



COMUNE DI GENOVA

## CARTA DEI SERVIZI DIREZIONE AMBIENTE ANNO 2019



### **DIREZIONE AMBIENTE**

*Settore Acustica igiene- Settore Politiche Energetiche*

*- Via di Francia 1 -16149 GENOVA*

*Segreteria telef. 010.55.73208 email : [ambiente@comune.genova.it](mailto:ambiente@comune.genova.it);*

La Direzione Ambiente si trova presso il “Matitone” Via di Francia 1 –al 15° piano, ed è strutturata con il Settore Igiene Acustica e con il settore Politiche Energetiche, e cura la gestione delle risorse umane, finanziarie e strumentali assegnate; ha responsabilità della corretta applicazione delle relative procedure gestionali e collabora, in base agli indirizzi della Direzione Generale, con gli organi di governo in coerenza con il sistema di pianificazione e monitoraggio dell’Ente.

Svolge attività inerenti a:

- bonifica dei siti inquinati;
- ciclo dei rifiuti;
- qualità delle acque di balneazione;
- contenimento dell’inquinamento atmosferico, acustico ed elettromagnetico;
- monitoraggio delle attività connesse campi elettromagnetici sul territorio comunale e certificazioni impiantistiche D.M. 37/2008;
- gestione dei contenziosi legali e/ o amministrativi conseguenti all’attività di controllo e vigilanza effettuati attraverso gli organi preposti;
- igiene, vigilanza sanitaria ed autorizzazione a strutture socio sanitarie, sociali e farmaceutiche;
- apertura di attività a fini industriali e ricettivi;
- tutela degli animali di affezione, controllo dello sviluppo in ambito cittadino delle specie animali critiche e tutela dell’igiene nell’abitato;
- compiti di coordinamento in campo energetico ed efficientamento energetico del patrimonio immobiliare dell’Ente;
- parere sui progetti delle opere edilizie pubbliche e private per gli aspetti relativi ai consumi di energia;
- attivazione e gestione delle utenze (acqua, gas, energia elettrica) a servizio dei civici immobili e in strutture di immobili ad uso civico, e ottimizzazione delle utenze energetiche e idriche relative al patrimonio immobiliare comunale ed alle reti infrastrutturali.

Dei contenuti della Carta dei Servizi è stata data informativa alle Associazioni di Tutela dei Consumatori che aderiscono alla Consulta dei Consumatori ed Utenti del Comune di Genova.



## COMUNE DI GENOVA

Il Comune di Genova aderisce al progetto **nodo nazionale dei pagamenti denominato PagoPA: PagoPA è un sistema di pagamento elettronico** che prevede per l'utente di usufruire del servizio online e di scegliere la banca o l'istituto di pagamento (*denominati "Prestatore dei Servizi di Pagamento" PSP*) per effettuare la transazione di pagamento;  
con questo sistema *l'utente potrà valutare le condizioni offerte da una pluralità di PSP accreditati su PagoPA e scegliere quello che ritiene più conveniente (ivi compresi i tabaccai aderenti al sistema PagoPA)*;

*Per maggiori informazioni in merito a PAGO PA consultare il " sito web del Comune di Genova ([www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it)); per poter effettuare il pagamento elettronico occorrerà utilizzare il Codice Avviso o il Codice a Barre o il QR Code che saranno riportati sull'AVVISO DI PAGAMENTO.*

*Nella sezione servizi erogati sono indicate tariffe e recapiti telefonici dei vari uffici.*

### VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **01 gennaio 2019** 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://comune.genova.it>; in "aree tematiche".

### 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>

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



COMUNE DI GENOVA

## SERVIZI EROGATI

### 258 DirezioneAMBIENTE - Uffici Industrie

- autorizzazioni sanitarie per l'attività alberghiera;
- autorizzazioni sanitarie per la produzione di detersivi;
- certificati di inizio attività per insediamenti produttivi.

#### APERTURA AL PUBBLICO:

- lunedì, martedì e giovedì dalle 9 alle 12 - su appuntamento

#### Fattore di qualità: efficacia e tempestività

**Indicatore:** tempo di rilascio di autorizzazioni o certificazioni  
(esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)

#### Valore garantito

45 gg	autorizzazione sanitaria all'esercizio di attività di albergo e locanda
45 gg	autorizzazione sanitaria alla produzione, preparazione e/o confezione di detersivi sintetici
15 gg	Certificazione di avvenuta comunicazione di inizio attività per insediamenti produttivi non alimentari

#### TARIFFE Gli importi non comprendono il bollo di stato e i diritti di segreteria

€. 447,00	autorizzazioni sanitarie per nuova apertura o subingresso strutture ricettive alberghiere e autorizzazioni sanitarie per produzione detersivi sintetici
€. 111,00	Certificazione inizio attività produttive non alimentari
€. 61,00	variazioni amministrative

*Il Comune di Genova aderisce al progetto nodo nazionale dei pagamenti denominato PagoPA: PagoPA è un sistema di pagamento elettronico, con il quale si potrà scegliere di effettuare il pagamento con i PSP accreditati su PagoPA, ivi compresi i tabaccai aderenti al sistema PagoPA.*

**Per maggiori informazioni in merito a PAGO PA consultare il sito web del Comune di Genova**

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

*per poter effettuare il pagamento elettronico occorrerà utilizzare il Codice Avviso o il Codice a Barre o il QR Code che saranno riportati sull'AVVISO DI PAGAMENTO;*

#### Responsabile

Funz. Chim. Anna Maria Daneri tel. 010 5573211  
Ufficio Industrie tel 010 5573213/73272 - fax 010 5573197  
e-mail [ambiente@comune.genova.it](mailto:ambiente@comune.genova.it);

.....

### 258 DirezioneAMBIENTE - Uffici Aria – Acqua

- rilascio delle autorizzazioni e controllo relativamente agli impianti e attività che producono emissioni in atmosfera, con procedure in via generale o tramite conferenza di servizi;
- autorizzazioni scarichi civili non recapitanti in fognatura;



COMUNE DI GENOVA

- autorizzazioni all'allaccio fognario per scarichi recapitanti in fognatura.
- acque di balneazione

APERTURA AL PUBBLICO UFFICIO ARIA

- lunedì, martedì e giovedì dalle 9 alle 12 - su appuntamento

APERTURA AL PUBBLICO UFFICIO ACQUA

- lunedì, martedì e giovedì dalle 9 alle 12 - su appuntamento

**Fattore di qualità: efficacia, tempestività**

**Indicatore:** Tempo di rilascio di autorizzazioni o certificazioni (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)

**Valore garantito**

45 gg	Autorizzazione Unica Ambientale - Autorizzazioni mediante procedura in via generale per le emissioni
120 gg	Autorizzazione Unica Ambientale - Autorizzazioni mediante procedura ordinaria per le emissioni
120 gg	Autorizzazioni provvisoria allo scarico per insediamenti civili
90 gg	Autorizzazioni definitiva allo scarico per insediamenti civili
40 gg	Autorizzazioni all'allaccio in pubblica fognatura

**TARIFFE** Gli importi non comprendono il bollo di stato e i diritti di segreteria

€.222,50	autorizzazione emissioni o modifica sostanziale o trasferimento con conferenza di servizio
€.166,70	autorizzazione emissioni o modifica sostanziale o trasferimento in via generale
€.277,80	autorizzazione per nuovo allaccio in pubblica fognatura
€.166,40	autorizzazione per nuovo scarico non in pubblica fognatura
€. 61,00	atti di voltura o modifiche non sostanziali o variazioni amministrative
€. 77,40	reiterazione autorizzazione allaccio fognario

Il Comune di Genova aderisce al progetto nodo nazionale dei pagamenti denominato PagoPA: PagoPA è un sistema di pagamento elettronico, con il quale si potrà scegliere di effettuare il pagamento con i PSP accreditati su PagoPA, ivi compresi i tabaccai aderenti al sistema PagoPA. Per maggiori informazioni in merito a PAGO PA consultare il sito web del Comune di Genova [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it): per poter effettuare il pagamento elettronico occorrerà utilizzare il Codice Avviso o il Codice a Barre o il QR Code che saranno riportati sull'AVVISO DI PAGAMENTO;

**Responsabile**

Funz. Chim. Anna Maria Daneri tel. 010 5573211  
Ufficio Aria tel. 010 5573192/73193 - fax 010 5573197  
Ufficio Acqua tel. 010 5573218/73219 - fax 010 5573197  
e-mail [ambiente@comune.genova.it](mailto:ambiente@comune.genova.it);



COMUNE DI GENOVA

**258 Direzione AMBIENTE - Ufficio Bonifiche**

- approvazioni progetti e piani per la bonifica dei terreni e delle acque sotterranee

**APERTURA AL PUBBLICO:** su appuntamento

**Fattore di qualità: efficacia, tempestività**

**Indicatore:** Tempo di definizione della pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione di pareri interni e/o pareri anche di Enti-Soggetti esterni o documentazione istruttoria)

**Valore garantito**

30 gg	approvazione piano di caratterizzazione
60 gg	approvazione documento analisi di rischio
60 gg	approvazione progetto bonifica

**TARIFFE: Gli importi non comprendono il bollo di stato e i diritti di segreteria**

€ 447,00	approvazione ed autorizzazione ad interventi di caratterizzazione e bonifica con conferenza di servizi
€ 166,70	approvazione ed autorizzazione ad interventi di caratterizzazione e bonifica senza conferenza di servizi
€ 61,00	variazioni amministrative sui provvedimenti

Il Comune di Genova aderisce al progetto nodo nazionale dei pagamenti denominato PagoPA: PagoPA è un sistema di pagamento elettronico, con il quale si potrà scegliere di effettuare il pagamento con i PSP accreditati su PagoPA, ivi compresi i tabaccai aderenti al sistema PagoPA.

Per maggiori informazioni in merito a PAGO PA consultare il sito web del Comune di Genova

[www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) : per poter effettuare il pagamento elettronico occorrerà utilizzare il Codice Avviso o il Codice a Barre o il QR Code che saranno riportati sull'AVVISO DI PAGAMENTO;

**Responsabile:** Funz. Geol. Paolo Di Giovanni

tel. 010 5573195/73269 - fax 010 5573197

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

.....  
**258 Settore AMBIENTE - Ufficio Rifiuti** -provvedimenti ex art. 192 D. Lgs 152/06 - gestione contratto di servizio AMIU - pareri in materia di rifiuti

**Apertura al pubblico:** - lunedì - martedì – giovedì 9-12 - su appuntamento

**Fattore di qualità: efficacia, tempestività**

**Indicatore:** Tempo di definizione pratica. (esclusi i tempi necessari per acquisizione di pareri di Enti-Soggetti esterni o documentazione istruttoria)

**Valore garantito:**

60 gg provvedimento di rimozione



COMUNE DI GENOVA

**Responsabile:**

Funz. Geol. Paolo Di Giovanni  
tel. 0105577604 - 73268 – fax 010 5573197  
e -mail [ambiente@comune.genova.it](mailto:ambiente@comune.genova.it);

.....

**258 Direzione AMBIENTE - Ufficio Certificazioni Impiantistiche**

L'ufficio cura l'istruttoria amministrativa delle certificazioni inerenti l'ambito impiantistico per gli impianti aventi sede nel territorio cittadino nell'ambito dell'istruttoria di competenza di seguito indicate:

- D.M. 37/2008 DI.CO. Dichiarazione di Conformità
- D.M. 37/2008 DI.RI. Dichiarazione di Rispondenza
- D.M. 37/2008 Progetti

Si occupa del ricevimento, controllo formale, protocollazione e archiviazione (per il quale svolge le funzioni dello Sportello Unico dell'Edilizia del Comune ove ha sede l'impianto)

**APERTURA AL PUBBLICO:**

- martedì e giovedì dalle 9 alle 12
- su appuntamento

**Responsabile** Dirig. Ing. Michele Prandi

– Ref. Ufficio Funz. D. Venuto tel. 010 5573214 – fax 010 5573197  
e -mail [ambiente@comune.genova.it](mailto:ambiente@comune.genova.it);

.....

**258 Direzione AMBIENTE – Ufficio Campi Elettromagnetici**

- monitoraggio campi elettromagnetici sul territorio comunale

**APERTURA AL PUBBLICO:**

- lunedì, martedì e giovedì dalle 9 alle 12 - su appuntamento

**Responsabile** Funz. Ing. Sergio Righeschi

Per informazioni tel. Ufficio 010 5577614  
e-mail [ambiente@comune.genova.it](mailto:ambiente@comune.genova.it);

.....

**110-Settore IGIENE ACUSTICA - Ufficio Legge Regionale n. 20/1999.**

A - Autorizzazione all'apertura di strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali e relative a modifiche (ampliamento, trasferimento, modifiche di tipologia, e altro)

B. Modifica autorizzazioni in atto per la variazione di alcuni dati riportati nelle stesse (variazione legale rappresentante, variazione direttore sanitario, trasferimento di titolarità, variazione sede legale, e altro) per strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali.

Ogni variazione (legale rappresentante, direttore sanitario, trasferimento titolarità, variazione sede legale, ecc.) dei dati riportati sul provvedimento autorizzativo già in possesso del presidio sanitario, socio-sanitario e sociale deve essere comunicata al Comune entro 15giorni dalla data di avvenuta variazione come previsto dalla Legge Reg. 9/2017. L'istanza viene presentata all'Ufficio L.R. 20/99 con le modalità di cui alla modulistica in distribuzione.

**Apertura al pubblico**

lunedì - mercoledì - giovedì 9-12

si consiglia di prendere appuntamento per la tipologia di pratiche complesse



COMUNE DI GENOVA

**Fattore di qualità: efficacia, tempestività**

**Indicatore:** Tempo di definizione della pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)

**Valore garantito**

90 gg	autorizzazioni sanitaria per l'apertura e il funzionamento di presidi sanitari, socio sanitari, sociali e veterinari
90 gg	autorizzazione a variazione direttore tecnico
90 gg	autorizzazione di modifica e/o ampliamento
90 gg	variazione legale rappresentante – sede legale e denominazione società

**TARIFFE Gli importi non comprendono il bollo di stato e i diritti di segreteria**

€ 1020,50	autorizzazione all'esercizio di presidi sanitari, socio sanitarie, sociali e veterinari o ampliamento, trasformazione, trasferimento sede con conseguente variazione dell'autorizzazione
€. 410,90	variazione all'autorizzazione (trasferimento titolarità e variazione direttore sanitario,ecc.)
€ 254,00	variazioni amministrative all'autorizzazione rilasciata in presidi autorizzati
€ 22,20	presa d'atto per variazione di personale in strutture già autorizzate
€ 166,70	DIA/comunicazione strutture di tipo familiare con funzioni di accoglienza a bassa intensità assistenziale (max. 6 utenti)

Il Comune di Genova aderisce al progetto nodo nazionale dei pagamenti denominato PagoPA: PagoPA è un sistema di pagamento elettronico , con il quale si potrà scegliere di effettuare il pagamento con i PSP accreditati su PagoPA, ivi compresi i tabaccai aderenti al sistema PagoPA. Per maggiori informazioni in merito a PAGO PA consultare il sito web del Comune di Genova [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it); per poter effettuare il pagamento elettronico occorrerà utilizzare il Codice Avviso o il Codice a Barre o il QR Code che saranno riportati sull'AVVISO DI PAGAMENTO;

**Responsabile**

Funz. Dr. Francesca Mannori tel. 010 5573202  
 Ufficio Legge Regionale 20/99 Matitone  
 tel. 010 557 3248 - 3274 – 3298 - 3314 - fax 010 5573319  
 e-mail [ambiente@comune.genova.it](mailto:ambiente@comune.genova.it);

**110 Settore IGIENE ACUSTICA - Ufficio Vigilanza Sanitaria**

- A. autorizzazione ad apertura e funzionamento di asili nido e servizi integrativi e relative variazioni e/o ampliamenti
- B. autorizzazione sanitaria all'usabilità di locali adibiti ad aula scolastica
- C. autorizzazioni e variazioni relative all'esercizio delle farmacie.
- D. autorizzazioni e variazioni relative all'attività di distribuzione all'ingrosso di farmaci ad uso umano e veterinari.
- E. Variazioni amministrative e funzionali secondo le rispettive normative.
- F. nulla osta all'impiego di sorgenti di radiazioni ionizzanti a scopo medico.
- G. autorizzazione al trasporto di infermi per pubbliche assistenze e relative variazioni.



COMUNE DI GENOVA

- H. Vidimazione iniziale registri tenuta stupefacenti per i veterinari. (previo appuntamento)
- I. Vidimazione iniziale ed annuale stupefacenti per presidi sociali e sociosanitari (previo appuntamento).
- L. Vidimazione consegna e conservazione registri parti e aborti.

**APERTURA AL PUBBLICO:**

lunedì - mercoledì - giovedì 9.00 – 12.00

Si consiglia di prendere appuntamento per la tipologia di pratiche complesse

**Fattore di qualità: efficacia, tempestività**

**Indicatore:** Tempo di definizione pratica

(esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)

**Valore garantito**

60 gg	autorizzazioni per l'apertura e l'esercizio di farmacie, per detenzione sostanze radioattive
60 gg	autorizzazione utilizzo locali ad uso formazione
120 gg	autorizzazioni sanitarie per asili nido e servizi integrativi
45 gg	vidimazione iniziale ed annuale per il carico e lo scarico di registri stupefacenti, sostanze psicotrope ecc.
20 gg	vidimazione, deposito, consegna trimestrale dei registri dei parti e degli aborti
60 gg	autorizzazioni trasporto infermi e infortunati
60 gg	autorizzazioni locali vendita fitofarmaci
60 gg	autorizzazioni e variazioni relative all'attività di distribuzione all'ingrosso di farmaci ad uso umano e veterinari

**TARIFFE: Gli importi non comprendono il bollo di stato e i diritti di segreteria**

€ 22,20	Sostituzione temporanea resp. deposito ingrosso farmaci
€ 32,30	Vidimazione iniziale registri stupefacenti sino a 100 pagine
€ 63,90	Vidimazione iniziale registri stupefacenti oltre 100 pagine sino a 500
€ 1867,60	autorizzazioni sanitarie per apertura nuova farmacia e nuovo deposito per distribuzione all'ingrosso dei farmaci
€ 956,50	variazione all'autorizzazione rilasciata a farmacie e nuovo deposito per distribuzione all'ingrosso dei farmaci
€ 447,00	<b>Autorizzazioni Sanitarie</b> per locali ad uso scolastico, per l'esercizio ed il funzionamento di asili nido e servizi integrativi, per locali adibiti alla vendita di fitofarmaci, all'uso di sorgenti di radiazioni ionizzanti, e <b>variazioni alle Autorizz. Sanit.</b> per ampliamento / trasformazione – trasferimento della sede
€ 127,00	Variazioni amministrative autorizzazioni sanitarie o autorizzazione alla vendita di fitofarmaci
€ 244,10	autorizzazioni trasporto infermi e infortunati

Il Comune di Genova aderisce al progetto nodo nazionale dei pagamenti denominato PagoPA: PagoPA è un sistema di pagamento elettronico, con il quale si potrà scegliere di effettuare il pagamento con i PSP accreditati su PagoPA, ivi compresi i tabaccai aderenti al sistema PagoPA. Per maggiori informazioni in merito a PAGO PA consultare il " sito web del Comune di Genova



COMUNE DI GENOVA

[www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it); per poter effettuare il pagamento elettronico occorrerà utilizzare il Codice Avviso o il Codice a Barre o il QR Code che saranno riportati sull'AVVISO DI PAGAMENTO;

**Responsabile**

Funz. Dr. Francesca Mannori tel. 010 5573202  
Ufficio Vigilanza Sanitaria 010 5573285 - fax 010 5573319  
e -mail [ambiente@comune.genova.it](mailto:ambiente@comune.genova.it)

.....

**110 Settore IGIENE ACUSTICA - Ufficio Animali**

- Autorizzazioni sanitarie per: detenzione, commercio, allevamento e manifestazioni con animali, detenzione di animali tutelati dalla convenzione CITES
- Vidimazione registri stabilimenti di allevamento e stabilimenti fornitori animali da laboratorio
- Interventi di controllo e contenimento e di informazioni riguardo alle specie di animali urbani critici (colombi, ratti, zanzare, vespe, calabroni, scarafaggi, ecc)
- Interventi di derattizzazione programmati annualmente tenendo conto delle segnalazioni e delle richieste di terzi. Contemporaneamente sono predisposti i provvedimenti che obbligano i privati a provvedere per le aree di competenza.

**APERTURA AL PUBBLICO:**

- lunedì, mercoledì e giovedì dalle 9 alle 12
- su appuntamento

**Fattore di qualità: efficacia, tempestività**

**Indicatore**

Tempo di definizione pratica  
(esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)

**Valore garantito**

60 gg	autorizzazione sanitaria per negozi di toelettatura e vendita animali vivi
60 gg	autorizzazione sanitaria per mostre, esposizioni, mercati, fiere e circhi equestri con presenza di animali vivi e concentramenti (sfilate, esposizioni, manifestazioni, ecc.) di animali sul territorio
60 gg	autorizzazione sanitaria per allevamenti di animali vivi per scopi di ricerca
60 gg	autorizzazioni alla detenzione, allevamento e vendita di animali tutelati dalla convenzione CITES
30 gg	Vidimazione registri stabilimenti di allevamento e stabilimenti fornitori animali da laboratorio

**TARIFFE: Gli importi non comprendono il bollo di stato e i diritti di segreteria**

€ 77,40	autorizzazione al concentramento animali
€ 22,20	autorizzazione a detenere animali esotici
€ 371,70	autorizzazione per negozio vendita animali, prodotti, toelettatura
€ 77,40	autorizzazione allevamento animali
€ 38,70	variazioni amministrative su tutti provvedimenti
€ 32,30	vidimazione registri fino a 100 pagine



COMUNE DI GENOVA

€. 63,90	vidimazione registri con oltre 100 pagine e non superiori a 500
<b>€ 341,10</b>	<b><i>rinuncia proprietà del cane Delib.C.C. n.46/2012</i></b>
€ 3,85	tariffa giornaliera per <i>rimborso spesa per custodia temporanea di cani</i>

Il Comune di Genova aderisce al progetto nodo nazionale dei pagamenti denominato PagoPA: PagoPA è un sistema di pagamento elettronico, con il quale si potrà scegliere di effettuare il pagamento con i PSP accreditati su PagoPA, ivi compresi i tabaccai aderenti al sistema PagoPA.  
*Per maggiori informazioni in merito a PAGO PA consultare il sito web del Comune di Genova [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it); per poter effettuare il pagamento elettronico occorrerà utilizzare il Codice Avviso o il Codice a Barre o il QR Code che saranno riportati sull'AVVISO DI PAGAMENTO;*

**Responsabile**

Funz. Dr. Francesca Mannori tel. 010 5573202  
Ufficio Animali 010 5573652/5573649-5573645 - fax 010 5573319  
e-mail [ufficioanimali@comune.genova.it](mailto:ufficioanimali@comune.genova.it);

.....

**110 Settore IGIENE ACUSTICA - Ufficio Igiene del Suolo e dell'Abitato**

- provvedimenti in materia di igiene del suolo e dell'abitato
- dichiarazioni di inabitabilità di edifici per motivi igienico sanitari

**APERTURA AL PUBBLICO:**

- martedì dalle 9 alle 12 - su appuntamento

**Fattore di qualità: efficacia, tempestività**

**Indicatore:** Tempo di definizione pratica.  
(esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)

**Valore garantito**

45 gg	provvedimenti per l'eliminazione di inconvenienti igienici
15 gg	dichiarazioni di inabitabilità di edifici per motivi igienico sanitari
15 gg	provvedimenti di sgombero di edifici per motivi igienico sanitari

**Costi** nessuno

**Responsabile**

Funz. Dr. Francesca Mannori  
tel. Uff Igiene del Suolo e dell'Abitato 010 5573204/73262 – fax 010 5573319  
e-mail [suoloabitato@comune.genova.it](mailto:suoloabitato@comune.genova.it)

.....

**258 -Settore IGIENE ACUSTICA - Uffici Attività Rumorose temporanee, Attività Sorgenti Fisse, Risanamento Acustico**

Rilascio:

- autorizzazioni per attività rumorose temporanee relative a cantieri edili o di rottura suolo;
- autorizzazioni per attività rumorose temporanee relative a manifestazioni o concerti all'aperto;
- nulla osta acustici per attività commerciali, produttive o professionali con sorgenti sonore fisse;
- parere acustico su progetti edilizi/urbanistici e certificazioni di collaudo acustico.



COMUNE DI GENOVA

**Ufficio Attività Rumorose temporanee (A.R.T.),**

APERTURA AL PUBBLICO:

- lunedì martedì e giovedì dalle 9 alle 12 - su appuntamento

**Ufficio Attività Sorgenti Fisse (A.S.F.) e Ufficio Risanamento Acustico**

APERTURA AL PUBBLICO:

- martedì e giovedì dalle 9 alle 12 - su appuntamento

**Fattore di qualità: efficacia, tempestività**

**Indicatore:** Tempo di rilascio di provvedimenti

(esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)

**Valore garantito**

25 gg	autorizzazioni per attività rumorose temporanee
immediato	autorizzazioni per attività rumorose temporanee con procedura semplificata on line
15 gg	autorizzazioni per manifestazioni di vario genere
10 gg	esame, valutazione del clima e/o impatto acustico per il rilascio concessione edilizia od autorizzazione come dichiarazione sostitutiva
10 gg	procedura d'urgenza a decorrere dalla data di presentazione della richiesta

**TARIFFE: Gli importi non comprendono il bollo di stato e i diritti di segreteria**

€ 111,00	Aggiornamento a nulla osta acustici già esistenti con istruttoria tecnica a seguito di supero dei limiti di rumorosità
€ 222,50	nulla osta acustici a seguito di supero dei limiti di rumorosità- pareri richiesti da privati – collaudi acustici
€ 166,70	nulla osta acustico in forma di dichiarazione sostitutiva di atto notorio
€ 61,00	variazioni amministrative sui provvedimenti
€. 77,40	sovrapprezzo per rilascio autorizzazione con procedura d'urgenza motivata
€ 1020,50	spese di istruttoria finalizzata alla variante di zonizzazione acustica
€ 166,70	autorizzazione attività temporanea rumorosa relativa a cantieri edili o manifestazioni gratuite al pubblico
€ 334,30	autorizzazione annuale attività rumorose temporanee su lavorazioni tipo ed emergenza servizi
€ 77,40	proroghe ed ampliamenti
€ 77,40	rimborso spese per sopralluoghi organi accertatori
€ 61,00	autorizzazioni per manifestazioni con pubblico gratuito
€ 140,40	autorizzazione per attività temporanea rumorosa con istanza presentata on line

Il Comune di Genova aderisce al progetto nodo nazionale dei pagamenti denominato PagoPA:

PagoPA è un sistema di pagamento elettronico, con il quale si potrà scegliere di effettuare il pagamento con i PSP accreditati su PagoPA, ivi compresi i tabaccai aderenti al sistema PagoPA.

Per maggiori informazioni in merito a PAGO PA consultare il " sito web del Comune di Genova

[www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) : per poter effettuare il pagamento elettronico occorrerà utilizzare il Codice Avviso o il Codice a Barre o il QR Code che saranno riportati sull'AVVISO DI PAGAMENTO;

**Responsabile**

Funz. Arch. Grazia Mangili

tel. 010 55.73245 - fax 010 5573197



COMUNE DI GENOVA

Ufficio A.R.T. tel. 010 55.73212  
Ufficio A.S.F. tel. 010 55.73206  
Ufficio Risanamento Acustico tel. 010 55.73418  
e-mail [acustica@comune.genova.it](mailto:acustica@comune.genova.it);

.....  
**258 DIREZIONE AMBIENTE - Ufficio Contenzioso Sanzioni**

- ingiunzioni di pagamento;
- provvedimenti di archiviazione di verbali di accertamento
- provvedimenti di annullamento di ingiunzioni di pagamento
- iscrizione a ruolo di ingiunzioni di pagamento non oblazionate;
- sospensioni e sgravi di cartelle esattoriali
- rimborsi somme non dovute, sgravio di ruoli su istanza di parte;
- autorizzazione per rateizzazione somme dovute per sanzione.

**APERTURA AL PUBBLICO:**

- lunedì, martedì e giovedì dalle 9 alle 12
- su appuntamento

**Fattore di qualità:** efficacia, tempestività

**Indicatore** Tempo di definizione pratica

(esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)

90 gg	rimborsi per somme non dovute
30 gg	autorizzazione per la rateizzazione degli importi della sanzione
90 gg	sgravio di ruoli su istanza di sospensione di parte

Per la definizione delle pratiche di emissione di ingiunzioni di pagamento, di provvedimenti di archiviazione e di annullamento la Legge 689/1981 fissa un termine di 5 anni dall'avvio del procedimento.

Per la definizione delle pratiche di iscrizione a ruolo la Legge 689/1981 fissa il termine di 5 anni dalla notifica dei provvedimenti ingiuntivi.

**Costi : Importi dovuti per Contenzioso Sanzioni.**

**Responsabile** Funz. Dr. Pinna Maurizio

tel. 010 5573217/73265 – fax 010 5573197

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

**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 2019 le seguenti azioni di miglioramento:**

- 1) razionalizzazione degli spazi in funzione ai servizi erogati garantendo un accesso più agevole all'utenza ( cittadini / imprese );**
- 2) implementazione dell'informatizzazione dei procedimenti.**



COMUNE DI GENOVA

## DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria del Servizio (tel. 010 5573208 – e-mail [ambiente@comune.genova.it](mailto:ambiente@comune.genova.it) ), presso cui è comunque affisso un estratto.

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

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati alla Direzione Ambiente responsabile della Carta dei Servizi tramite:

posta elettronica all'indirizzo e-mail: [ambiente@comune.genova.it](mailto:ambiente@comune.genova.it);

- per telefono al n 010 5573208

- via fax al n 010 5573197

- di persona nei giorni dal lunedì al giovedì dalle ore 10 alle ore 12 c/o l'Ufficio Segreteria della Direzione Via di Francia 1 – 15° piano

## RIMBORSI

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

Le previsioni seguenti sono definite in conformità alla legge 69/2009, al Codice del consumo ed alla legge 24 marzo 2012, n. 27.

## 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.