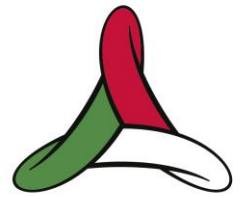


CARTA DEI SERVIZI
Direzione Corpo Polizia Locale
Settore Protezione Civile e Valorizzazione del Volontariato
ANNO 2022

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.

Promozione della rete di volontariato civico attraverso l'individuazione ed il coordinamento di cittadini che mettono a disposizione, in forma volontaria e gratuita, parte del proprio tempo libero per attività di pubblico interesse.

Coordinamento delle attività relative ai PROGETTI UTILI ALLA COLLETTIVITA'. I PUC rappresentano un obbligo ed un'occasione di inclusione e crescita per i beneficiari del Reddito di Cittadinanza e per la collettività. I progetti vengono strutturati in coerenza con le competenze professionali del beneficiario ed individuati a partire dai bisogni e dalle esigenze della comunità locale a supporto ed integrazione alle attività ordinariamente svolte dal Comune.

INDICE

VALIDITA' DELLA CARTA.....	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	3
SERVIZI EROGATI	4
STANDARD DI QUALITA'	9
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	12
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	12
DIRITTI DEGLI UTENTI.....	13
DOVERI DEGLI UTENTI.....	13
CONCILIAZIONE.....	13

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2022** 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 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

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.

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.



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.

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.



PROTEZIONE CIVILE

Comune di Genova



Responsabile

P.O. Ufficio Emergenze Paolo Monte

tel. 010 557868

e-mail

salaemergenze@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.

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.



Responsabile

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

SERVIZI EROGATI

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



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.



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.

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.

Responsabile

Dirigente Settore Protezione Civile e Valorizzazione del volontariato
Daniela Schembri
tel. 010 5573726
e-mail: coordvolontariato@comune.genova.it

STANDARD DI QUALITA'

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
<p>Publicazione sul sito web del comune di Genova di "pillole di Protezione Civile"</p>	<i>Trasparenza del servizio</i>	Numero di pillole pubblicate	4
Costi: nessuno per il cittadino			
<p>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.</p>	<i>Trasparenza del servizio</i>	Numero di campagne informative	4
Costi: nessuno per il cittadino			
<p>Attivazione quotidiana della Sala Emergenze, con servizio di risposta telefonica alla cittadinanza per informazioni. Accesso al servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 19.00 ed il sabato dalle 7.00 alle 13.00.</p>	<i>Accessibilità al servizio</i>	Numero di anomalie	0 anomalie
Costi: il servizio per il cittadino prevede il costo della telefonata			
<p>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.</p>	<i>Accessibilità al servizio</i>	Tempo di attivazione	Immediato
Costi: il servizio è gratuito per i cittadini			
<p>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</p>	<i>Accessibilità al servizio</i>	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	Immediato

Costi: nessuno per il cittadino			
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	<i>Accessibilità al servizio</i>	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	Immediato
Costi: nessuno per il cittadino			
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: <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<i>Accessibilità al servizio</i>	Numero mappe tematiche	9
Costi: nessuno per il cittadino			
Nulla osta rimozione transenne	<i>Trasparenza del servizio</i>	Tempo di rilascio Nulla Osta dalla richiesta	3 giorni
Costi: nessuno per il cittadino			

<p>Il Comune offre la possibilità, per il tramite dell'Ufficio Valorizzazione del volontariato, di svolgere attività di volontariato per finalità di pubblico interesse.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p><i>Trasparenza del servizio</i></p>	<p>Attivazione nuova area tematica per consultazione delle proposte di servizio di volontariato</p>	<p>Immediato</p>
--	--	---	------------------

Costi: nessuno per il cittadino

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 2022 le seguenti azioni di miglioramento:

- 1.** Efficientamento del "Servizio di chiamate vocali per le abitazioni a rischio alluvione", aggiornamento dei dati relativi ai residenti nelle abitazioni a rischio alluvione.
- 2.** Revisione delle prescrizioni notificate in relazione ad esercizi non più ricadenti nelle fasce di inondabilità a maggior rischio a seguito dell'entrata in vigore del nuovo Piano di Bacino approvato dalla Regione Liguria.
- 3.** Messa a disposizione di una piattaforma on-line per la registrazione dei volontari civici che intendono aderire alle iniziative del Comune.
- 4.** All'indirizzo geoportale.comune.genova.it è stata implementata la mappa tematiche del territorio comunale nel quale i cittadini possono visionare le Ordinanze del Sindaco vigenti in materia di incolumità pubblica.
- 5.** Realizzazione di Progetto Utile alla Collettività per la tutela di spazi cittadini. Assistenza alle persone che frequentano i principali luoghi di aggregazione cittadini con incarico di assistenza ai frequentatori dei siti e di segnalazione agli uffici competenti circa eventuali malfunzionamenti o anomalie.

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

Dal 2022 i cittadini possono formulare **suggerimenti, segnalazioni e reclami** relativi agli indicatori presenti nella Carta dei servizi attraverso la piattaforma **SegnalaCi** al seguente indirizzo:

<https://segnalazioni.comune.genova.it/>

La risposta alle segnalazioni ed ai reclami sarà fornita entro un tempo massimo **di 10 giorni**. Qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione all'utente indicando le azioni già svolte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro.

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.