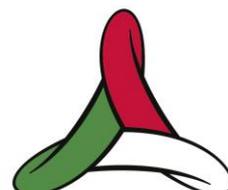


COMUNE DI GENOVA

CARTA DEI SERVIZI DIREZIONE PROTEZIONE CIVILE ANNO 2020

Direzione Protezione Civile e
Valorizzazione del Volontariato
Indirizzo via di Francia, 1
Segreteria tel. 010-5573445

Email: protezionecivile@comune.genova.it



PROTEZIONE CIVILE
Comune di Genova

Programmazione e pianificazione delle attività di Protezione Civile per la gestione delle emergenze di varia tipologia individuate nel Piano Comunale di Emergenza.
Ricerca e sviluppo delle metodologie di analisi e di valutazione della vulnerabilità e dei livelli di rischio del territorio.

Informazione alla popolazione caratterizzata da conoscenza, coscienza e autoprotezione, anche attraverso la predisposizione di schemi informativi per diffondere la cultura della protezione civile.

Coinvolgimento delle istituzioni educative, di ogni ordine e grado, in materia di diffusione della cultura e della coscienza di protezione civile.
Responsabilità del gruppo comunale di volontari di protezione civile e antincendio boschivo denominato "Gruppo Genova". Gestione delle Associazioni convenzionate con la Civica Amministrazione.

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.comune.genova.it/servizi/qualità>

GENOVA
MORE THAN THIS

Comune di Genova | Direzione Protezione Civile e Valorizzazione del Volontariato
e-mail: protezionecivile@comune.genova.it; tel. 010/5573445



COMUNE DI GENOVA

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:

www.comune.genova.it/servizi/qualita
www.comune.genova.it

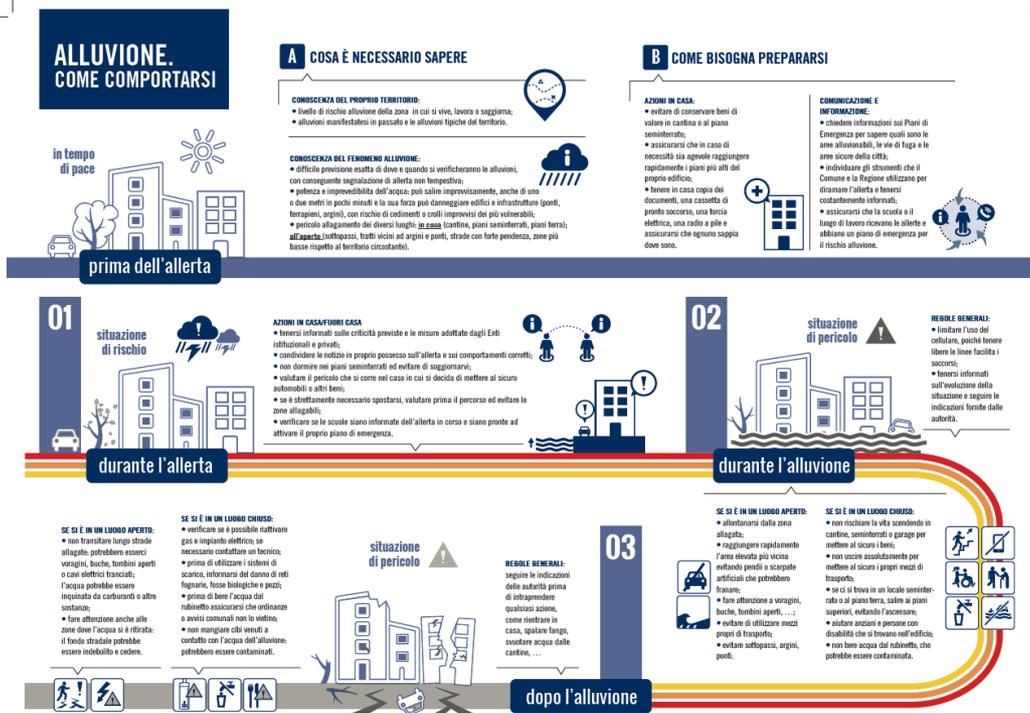


COMUNE DI GENOVA

SERVIZI EROGATI

Realizzazione di campagne informative di prevenzione mirate ad accrescere la capacità di auto protezione dei cittadini, favorendo la diffusione di un maggior livello di consapevolezza dei principali rischi ambientali che possono manifestarsi sul territorio del Comune di Genova.

Sono utilizzati diversi mezzi di comunicazione quali materiale cartaceo (volantini, manifesti, ecc...), spot radio, spot video, diffusione sul Web e social network, dibattiti di gruppo.



Fattore di qualità: trasparenza del servizio
Indicatore: numero di campagne informative
Valore garantito: 5
Costi: nessuno per il cittadino

Responsabile
P.O. Ufficio Pianificazione Maria Gabriella Fontanesi
tel. 010 5573464
e-mail protezionecivile@comune.genova.it



Comune di Genova | Direzione Protezione Civile e Valorizzazione del Volontariato
e-mail: protezionecivile@comune.genova.it; tel. 010/5573445



COMUNE DI GENOVA

SERVIZI EROGATI

Attivazione quotidiana della Sala Emergenze, con servizio di risposta telefonica alla cittadinanza per informazioni dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 19.00.

Fattore di qualità:
accessibilità al servizio

Indicatore:
numero di anomalie

Valore garantito:
accessibilità dalle 7.00 alle 19.00
- dal lunedì al venerdì

Costi:
il servizio per il cittadino prevede
il costo della telefonata



PROTEZIONE CIVILE
Comune di Genova



L'apertura della Sala Emergenze consente maggiore continuità nel servizio erogato, in risposta alle esigenze dei cittadini anche al di fuori delle situazioni di emergenza. Nella stessa sede si forniscono informazioni alle persone interessate ad aderire al Gruppo Comunale di Volontari di Protezione Civile e Antincendio Boschivo denominato Gruppo Genova.

Responsabile
P.O. Ufficio Emergenze Paolo Monte
tel. 010 557868
e-mail protezionecivile@comune.genova.it

GENOVA
MORE THAN THIS

Comune di Genova | Direzione Protezione Civile e Valorizzazione del Volontariato
e-mail: protezionecivile@comune.genova.it; tel. 010/5573445



COMUNE DI GENOVA

SERVIZI EROGATI

Servizio gratuito di chiamate vocali nei confronti degli occupanti di locali abitativi soggetti a rischio di allagamento, in occasione della dichiarazione di stato di Allerta Meteo-Idrologica Arancione e Rossa.

Fattore di qualità:
accessibilità al servizio

Indicatore:
tempo di attivazione

Valore garantito:
immediato

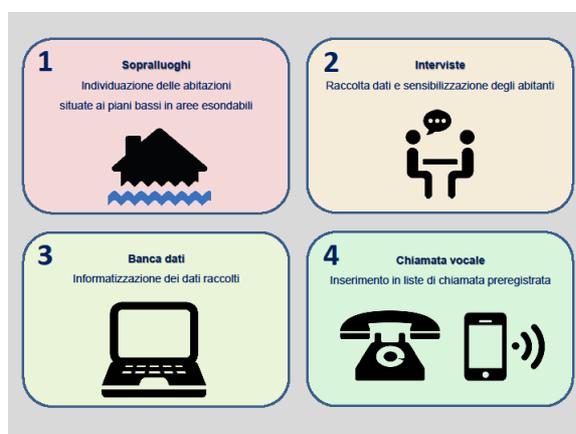
Costi:

il servizio è gratuito per i cittadini

Gli Scenari di Rischio analizzati in fase di pianificazione e le verifiche effettuate sul territorio, permettono di individuare i locali abitativi soggetti a rischio in caso di evento alluvionale.

Responsabile

P.O. Ufficio Emergenze Paolo Monte
tel. 010 5573445 – fax 010 5573452
e-mail protezionecivile@comune.genova.it





COMUNE DI GENOVA

SERVIZI EROGATI

Attivazione di numero verde 800177797 per le emergenze di Protezione Civile in caso di Allerta Meteorologico Arancione e Rossa e/o per significative situazione di emergenza di Protezione Civile.

Fattore di qualità: accessibilità al servizio

Indicatore:

attivazione linea di emergenza per segnalazioni e richiesta di informazioni da parte della cittadinanza dalla partenza dello stato di Allerta Meteo Arancione e Rossa e/o per significative situazioni di emergenza

Valore garantito: immediato

Costi: nessuno per il cittadino



Responsabile

P.O. Ufficio Emergenze Paolo Monte
tel. 010 5573445 – fax 010 5573452
e-mail protezionecivile@comune.genova.it



COMUNE DI GENOVA

SERVIZI EROGATI

Attivazione della procedure di pronta comunicazione dell'emanazione delle Allerta Meteo, mediante il servizio gratuito Telegram che andrà via via a sostituire il servizio sms.

Indicatore:

attivazione servizio di pronta comunicazione in materia di protezione civile, mediante la app Telegram.

Dal giorno 1 dicembre 2019, solo in caso di Allerta Gialla, tale servizio sostituisce il servizio informativo di Allerta con sms.

Valore garantito: immediato

Costi: nessuno per il cittadino



Responsabile

P.O. Ufficio Emergenze Paolo Monte
tel. 010 5573445 – fax 010 5573452
e-mail protezionecivile@comune.genova.it

GENOVA
MORE THAN THIS

Comune di Genova | Direzione Protezione Civile e Valorizzazione del Volontariato
e-mail: protezionecivile@comune.genova.it; tel. 010/5573445



COMUNE DI GENOVA

SERVIZI EROGATI

All'indirizzo geoportale.comune.genova.it, la sezione del Geoportale dedicato alla Protezione Civile, permette di visionare le mappe tematiche del territorio comunale con le seguenti informazioni specifiche:

- le zone allagabili (FASCE DI INONDABILITA - Piani di bacino)
- le aree interessate da frane (Vincoli geomorfologici e idraulici PUC)
- classificazione sismica del territorio (DGR 1362/2010)
- i rivi con percorso libero e/o tombinato (areali e lineari)
- i bacini idrografici
- le aree di emergenza (da Piano Comunale di Emergenza)
- cartografie della Regione Liguria CARTA TECNICA REGIONALE (sc.1:5000)
- le aree a rischio di incendio boschivo di interfaccia
- le scuole

All'attuale versione utente esterno, si accede attraverso i browsers Mozilla o Google Chrome.



Fattore di qualità: accessibilità al servizio

Indicatore: numero mappe tematiche

Valore garantito: 9

Costi: nessuno per il cittadino

Responsabile

P.O. Ufficio Pianificazione Maria Gabriella Fontanesi

tel. 010 5573464

e-mail protezionecivile@comune.genova.it



COMUNE DI GENOVA

SERVIZI EROGATI

Nulla osta rimozione transenne:

- dopo aver sostituito con materiale proprio dell'impianto realizzato dal "pronto intervento" della Civica Amministrazione;
- ad avvenuta elevazione dei ponteggi di salvaguardia e di servizio;
- producendo certificazione, sottoscritta da un tecnico qualificato, incaricato dall'amministratore o dal proprietario responsabile, comprovante l'avvenuta eliminazione del pericolo

I costi di installazione, noleggio e rimozione dei transennamenti e di altri eventuali manufatti posizionati dal Comune sono a carico del cittadino interessato.

Fattore di qualità:

trasparenza del servizio

Indicatore: tempo di rilascio Nulla Osta dalla richiesta

Valore garantito: 3 giorni

Costi:

nessuno per il cittadino



Responsabile

P.O. Ufficio Pubblica Incolumità Marco Biffoni

tel. 010-5573456– fax 010-5573716

e-mail: mbiffoni@comune.genova.it



COMUNE DI GENOVA

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:

1. Progetto "Cultura di Protezione Civile in Pillole": percorsi didattici per le scuole primarie e secondarie di primo grado, finalizzati alla diffusione della cultura di protezione civile. Il progetto verrà presentato ufficialmente, prima della pubblicazione sul sito web del Comune di Genova.
2. Analisi degli Scenari di Rischio individuati nella pianificazione e a seguito di verifiche effettuate sul territorio, finalizzata all'individuazione dei locali abitativi soggetti a rischio in caso di evento franoso, per l'inserimento nel servizio di chiamate vocali.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria del Servizio (tel. 0105573445 – e-mail protezionecivile@comune.genova.it), presso cui è comunque affisso un estratto

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

www.comune.genova.it/pages/carta-dei-servi-vigore

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.



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/pages/carta-dei-servi-vigore

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi, dott.ssa Francesca Bellenzier:

- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail protezionecivile@comune.genova.it
- per telefono al n. 010-5573445
- via fax al n. 010-5573452
- nonché presso gli Sportelli del Cittadino

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.