



**Carta dei Servizi del Ufficio Polizia Amministrativa  
Direzione Corpo Polizia Locale  
ANNO 2020**

**PREMESSE GENERALI**

**Direzione Polizia Locale  
Ufficio Polizia Amministrativa  
Via di Francia, 1 – 16149 GENOVA**

L'ufficio Polizia Amministrativa gestisce, in linea generale:

- ogni attività inerente le funzioni di polizia amministrativa delegate ai Comuni dal D.P.R. 24 luglio 1977, n. 616 e seguenti come nelle specifiche di seguito indicate alla voce servizi erogati:
- attività di istruttoria, segreteria e funzionamento della Commissione Comunale di Vigilanza di Pubblico Spettacolo
- le fasi delle funzioni istruttorie e decisorie sui procedimenti sanzionatori in tema di violazioni amministrative nelle materie di competenza del Sindaco, in virtù di quanto stabilito dalla Legge n.689/81 nonché predisposizione nelle fasi prodromiche al contenzioso giudiziario, amministrativo e di autotutela
- Attività relativa all'Ufficio Oggetti Rinvenuti (relazioni con il pubblico per ricerca e restituzione di quanto smarrito, magazzino deposito, aste pubbliche per vendita delle giacenze e smaltimento delle rimanenze senza valore).
- l'Ufficio Rapporti – rilascio atti provvede a soddisfare le richieste di accesso ai documenti amministrativi, ai sensi della legge n. 241/1990, per ogni attività svolta dalla P.M. (rapporti di incidenti stradali, relazioni circa interventi di varia natura).
- Per informazioni di dettaglio e modulistica è disponibile il sito <http://www.pmgenova.it>

**Per informazioni di dettaglio e modulistica è disponibile il sito**

## VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1 gennaio 2020** 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

<http://www.pmgenova.it>

## PRINCIPI FONDAMENTALI

Le attività prestate dall'Ufficio Polizia Amministrativa non rientrano nell'ambito dei servizi pubblici ex art. 112 D.Lgs. 267/2000, bensì fanno parte dell'attività autoritativa della Pubblica Amministrazione disciplinata dalla Legge.

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.

Sulle metodologie ed i 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:

[www.comune.genova.it/servizi/qualità](http://www.comune.genova.it/servizi/qualità)  
[www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it)

## SERVIZI EROGATI

### Ufficio Polizia Amministrativa

Matitone – Via di Francia, 1 – 22° piano

L'Ufficio di Polizia Amministrativa cura ogni richiesta ed istanza ricevuta dall'utenza sia essa persona fisica, giuridica e/o ente istituzionale.

Lo sportello al Pubblico per la presentazione delle istanze o per qualsiasi tipo di informazione di competenza dell'ufficio è aperto nei seguenti giorni ed orari:

Lunedì - Martedì - Giovedì con orario 8.30 – 13.00

### Responsabili e Contatti

**Segreteria** Polizia Amministrativa:

Istr. Servizi amministrativi Vilma Bistolfi Tel.010 5577035

e-mail: [pmsegrufas@comune.genova.it](mailto:pmsegrufas@comune.genova.it) ;

p.e.c.: [pmge.poliziaamministrativa@postecert.it](mailto:pmge.poliziaamministrativa@postecert.it)

## UFFICIO POLIZIA AMMINISTRATIVA

### Ufficio permessi

- Responsabile : Ispett. Luca Gatto
- Norma di riferimento: D.Lgs 285/92 Codice della strada
- Servizi erogati
- Autorizzazioni per transiti in deroga o in vie soggette a limitazioni  
Indicatore: tempi di risposta per rilascio titolo autorizzativo  
Valore garantito: 45 gg se necessita parere Ente esterno  
7 gg senza parere Ente esterno
- Procedure di dissequestro contrassegni invalidi  
Indicatore: tempi restituzione contrassegno precedente oggetto di sequestro  
Valore garantito: 7 gg
- Autorizzazioni per apertura chiusini in orario diurno e/o notturno  
*Indicatore: tempi risposta per rilascio titolo autorizzativo*  
*Valore garantito: 7 gg*
- Nulla osta per occupazione temporanea suolo pubblico per raccolta firme
- Indicatore: tempi di risposta rilascio titolo autorizzativo
- Valore garantito: 2 gg per occupazioni con banchetti  
10 gg per occupazioni con gazebo

### Ufficio Trasporti Eccezionali

- Responsabile Comm. Maurizio Malaspina
- Norme di riferimento: D.Lgs 285/92 Cds – D.P.R. 495/92 Reg.d' esecuzione Cds – Regolamento Comunale COSAP
- Servizi erogati
- Autorizzazioni per trasporti e veicoli in condizioni di eccezionalità  
Indicatore: tempi di risposta rilascio titolo autorizzativo  
Valore garantito: 15 gg in procedura ordinaria  
48 ore in procedura d'urgenza
- Autorizzazioni per soste operative con autoveicoli, gru e cestelli elevatori

- Indicatore: tempi di risposta rilascio titolo autorizzativo  
Valore garantito: 10 gg, esclusi tempi necessari al rilascio di pareri esterni

## **Ufficio Licenze**

- Responsabile: Comm.Sandro Foglia
- Norme di riferimento: R.D. 773/31 TULLPS – D.P.R. 480 e 481/2001 – D.P.R.302/56 - L.110/75 – D.P.R.162/99
- Servizi erogati - indicatore: tempi di acquisizione documentazione ed eventuale parere Commissione Comunale Vigilanza sui Locali Pubblico Spettacolo per rilascio titolo autorizzativo

- Istruttoria e rilascio Autorizzazioni per apertura locali di pubblico spettacolo  
Valore garantito: con autocertificazione 12 gg  
Senza autocertificazione 60 gg (di cui 30 necessari all'acquisizione dei certificati antimafia, carichi pendenti e casellario giudiziale)
- Istruttoria e rilascio licenze temporanee di pubblico spettacolo  
Valore garantito: con autocertificazione 12 gg  
Senza autocertificazione 60 gg (di cui 30 necessari all'acquisizione dei certificati antimafia, carichi pendenti e casellario giudiziale)
- Autorizzazioni per attività di spettacolo viaggiante  
Valore garantito: 50 gg  
(di cui 30 necessari all'acquisizione dei certificati antimafia, carichi pendenti e casellario giudiziale)
- Autorizzazioni per competizioni podistiche e ciclistiche  
Valore garantito:30 gg
- Autorizzazioni per trasporto persone a scopo turistico  
Valore garantito: 45 gg (di cui 30 necessari all'acquisizione dei certificati antimafia, carichi pendenti e casellario giudiziale)
- Autorizzazioni per l'attività di Fochino  
Valore garantito: 60 gg (di cui 30 necessari all'acquisizione dei certificati antimafia, carichi pendenti e casellario giudiziale)
- Assegnazione numero matricola ascensori - montacarichi – piattaforme  
Valore garantito: 30 gg
- Autorizzazioni al noleggio veicoli senza conducente  
Valore garantito: 5 gg (comunicazione inizio attività)
- Autorizzazioni all'apertura rimessa di veicoli  
Valore garantito: 5 gg (comunicazione inizio attività)

- Autorizzazioni allo svolgimento attività di Direttore o Istruttore Tiro  
Valore garantito: 45 gg (di cui 30 necessari all'acquisizione dei certificati antimafia, carichi pendenti e casellario giudiziale)

### **Segreteria Commissione Vigilanza Locali Pubblico Spettacolo:**

- Responsabile: Istr. Servizi Amministrativi Massimo Lamberto Dall'Aglio
- Norma :Regolamento comunale funzionamento Commissione vigilanza sui locali pubblico spettacolo
- Servizi erogati

Gestione dell'organizzazione e convocazione Commissione Comunale Locali Pubblico Spettacolo, comprensiva della gestione rapporti con soggetti terzi ed Enti coinvolti

Indicatore: rispetto dei tempi di presentazione istanze da sottoporre alla CCV, cura e redazione verbali di commissione e relativa protocollatura ed archiviazione

Valore garantito: non quantificabile

### **Ufficio Auto Pubbliche**

- Responsabile: Commissario Cristina Iencinella
- Norme di riferimento: D.Lgs 285/92 Cds – L. 21/92 – L.R. 25/07- L.R.10/19  
Regolamento comunale per il servizio pubblico con autovettura da piazza
- Servizi erogati
  - Rilascio e gestione licenze taxi  
Indicatore: tempi risposta in termini di acquisizione documentazione, verifiche requisiti e rilascio titolo autorizzativo  
Valore garantito: 50 gg (di cui 30 necessari all'acquisizione dei certificati antimafia, carichi pendenti e casellario giudiziale)
  - Gestione comunicazioni fermo e cambio auto pubblica  
Indicatore: tempi di risposta in termini di ricezione e registrazione pratica  
Valore garantito: in tempo reale
  - Rilascio documentazione e turnazione annuale auto pubbliche  
Indicatore: distribuzione documentazione relativa alla turnazione annuale  
Valore garantito: 1 giorno
  - Rilascio autorizzazioni noleggio veicoli con conducente

Indicatore: tempi risposta in termini di acquisizione documentazione, verifiche requisiti e rilascio titolo autorizzativo  
Valore garantito: 50 gg (di cui 30 necessari all'acquisizione dei certificati antimafia, carichi pendenti e casellario giudiziale)

## **UFFICIO RILASCIO ATTI – INCIDENTI STRADALI**

### **Comparto Rilascio Atti**

Sovrintendente Capo Vito Dalcin - Tel. 0105577153

Segreteria Rilascio Atti: [pmrapporti@comune.genova.it](mailto:pmrapporti@comune.genova.it), tel.010.5577153;

p.e.c.: [pmge.vigilanza@postecert.it](mailto:pmge.vigilanza@postecert.it)

### **Rilascio di atti e/o fotogrammi**

#### **Indicatore**

Tempo di consegna di atti e/o fotogrammi dalla richiesta

Valore garantito

30 giorni

Costi

€ 10.60

ricerca atto non immediatamente disponibile e visualizzabile nell'archivio informatico contravvenzionale, ovvero richiesto in copia conforme. (D.Giunta n. 286/2013)

€. 0.30 a copia

rilascio fotogrammi in bianco e nero

€. 0.50 a copia

rilascio fotogrammi a colori

€. 0.30 a copia

Fotocopie

€. 0.50 a copia

rimborso costi di riproduzione di atti: verbali, cartoline di notifica, ecc.

## **Comparto Rilascio Atti**

Matitone – Via di Francia, 1 – 2° piano

Tel 0105577153 fax 0105573676

[pmrapporti@comune.genova.it](mailto:pmrapporti@comune.genova.it)

Orario:

- martedì, mercoledì e giovedì 8,00 – 12,00  
(per ritiro atti e presentazione richieste)
- mercoledì (solo per presentazione richieste) 15,00 – 18,00

*Nelle giornate di martedì, mercoledì e giovedì con orario 8/12 un operatore è a disposizione dell'utenza per informazioni telefoniche al n. 010.5577153.*

N.B. Nelle suddette giornate, qualora prefestive, l'Ufficio osserverà l'orario 8.00 – 10.00.

Nel periodo compreso fra il 16 Luglio ed il 31 Agosto lo sportello sarà aperto nei giorni martedì - mercoledì - giovedì con orario 8/12.

Presso il Comparto Rilascio Atti è possibile:

- richiedere copie delle relazioni di servizio redatte dalla P.M. quali sopralluoghi per pubblica incolumità ed interventi di varia natura
- richiedere copie dei rapporti di incidente stradale rilevati dalla P.M.

E' possibile richiedere il rilascio dei rapporti di incidente stradale tramite il sito [www.incidentistradali.com](http://www.incidentistradali.com) , previa idonea registrazione.

### **Consegna copie di Relazioni di Servizio**

#### **Indicatore**

Tempo di risposta consegna copie di Relazioni di Servizio

Valore garantito

- 10 gg dal completamento e deposito della relazione di servizio da parte del redattore



Costi

€ 29,20 più € 1,00 per eventuale fotogramma

## **Consegna copie di Rapporto di incidente Stradale**

### **Indicatore**

Tempo di risposta consegna copie di Rapporto di incidente Stradale

Valore garantito

- 10 gg dal completamento e deposito del rapporto di incidente da parte del redattore

Costi

€ 39,90 se ritirato presso il Front - Office

€ 27,80 se rilasciato on -line

## **UFFICIO OGGETTI RINVENUTI**

Responsabile ufficio : Comm. Emilio Dellacasa

Responsabile segreteria e contabilità : Sovr.Capo Franco Balletto

### **Servizi erogati:**

- Ricezione oggetti rinvenuti sul territorio comunale e loro successiva classificazione, deposito e restituzione agli aventi diritto.
- Gestione procedure di smaltimento oggetti rinvenuti privi di valore

Valore garantito: restituzione in tempo reale entro 1 anno dal rinvenimento – gestione procedure smaltimento con tempi variabili

**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 2020 le seguenti azioni di miglioramento:**

Progetto PagoPA che consentirà al cittadino di rivolgersi per il pagamento dei verbali d'infrazione ai Prestatori di Servizio di Pagamento che aderiscono al progetto (banche, poste, tabaccai, servizi comunali online etc.); il beneficio atteso consiste nella migliorata certezza del pagamento effettuato con conseguente abbattimento del ricorso all'istanza di rimborso per pagamento in esubero.

Modificare le giornate di apertura dello sportello UPA aperto al pubblico : proponendo l'unificazione dell'apertura con quello dell'ufficio rilascio atti: apertura il martedì - mercoledì - giovedì dalle 8.30 alle 12.30  
mercoledì dalle 14/16.00

## **DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE**

Copia cartacea della presente Carta dei servizi può essere richiesta all'Ufficio Polizia Amministrativa e Comparto Rilascio Atti, Via di Francia 1, p. 2° e piano 22° presso i quali Uffici è affisso un estratto, ovvero alla Segreteria del Reparto tramite l'indirizzo e-mail [pmsegrufas@comune.genova.it](mailto:pmsegrufas@comune.genova.it) e [pmrapporti@comune.genova.it](mailto:pmrapporti@comune.genova.it);

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, la Direzione Polizia Locale, tramite l'Ufficio Polizia Amministrativa e il Comparto Rilascio Atti, ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso con un minimo di 24 ore 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.

E' disponibile un modulo predisposto reperibile presso la segreteria o scaricabile all'indirizzo

[www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it)

Le segnalazioni potranno essere inoltrate al responsabile dell'Ufficio Polizia Amministrativa- Rilascio atti -Oggetti rinvenuti, Dott. Ssa Enrica Tartarini

- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail

[pmsegrufas@comune.genova.it](mailto:pmsegrufas@comune.genova.it);

- per telefono al n. 0105577035 - 0105573661

- di persona, il lunedì dalle ore, Via di Francia, 1 - 22° piano

Ovvero

nonché presso gli Sportelli del Cittadino.

## DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità d'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 NON GIUDIZIALE

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. E' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.