

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi "Polizia Municipale – Reparto Ambiente" 2014

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
Pronto intervento in materie di gravi rischi ambientali	Tempo di primo intervento	70 minuti dal ricevimento della segnalazione	96%	Per il 4% delle richieste l'intervento è avvenuto oltre i 70 minuti perché si sono accavallati più interventi nello stesso arco di tempo
Esiti degli accertamenti urgenti	Tempi di risposta al cittadino sui risultati degli accertamenti urgenti	24 ore dal ricevimento della segnalazione	100%	



Comune di Genova



Presidio Permanente di Protezione Civile	Numero di pattuglie impegnato ogni giorno dell'anno quando non è emanato nessun stato di allerta meteo.	1 pattuglia di almeno due operatori per ogni turno	100%	
	Numero di pattuglie impegnato durante i periodi di allerta meteo-idrologica, emanata , dalla Protezione Civile della Regione Liguria , nei giorni feriali	2 pattuglie di almeno due operatori per ogni turno		
	Numero di pattuglie impegnato durante i periodi di allerta meteo-idrologica, emanata , dalla Protezione Civile della Regione Liguria , nei giorni festivi	1 pattuglia di almeno due operatori per ogni turno		

Accertamenti ordinari	Tempo di primo contatto con il cittadino per l'avvio degli accertamenti da parte dell'operatore che esegue gli accertamenti e/o indagini	10 giorni dal ricevimento della segnalazione	89%	Per 11% delle richieste non si è potuto eseguire la prima comunicazione al segnalante entro i 10 giorni in quanto la persona è risultata irreperibile.
-----------------------	--	---	-----	--

L'organizzazione perseguendo il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate ha attivato per l'anno 2014 le seguenti azioni di miglioramento:

1. Durante l'anno 2014 sono stati eseguite 310 attività di indagine e accertamento unitamente o su segnalazione dei Distretti Territoriali della Polizia Municipale per la tutela dell'Ambiente, del Demanio Marittimo, dell'Inquinamento Acustico e la Tutela degli Animali.
2. Durante l'anno 2014 sono state erogate in totale numero 219 ore di formazione aggiornamento agli operatori del Reparto.