

**CARTA DEI SERVIZI**  
**DIREZIONE CORPO POLIZIA LOCALE**  
**Settore Reparti Speciali- Reparto Sicurezza Urbana**  
**ANNO 2021**



Direzione **CORPO POLIZIA LOCALE**  
Settore **REPARTI SPECIALI – REPARTO SICUREZZA URBANA**  
Indirizzo **VIA DI FRANCIA 1 piano XXI – 16149 GENOVA**  
Segreteria **Tel. 0105574281**  
Posta elettronica: **pmsicurezzaurbana@comune.genova.it**

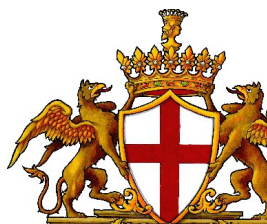
Il Reparto Sicurezza Urbana è composto da agenti e funzionari della Polizia Locale che effettuano, su tutto il territorio comunale, specifici controlli legati a situazioni di degrado o tali da compromettere la sicurezza urbana; di polizia commerciale a tutela del consumatore e di polizia ambientale; per rispondere a queste esigenze è articolato in nuclei ed unità:

- nucleo "antidegrado"
- nucleo "prossimità Centro Storico"
- nucleo di "polizia commerciale e tutela del consumatore"
- nucleo "tutela ambiente e territorio"
- unità "cinofila ricerca sostanze stupefacenti"

Il Reparto opera in autonomia o in sinergia con i distretti territoriali, con il metodo della ricerca proattiva delle problematiche su cui intervenire, tipico della "polizia di prossimità". Opera inoltre in collaborazione sinergica con gli altri reparti specialistici del Corpo di Polizia Locale della città di Genova, per concorrere alla risoluzione di problematiche complesse.

Su tutto il territorio cittadino interviene nelle situazioni di:

- reati predatori (furti, borseggi, scippi);
- ubriachezza manifesta in luogo pubblico;
- assunzione e micro spaccio di sostanze stupefacenti;
- attività di parcheggiatore in forma abusiva;



- presenza lavavetri;
- accattonaggio in forma molesta o esponendo malformazioni;
- abusivismo commerciale su area pubblica, con particolare attenzione alla contraffazione;
- presenza di persone che offendono il pubblico decoro;
- lordura del suolo pubblico ed espletamento dei bisogni fisiologici in strada;
- sgombero di persone nei casi previsti;
- tutela dell'ambiente (es: presenza di sostanze inquinanti pericolose nelle acque o nell'atmosfera o l'abbandono di rifiuti pericolosi);
- tutela del territorio (es: taglio di alberi in atto nelle zone con e senza vincoli paesaggistici/ambientali, opere di scavo e/o riempimento);
- tutela della fauna (es: concreto pericolo per la sopravvivenza della fauna domestica).

Interviene inoltre:

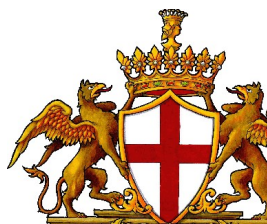
- sul corretto comportamento dei cittadini rispetto a quanto stabilito dalle normative nazionali e locali nelle materie di competenza della P.L.
- in situazioni che necessitano di ripristino o di messa in sicurezza, provvedendo alla segnalazione delle criticità rilevate agli uffici/enti/aziende interessate.

Concorre con i Distretti ad effettuare controlli e verifiche:

- a tutela del consumatore (sicurezza dei prodotti posti in commercio, prezzi, pesatura, etc.);
- sulla regolarità delle autorizzazioni;
- volti a garantire il leale e corretto svolgimento del commercio, per quanto riguarda la concorrenza tra le varie attività commerciali (orari, saldi, vendite promozionali e straordinarie, pubblicità, etc.);
- nei due periodi annuali in cui sono consentiti i saldi (dicembre-gennaio e giugno-luglio) e nei 40 gg precedenti a tale tipologia di vendita, per la regolarità della stessa.

Con questa Carta dei Servizi si intende far conoscere meglio le attività ed i controlli di competenza fornendo e garantendo ai cittadini strumenti utili a tutelare i propri diritti.

**Tutti i controlli sono erogati a titolo gratuito eccetto i controlli fonometrici a richiesta degli interessati:** in considerazione della complessità dell'istruttoria, dei relativi sopralluoghi che devono essere effettuati da parte dei tecnici e dell'uso di strumentazione fonometrica sofisticata, con Delibera della Giunta Comunale 312/2017, è stato previsto in caso di esposto con richiesta di sopralluoghi e rilievi il versamento per l'importo di 77,40 euro (rivalutabile).



## VALIDITA' DELLA CARTA

Le attività prestate dal Reparto 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.

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:

[www.pmgenova.it](http://www.pmgenova.it)

## 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.

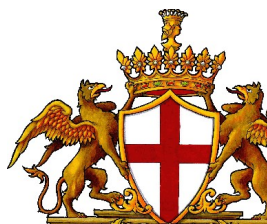
Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti.

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



## SERVIZI EROGATI

Le verifiche sono effettuate d'ufficio o su richiesta del cittadino o delle associazioni di categoria, secondo quanto indicato alla voce "DOVERI DEGLI UTENTI", con priorità per quelle presentate in forma scritta (compresa la posta elettronica), sottoscritte e contenenti tutti i dati anagrafici necessari per risalire alla compiuta identità dell'esponente, risultanti iscritte al protocollo generale.

**Orario di apertura al pubblico**, previo appuntamento telefonico al n. 0105574281, c/o Reparto Sicurezza Urbana della Polizia Locale di Genova  
Via di Francia 1 (Matitone), 21° Piano  
dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 12.00 e dalle ore 15.00 alle 17.00.

**Fattore di qualità:** Rispetto della legalità nell'esercizio delle attività commerciali.

### Indicatore

Numero di verifiche effettuate d'ufficio su tutte le tipologie di attività commerciali ed economiche.

### Valore garantito

300 (trecento) ispezioni annue.

### Costi

Nessuno

**Fattore di qualità:** Rispetto del decoro urbano da parte delle persone stazionanti in luoghi di pregio artistico/culturale.

### Indicatore

Numero di controlli organizzati per l'identificazione di persone stazionanti

### Valore garantito

150 (centocinquanta) controlli annui.

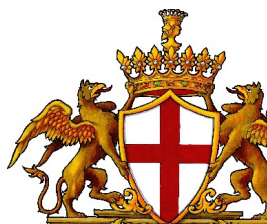
### Costi

Nessuno

### Responsabile

Commissario - Francesco Castellani  
tel. 0105574281 – fax 0105579611  
e-mail: [pmsicurezzaurbana@comune.genova.it](mailto:pmsicurezzaurbana@comune.genova.it)

Comune di Genova | Direzione Polizia Locale- Settore Reparti Speciali- Sicurezza Urbana  
16129 GENOVA Via Di Francia 1 – 21° Piano  
e-mail: [pmsicurezzaurbana@comune.genova.it](mailto:pmsicurezzaurbana@comune.genova.it); tel. 010/5574281



## 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) Stage formativi presso il reparto:**

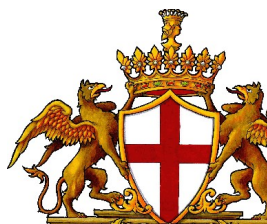
- in materia di polizia commerciale ed annonaria con stage di durata di mesi due in cui il personale inviato dai distretti territoriali acquisisce una elevata competenza.
- In materia di sicurezza urbana ed approccio ai soggetti problematici con stage di durata di un mese in cui il personale inviato dai distretti territoriali acquisisce le modalità di approccio e di intervento codificate per il reparto.
- In materia di polizia ambientale stage di base e stage di specializzazione per la durata di mesi due ciascuno in cui il personale designato, otto unità, acquisisce competenze specialistiche di polizia ambientale.

## DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria del Servizio: Segreteria Reparto Sicurezza Urbana - tel. 010/5574281  
e-mail: [pmsicurezzaurbana@comune.genova.it](mailto:pmsicurezzaurbana@comune.genova.it) (presso cui è comunque affisso un estratto).

La Carta è pubblicata all'indirizzo: [www.comune.genova.it/servizi/qualita](http://www.comune.genova.it/servizi/qualita)

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.comune.genova.it)

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi, Commissario Castellani Francesco

- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail: [pmsicurezzaurbana@comune.genova.it](mailto:pmsicurezzaurbana@comune.genova.it)
- per telefono al n 0105574281 dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 12.00 e dalle ore 15.00 alle 17.00.
- di persona, previo appuntamento telefonico, c/o il Reparto Sicurezza Urbana della Polizia Locale di Genova – Via di Francia 1 (Matitone), 21° Piano

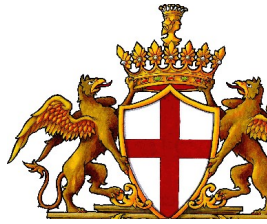
## DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza delle informazioni contenute nella segnalazione (scritta o verbale) presentata dal cittadino singolo o associato, o da loro rappresentanti.

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.

Le richieste d'intervento e le comunicazioni e/o le integrazioni potranno essere inoltrati c/o il Reparto Sicurezza Urbana della Polizia Locale:

- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail:  
**[pmsicurezzaurbana@comune.genova.it](mailto:pmsicurezzaurbana@comune.genova.it)**



- per telefono al n° 0105574281 dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 12.00 e dalle ore 15.00 alle 17.00
- tramite posta ordinaria
- di persona, previo appuntamento telefonico, c/o il Reparto Sicurezza Urbana della Polizia Locale di Genova- Via di Francia 1 (Matitone) 21° Piano

## 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.