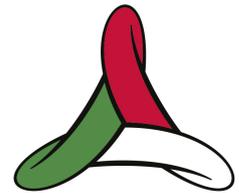




CARTA DEI SERVIZI Direzione Corpo Polizia Locale Settore Protezione Civile e Valorizzazione del Volontariato ANNO 2021

Direzione Corpo Polizia Locale
Settore Protezione Civile e
Valorizzazione del Volontariato
Via di Francia, 1 – 16149 Genova
Tel. 010-5573445 Fax. 010-5573452

protezionecivile@comune.genova.it
protciv.comge@postecert.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 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 _____, e consultabili ai seguenti indirizzi:

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

SERVIZI EROGATI

Pubblicazione sul sito web del comune di Genova all'indirizzo <https://smart.comune.genova.it/contenuti/cultura-di-protezione-civile-pillole> di "pillole di Protezione Civile", kit di materiale didattico a disposizione dei docenti, per la realizzazione di percorsi didattici nelle scuole primarie e secondarie di primo grado, finalizzati alla diffusione della cultura di protezione civile.

Fattore di qualità: trasparenza del servizio

Indicatore: numero di pillole pubblicate

Valore garantito: 2

Costi: nessuno per il cittadino



Responsabile

P.O. Ufficio Pianificazione Maria Gabriella Fontanesi

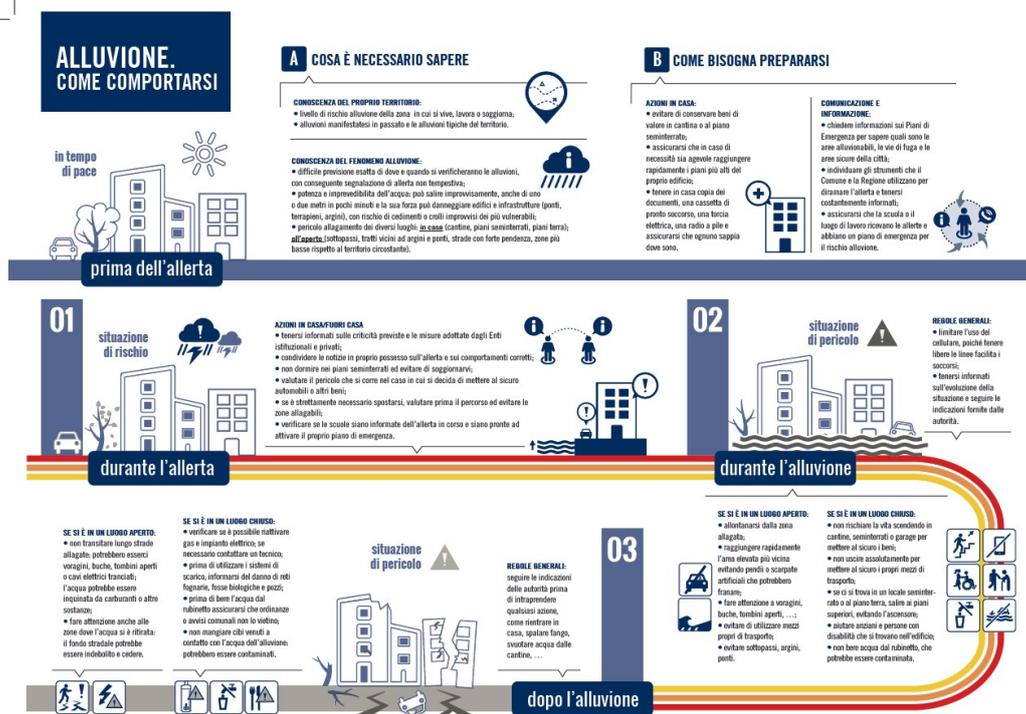
tel. 010 5573464

e-mail protezionecivile@comune.genova.it

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: 4

Costi: nessuno per il cittadino

Responsabile

P.O. Ufficio Pianificazione Maria Gabriella Fontanesi

tel. 010 5573464

e-mail protezionecivile@comune.genova.it

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 ed il sabato dalle 7.00 alle 13.00.

Fattore di qualità:

accessibilità al servizio

Indicatore:

numero di anomalie

Valore garantito:

Dal lunedì al venerdì
accessibilità dalle 7.00 alle 19.00
Il sabato
accessibilità dalle 7.00 alle 13.00

Costi:

il servizio per il cittadino prevede
il costo della telefonata



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 salaemergenzepec@comune.genova.it

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

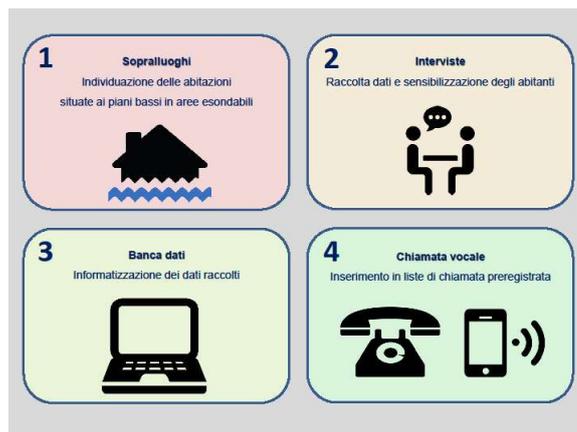
Gli Scenari di Rischio analizzati in fase di pianificazione e le verifiche effettuate sul territorio, permettono di individuare i locali abitativi soggetti a rischio in caso di evento alluvionale.

Responsabile

P.O. Ufficio Emergenze Paolo Monte

tel. 010 5573445 – fax 010 5573452

e-mail salaemergenze@comune.genova.it



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 situazioni 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 salaemergenzepec@comune.genova.it

SERVIZI EROGATI

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

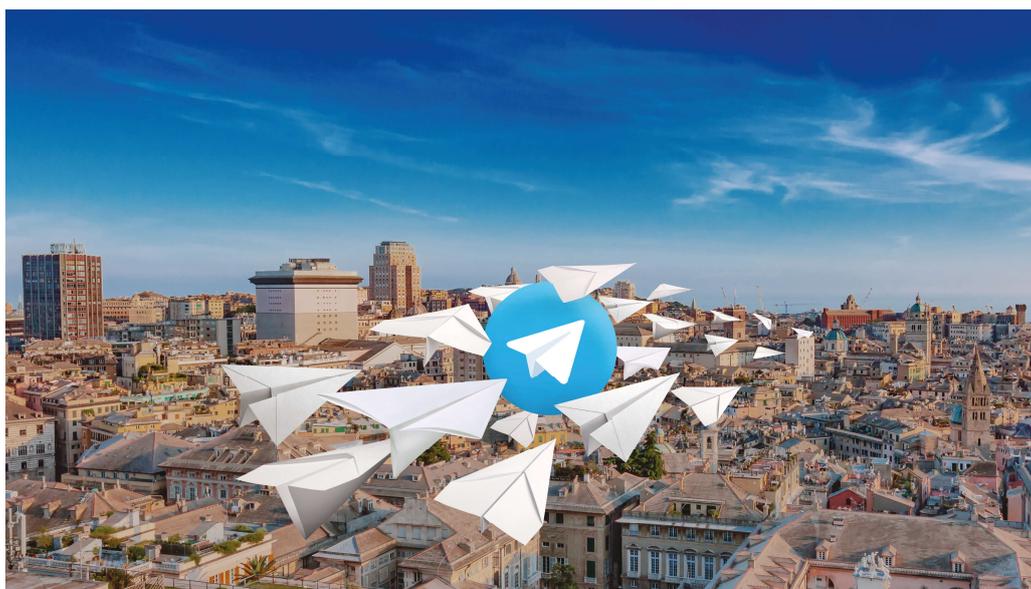
Indicatore:

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

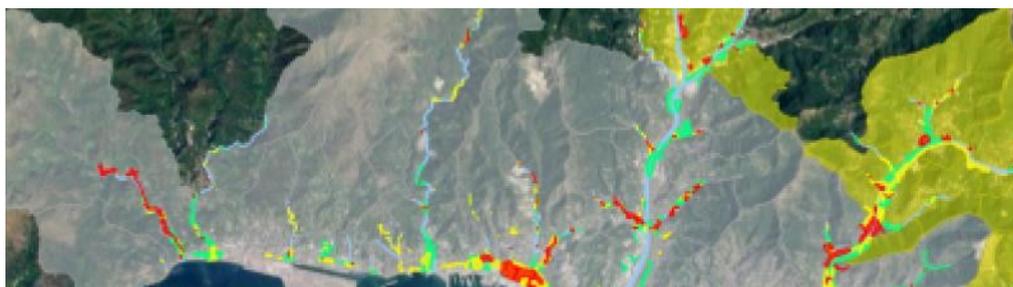
e-mail salaemergenze@comune.genova.it

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)
- cartografia toponomastica comunale di dettaglio
- 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

SERVIZI EROGATI

Nulla osta rimozione transenne:

- dopo aver sostituito con materiale proprio quello 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 e/o messa in sicurezza.

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 Iannantuoni Giovanni

tel. 010-5573456– fax 010-5573716

e-mail: pincolumita@comune.genova.it

SERVIZI EROGATI

Il Comune offre la possibilità, per il tramite dell'Ufficio Valorizzazione del volontariato, di svolgere attività di volontariato per finalità di pubblico interesse.

Sul sito internet istituzionale, <https://smart.comune.genova.it>, nella Sezione Aree Tematiche, è stata inserita una nuova voce denominata "Valorizzazione del volontariato" che permette di visionare quanto segue:

- ***una descrizione delle attività, suddivise per ambiti***
- ***le modalità di partecipazione***
- ***il link ai contatti***
- ***un breve elenco di quanto già svolto dall'Ufficio Valorizzazione del volontariato***

Lo staff dell'Ufficio Valorizzazione del Volontariato si occupa anche della selezione nonché del coordinamento e gestione dei volontari civili.

Fattore di qualità:

trasparenza del servizio

Indicatore:

attivazione nuova area tematica per consultazione delle proposte di servizio di volontariato

Valore garantito: immediato

Costi: nessuno per il cittadino

Responsabile

P.O. Ufficio Valorizzazione del volontariato Fiorella Rottino

tel. 010 5573726

email: coordvolontariato@comune.genova.it

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 "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 prevede una fase di sperimentazione della pillola sul rischio alluvione destinata alle scuole secondarie di secondo grado.

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 o per la sperimentazione di nuovi mezzi di informazione.

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:

<https://smart.comune.genova.it/documenti/carta-dei-servizi-protezione-civile-2020>

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. Varno Maccari:

- 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

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.