

**CARTA DEI SERVIZI
UFFICIO POLIZIA AMMINISTRATIVA
DIREZIONE CORPO DI POLIZIA LOCALE
ANNO 2021**



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;
- 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.L. (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
<http://www.pmgenova.it>

VALIDITA' DELLA CARTA

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

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

QUESTO SPORTELLO E RELATIVO ORARIO RISULTA SOSPESO IN FASE COVID – EMERGENZA.

**SI RICEVE UNICAMENTE SU APPUNTAMENTO PER RILASCIO DI AUTORIZZAZIONI /PERMESSI PRESSO LO SPORTELLO N.9 PIANO TERRA IL MERCOLEDI DALLE 8.30 ALLE 13
IL MARTEDI POMERIGGIO DALLE 14.00 ALLE 18.00**

Responsabili e Contatti

Segreteria Polizia Amministrativa:

Istr. Servizi amministrativi Vilma Bistolfi Tel. 010 5577035

Coll. Servizi Amministrativi Paola Cannata 3341162724

e-mail: pmsegrufas@comune.genova.it ;

p.e.c.: pmge.poliziaamministrativa@postecert.it

UFFICIO POLIZIA AMMINISTRATIVA

Ufficio permessi

- Responsabile: (*funzionario mancante causa trasferimento ad altro ente*) facenti funzione temporaneamente Comm. Maurizio Malaspina (P.O. dr Enrica Tartarini)
- 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

Referente Transiti in deroga - Camoriano Alessandro 3341162682

Referente dissequestro Cude - Marazzi Paola 3341162706

Ufficio ordinanze ingiunzioni /ruoli

Norma di riferimento : legge 689/81

Regolamento di Polizia Urbana regolamenti comunali in materia igienico ambientale

Ordinanze del Sindaco in materia di sanità e decoro urbano

- Servizi erogati
- **Emissioni di ordinanze ingiunzioni a seguito di violazioni a leggi e regolamenti comunali ed ordinanze sindacali**

Referente - Toscani Colombina 3341162706

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 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)

Referente – Tiziana Tomben - 3393014316
PEC – ufficioautopubbliche.comge @postecert.it

UFFICIO RILASCIO ATTI – INCIDENTI STRADALI

Comparto Rilascio Atti

Sovrintendente Capo Vito Dalcin - Tel. 0105577153

Segreteria Rilascio Atti: pmrapporti@comune.genova.it, tel.010.5577153;
p.e.c.: pmge.vigilanza@postecert.it

Comparto Rilascio Atti

Matitone – Via di Francia, 1 – 2° piano
Tel 0105577153 fax 0105573676
pmrapporti@comune.genova.it

Orario:

- martedì, mercoledì e giovedì per ritiro atti e presentazione richieste) 8,00 – 12,00
- 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.L. quali sopralluoghi per pubblica incolumità ed interventi di varia natura
- richiedere copie dei rapporti di incidente stradale rilevati dalla P.L.

E' possibile richiedere il rilascio dei rapporti di incidente stradale tramite il sito 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
€ 16.00 rilascio on line

- 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

Fotografie

€ 0.70 buste fuori Genova

€ 1.00 riproduzione su carta

€ 10.70 diritto fisso di segreteria per masterizzazione DVD

€ 0.50 riproduzione su CD

Filmati su DVD

€ 0.70 buste fuori Genova

€ 10.40 diritto fisso di segreteria per masterizzazione DVD

€ 5.20 riproduzione su DVD

Rilascio copie di planimetrie

€ 73.00 formato A4

€ 84.90 formato A3

€ 109.90 formato A0

Rimborso spese per il rilascio di copie di planimetrie ex novo: ai costi sopra riportati va indicata la spesa per le ore di lavorazione come indicato nell'allegato E della Delibera n. 286/2013 – costi orari per prestazioni non obbligatorie (tariffa oraria €30.50 +iva)

Fotocopie

€ 0.30 Fotocopie A4

€ 0.50 Fotocopie A3

UFFICIO OGGETTI RINVENUTI

Responsabile ufficio : Comm. Francesco Tripodi

Responsabile segreteria e contabilità : Sovr.Capo Franco Balletto

Tel. 010500519

Cell.3663339399

Sportello aperto al pubblico lunedì pom. Dalle 12.00 alle 16.30

Mercoledì e venerdì dalle 8.00 alle 12.30

(chiusura in caso di allerta meteo idrologica arancione e rossa)

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

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) 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.

2) 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

NOTA

la modifica dei giorni ed orari di sportello doveva già essere predisposta nel 2020 ma a causa dell'emergenza COVID non si è potuta attuare.

Appena la situazione rientrerà nella normalità si apporteranno tali modifiche.

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 e pmrapporti@comune.genova.it;

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

www.comune.genova.it

<http://www.pmgenova.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;

- 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 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.