

CARTA DEI SERVIZI AREA SERVIZI TECNICI ED OPERATIVI ANNO 2021



Area Servizi Tecnici ed Operativi
Via di Francia 3 16149 GENOVA
Tel. 010.55.77782
Posta elettronica: stpvmprocedimenti@comune.genova.it

Provvede alla pianificazione, programmazione e coordinamento delle attività relative a lavori pubblici, programma triennale dei lavori pubblici, grandi infrastrutture e delle attività legate al "governo del territorio", mobilità, strade, verde.

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal gennaio 2021 e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della Carta dei servizi.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.

Su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di marzo, e consultabili ai seguenti indirizzi:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

SERVIZI EROGATI

Ambito della programmazione

La vigente normativa prevede un' articolata e composita attività di programmazione propedeutica alla realizzazione delle opere pubbliche, realizzazione che si svolge sulla base di un programma triennale e dei suoi aggiornamenti annuali, predisposto ed approvato unitamente all'elenco dei lavori da realizzare nell'anno stesso.

Le attività di programmazione si suddividono nelle seguenti componenti:

- Quadro dei fabbisogni e delle esigenze: dalla segnalazione/richiesta di intervento al suo primo esame ed indirizzamento.
- Studio di fattibilità: redazione degli studi sintetici di fattibilità e dei piani di manutenzione.
- Programma Triennale: inserimento dell'opera pubblica nei programmi dell'amministrazione comunale.
- Elenco Annuale: dalla raccolta dei progetti preliminari alla possibilità di finanziamento dell'opera.

Nell'ambito di una programmazione partecipata, tutti i cittadini, direttamente o per tramite dei Municipi, possono presentare proposte per la realizzazione di specifici interventi.

Ad ogni proposta presentata in fase di pubblicazione dello Schema di Programma Triennale sarà data visibilità e concretezza compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili.

Ciascun cittadino può esercitare il diritto di accesso per prendere visione del Programma Triennale.

A tal proposito si evidenzia che il Programma Triennale ed i suoi aggiornamenti sono

pubblicati sul sito internet del Comune di Genova: chiunque può prenderne visione e/o estrarre dati ed informazioni.

Orario di apertura al pubblico: Gli uffici non sono aperti al pubblico.

Fattore di qualità: Progettazione interna.

Indicatore: Predisposizione dello Schema di Programma Triennale dei Lavori Pubblici.

Valore garantito: Supporto all'Amministrazione affinché il Programma Triennale e l'Elenco Annuale dei Lavori Pubblici possano essere approvati da parte del Consiglio Comunale contestualmente al Documento Unico di Programmazione (DUP).

Costi: L'esame è gratuito mentre il rilascio di copie è subordinato al rimborso delle spese di riproduzione.

Responsabile

Geom. Paolo Pistelli

e-mail: stpvmprocedimenti@comune.genova.it

Ambito della progettazione

La progettazione ha come fine fondamentale la realizzazione di un intervento di qualità e tecnicamente valido, nel rispetto del miglior rapporto fra i benefici e i costi globali di costruzione, manutenzione e gestione.

Ha il fine di assicurare:

- a) la qualità dell'opera e la rispondenza alle finalità relative;
- b) la conformità alle norme ambientali e urbanistiche;
- c) il soddisfacimento dei requisiti essenziali definiti dal quadro normativo nazionale e comunitario.

Le attività sono funzionali alla redazione della progettazione degli interventi, suddivisa nei seguenti livelli:

- progetto di fattibilità tecnica ed economica;
- progetto definitivo;
- progetto esecutivo.

Chiunque abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti ossia tutti i soggetti privati portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al singolo progetto, può chiedere di prendere visione del progetto e/o averne copia.

Apertura al pubblico: L'Ufficio non è aperto al pubblico.

Fattore di qualità: progettazione interna.

Indicatore: Raggiungimento degli obiettivi e relativi indicatori previsti annualmente nel PEG, riferiti dettagliatamente alle diverse operazioni da realizzare.

Valore garantito: Avvio delle procedure di affidamento dei lavori progettati.

Costi: L'esame è gratuito mentre il rilascio di copie è subordinato al rimborso delle spese di riproduzione.

Responsabile: Responsabile Unico del Procedimento, come individuato all'interno dell'Elenco Annuale dei Lavori Pubblici.

Ambito dell'affidamento e direzione lavori di opere pubbliche

Cura l'attuazione degli interventi relativi alle opere pubbliche sulla base del progetto appositamente redatto ed approvato dalla Civica Amministrazione.

Gli interventi possono riguardare la nuova costruzione, l'ampliamento, la ristrutturazione, il risanamento e manutenzione di edifici industriali e civili, di infrastrutture, del civico demanio stradale, di opere di difesa costiera, del verde pubblico e del sistema dei parchi nonché di sistemazione idraulica ed idrogeologica di competenza comunale.

La procedura si articola in:

- Individuazione del soggetto esecutore dei lavori tramite le procedure di
- affidamento appalti: procedura aperta, procedura negoziata, procedura ristretta
- Istituzione dell'ufficio di direzione lavori
- Accertamento copertura finanziaria
- Attestazione cantierabilità
- Stipula contratto
- Consegna lavori
- Inizio ed esecuzione lavori
- Ultimazione lavori
- Conto e relazione finale
- Collaudo dell'opera
- Rilascio dell'agibilità dell'opera
- Aggiornamento banca dati patrimoniale

Chiunque abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti ossia tutti i soggetti privati portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al singolo progetto, può chiedere di prendere visione degli atti di affidamento e di appalto dell'opera e/o averne copia.

Sul Geoportale, al seguente indirizzo <https://geoportale.comune.genova.it/> sono pubblicati i dati relativi alle opere pubbliche in corso.

Apertura al pubblico: L'Ufficio non è aperto al pubblico.

Fattore di qualità: progettazione interna.

Indicatore: Raggiungimento degli obiettivi e relativi indicatori previsti annualmente nel PEG, riferiti dettagliatamente alle diverse operazioni da realizzare.

Valore garantito: Esecuzione dell'opera pubblica.

Costi: L'esame è gratuito mentre il rilascio di copie è subordinato al rimborso delle spese di riproduzione.

Responsabili: Responsabile Unico del Procedimento, come individuato all'interno dell'Elenco Annuale dei Lavori Pubblici.

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

Nel rispetto di questo principio sono avviate per l'anno 2021 le seguenti azioni di miglioramento:

- 1)** assicurare il rispetto degli impegni contrattuali attivi e/o passivi, espliciti e/o impliciti, diretti e/o indiretti.
- 2)** sensibilizzare e monitorare costantemente il comportamento di fornitori e appaltatori.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria dell'Area dei Servizi Tecnici ed Operativi via e-mail: stpvprocedimenti@comune.genova.it; presso la Segreteria è comunque affisso un estratto.

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Servizio ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso il giorno precedente tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito internet, nonché alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. Il Settore ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione il Settore nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

Sono disponibili i moduli predisposti, l'uno per le segnalazioni, l'altro per i reclami, reperibili all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi, Dott.ssa Margherita Lella,

- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail stpvprocedimenti@comune.genova.it
- per telefono al n 010.55.77782

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

RIMBORSI

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, entro 15 gg dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.