività e può quindi essere fatta tutte le volte che l'operatore lo ritenga necessario sia in modo "estemporaneo" che in modo definitivo.

Definiti gli accertamenti che devono comporre il lotto di stampa l'operatore conferma la generazione del lotto; il lotto così composto viene inviato in maniera automatica al centro servizi per le successive fasi di lavorazione.

L'invio dei dati avviene utilizzando un canale internet protetto con chiave cifrata a 128 bit.

**La Grafiche E.Gaspari S.r.l. non richiede, per la definizione del lotto, la quantità minima di stampa.**



## **Stampa ed imbustamento**

La stampa dei lotti inviati, la formazione del plico ed il successivo imbustamento viene svolto presso il nostro Centro Servizi della Grafiche E.Gaspari sito in Granarolo dell'Emilia Cadriano (BO) .

Prima di procedere alla stampa gli accertamenti vengono controllati da una procedura automatica che verifica l'integrità formale dei dati ed in particolare :

- Nominativo del destinatario completo
- Presenza dei dati relativi a Indirizzo, Cap, Città e Provincia
- Congruenza dei dati Cap, Città e Provincia
- Verifica esistenza di almeno un articolo di legge violato
- Verifica importi non congruenti

Qualora le procedure di controllo evidenziassero delle anomalie un nostro incaricato provvederà a una verifica manuale degli accertamenti scartati; se possibile (ad esempio assenza del CAP) provvederà direttamente alla correzione del dato in modo da non bloccare il processo di stampa e dandone puntuale comunicazione all'operatore del Comando; qualora l'errore non possa essere corretto in maniera autonoma l'accertamento verrà scartato dal flusso di stampa verrà contattato telefonicamente l'operatore del Comando e con lui definite le opportune azioni da intraprendere per la correzione dei dati.

Terminati controlli il flusso dati viene inviato alla fase di stampa ed imbustamento

L'attività prevede:

- a) Assegnazione del codice a barre identificativo della raccomandata secondo quanto indicato dal Servizio Postale Nazionale per gli Atti Giudiziari per la loro tracciabilità.
- b) Assegnazione del codice a barre identificativo della cartolina di ritorno secondo quanto indicato dal Servizio Postale Nazionale per gli Atti Giudiziari per la loro tracciabilità.
- c) Stampa lettera di richiesta generalità del conducente ove richiesto dalla normativa vigente su modello personalizzato e precompilato con i dati relativi all'accertamento.
- d) Stampa bollettino di conto corrente postale precompilato con i dati dell'obbligato al pagamento, dei riferimenti al numero di accertamento e dell'importo da versare con bollettini "896".
- e) Stampa della distinta di accettazione postale con annotati il numero della raccomandata ed il relativo nominativo ed indirizzo di destinazione dell'utente a cui andrà notificato l'atto.
- f) Chiusura del plico composto da :
  - Verbale
  - Bollettino di conto corrente postale
  - Eventuale allegato per la comunicazione dei dati conducente in caso sia prevista la decurtazione punti



- Cartolina di notifica AR precompilata con annotati il numero della raccomandata ed il nominativo con il relativo recapito dell'utente a cui andrà notificato l'atto .

La correttezza della formazione del plico viene garantita dall'utilizzo di modulistica autoimbustante che previene ogni tipologia di errore (sia di macchina che umano) nell'associazione del verbale, bollettino e cartolina di notifica componenti il plico stesso.

### **1.1 Postalizzazione**

La postalizzazione avviene attraverso l'ufficio C.D.M. grandi clienti di Bologna; la distinta di consegna, timbrata e vidimata dall'ufficio, viene utilizzata quale certificazione dell'avvenuta spedizione ed è consultabile e scaricabile in tempo reale.

### **1.2 Rendicontazione notifiche**

Questa attività viene svolta presso il Centro Servizi della Grafiche E.Gaspari S.r.l. situato in Via Minghetti, 18 – Granarolo dell'Emilia Cadriano (BO).

Il ritiro delle cartoline AR, dei CAD e dei CAN viene effettuato con cadenza settimanale.

Gli atti ritirati vengono suddivisi e predisposti per la scansione; ad ogni atto scansionato viene attribuito un ulteriore protocollo per facilitare l'individuazione dello stesso all'interno dell'archivio cartaceo.

Al termine della scansione viene effettuata la registrazione dei dati di notifica:

- Data notifica
- Tipo di notifica (Normale, CAD, CAN)
- Spese per compiuta giacenza (CAD)
- Spese per ritiro da persona abilitata (CAN)

I dati di notifica sono differenziati a seconda che la notifica sia avvenuta nelle mani del destinatario, ritiro presso le poste (CAD) , nelle mani di persona autorizzata (CAN) , non ritirato o ritirato oltre il decimo giorno (compiuta giacenza); i mancati recapiti vengono registrati con la motivazione indicata dalle Poste Italiane.

Viene prodotto un particolare elenco degli atti spediti ma senza riscontro di notifica passato il termine fissato con l'Ente dalla data di postalizzazione in modo da permettere al Comando di intraprendere le azioni opportune di tracciabilità dell'atto

Al termine dell'attività viene formato un plico contenente i documenti rendicontati; il contenuto del plico e l'ordinamento dei documenti viene definito in accordo con il Comando





L'intera attività viene effettuata entro i cinque giorni successivi dal ritiro presso gli uffici postali.

Come avviene per la formazione dei plichi l'operatore del Comando può in qualsiasi momento collegarsi ai nostri server e scaricare il flusso dati generato dalle attività di rendicontazione.

La procedura di collegamento controlla quali dati non sono ancora aggiornati all'interno del sistema e genera un unico flusso di aggiornamento; per prevenire errori di aggiornamento non è possibile escludere nessun accertamento.

In caso di aggiornamenti disponibili per un periodo superiore ai 15 giorni un nostro operatore avvisa il Comando di effettuare l'aggiornamento dei dati; in fase di pianificazione del servizio è possibile definire un periodo di attenzione diverso dallo standard proposto.

Il collegamento avviene sempre utilizzando un canale internet protetto con chiave cifrata a 128 bit

## **2.7 Predisposizione rendicontazione incassi bollettini 674**

Mediante questa funzionalità è possibile diminuire sensibilmente i tempi necessari alla registrazione degli incassi avvenuti tramite conto corrente postale.

La realizzazione dell'elenco avviene analizzando il file ascii messo a disposizione da Poste Italiane estrapolando i dati relativi all'incasso (Importo, Data, Valuta).

L'associazione dell'incasso con l'accertamento avviene utilizzando un sistema rapido di ricerca associato alla contestuale visualizzazione dell'immagine scansionata del bollettino anch'essa messa a disposizione da Poste Italiane

In fase di conferma viene prodotto l'elenco degli accertamenti incassati, le immagini dei bollettini vengono allegate all'accertamento in modo da essere sempre consultabili, la registrazione sulla situazione di cassa viene fatta per data di valuta per permettere il controllo degli incassi con le contabili di estratto conto.

### **Nota bene**

**Per poter usufruire di questa nuova funzione è obbligatorio che l'Ente sottoscriva con Poste Italiane il servizio "Banco Posta Imprese On Line"**