

**CARTA DEI SERVIZI
DIREZIONE AMBIENTE
ANNO 2022**



**DIREZIONE AMBIENTE
Settore Politiche Energetiche
Via di Francia 1 -16149 GENOVA
Segreteria telef. 010.55.73208
email: ambiente@comune.genova.it**

INDICE

INTRODUZIONE	3
VALIDITA' DELLA CARTA	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
SERVIZI EROGATI E STANDARD DI QUALITA'	4
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	15
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	15
DIRITTI DEGLI UTENTI	16
RIMBORSI	16
DOVERI DEGLI UTENTI	16
CONCILIAZIONE	16

INTRODUZIONE

La Direzione Ambiente prevede nella propria struttura organizzativa il Settore Politiche Energetiche, gli uffici sono ubicati al 15° piano del "Matitone" sito in *Via di Francia 1*, 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;
- 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 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.

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); 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.

L'accesso agli uffici è previsto nelle giornate e orari o su appuntamento come di seguito indicato mentre potrà essere limitato o sospeso in caso di emergenza meteo (es. allerta rossa), o emergenza sanitaria (es. per contrastare e contenere la diffusione del virus Covid-19).

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **01 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 al seguente indirizzo:

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

SERVIZI EROGATI E STANDARD DI QUALITA'

258 Direzione AMBIENTE - Uffici Industrie

- Autorizzazioni sanitarie per l'attività alberghiera;
- Autorizzazioni sanitarie per la produzione di detergenti;
- Certificati di inizio attività per insediamenti produttivi.

APERTURA AL PUBBLICO:

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

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Autorizzazione sanitaria all'esercizio di attività di albergo e locanda	Efficacia e tempestività	Tempo di rilascio di autorizzazioni o certificazioni (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	45 gg
Autorizzazione sanitaria alla produzione, preparazione e/o confezione di detergenti sintetici			45 gg
Certificazione di avvenuta comunicazione di inizio attività per insediamenti produttivi non alimentari			15 gg

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 detergenti 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 , **per maggiori informazioni vedi pag 3 e consultare il sito web del Comune di Genova: www.comune.genova.it**

Responsabile

Funz. Chim. Antonio Bertocchi tel. 010 55 73797
Ufficio Industrie tel 010 55 73213-73272 - fax 010 55 73197
e-mail ambiente@comune.genova.it;

258 Direzione AMBIENTE - 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;
- 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

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Autorizzazione Unica Ambientale - Autorizzazioni mediante procedura in via generale per le emissioni	Efficacia, tempestività	Tempo di rilascio di autorizzazioni o certificazioni (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	45 gg
Autorizzazione Unica Ambientale - Autorizzazioni mediante procedura ordinaria per le emissioni			120 gg
Autorizzazioni provvisoria allo scarico per insediamenti civili			120 gg
Autorizzazioni definitiva allo scarico per insediamenti civili			90 gg
Autorizzazioni all'allaccio in pubblica fognatura			40 gg

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, per maggiori informazioni vedi pag. 3 e consultare il sito web del Comune di Genova: www.comune.genova.it

Responsabile

Funz. Chim. Antonio Bertocchi tel. 010 55 73797
 Ufficio Aria tel. 010 55 73797 - fax 010 55 73197
 Ufficio Acqua tel. 010 55 73218-73219 - fax 010 55 73197
 e-mail ambiente@comune.genova.it;

258 Direzione AMBIENTE - Ufficio Bonifiche

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

APERTURA AL PUBBLICO: su appuntamento

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Approvazione piano di caratterizzazione	Efficacia, tempestività	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)	30 gg
Approvazione documento analisi di rischio			60 gg
Approvazione progetto bonifica			60 gg

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

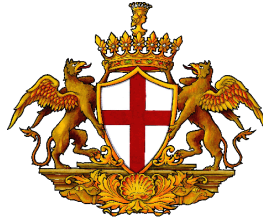
Il Comune di Genova aderisce al progetto nodo nazionale dei pagamenti denominato PagoPA , per maggiori informazioni vedi pag 3 e consultare il sito web del Comune di Genova: www.comune.genova.it

Responsabile: Funz. Geol. Paolo Di Giovanni tel. 010 55 73268
Ufficio tel. 010 55 73268 - - fax 010 55 73197
e-mail 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

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rimozione rifiuti	Efficacia, tempestività	Tempo di definizione pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione di pareri di Enti-Soggetti esterni o documentazione istruttoria)	60 gg provvedimento di rimozione



Responsabile:

Funz. Geol. Paolo Di Giovanni tel. 010 55 73268
Ufficio tel. 010 55 73268- – fax 010 55 73197
e -mail 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 Funz. Martino Rosati tel. 010 55 77039

- fax 010 55 73197
e -mail ambiente@comune.genova.it;

.....

258 Direzione AMBIENTE – Ufficio Campi Elettromagnetici

- Monitoraggio campi elettromagnetici sul territorio comunale

APERTURA AL PUBBLICO:

- su appuntamento

Responsabile Funz. Martino Rosati tel. 010 55 77039

Per informazioni tel. Ufficio 010 55 77039
e-mail cemambiente@comune.genova.it;

.....

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 15 giorni 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

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Autorizzazioni sanitaria per l'apertura e il funzionamento di presidi sanitari, socio sanitari, sociali e veterinari	Efficacia, tempestività	Tempo di definizione della pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	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			90 gg

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, inserimento nuova specialità, ecc.)
€ 254,00	Variazioni amministrative all'autorizzazione rilasciata in presidi autorizzati e variazione coordinatore
€ 22,20	Presenza d'atto per variazione di personale in strutture già autorizzate

Il Comune di Genova aderisce al progetto nodo nazionale dei pagamenti denominato PagoPA, per maggiori informazioni vedi pag. 3 e consultare il sito web del Comune di Genova: www.comune.genova.it

Responsabile

Funz. Dr. Francesca Mannori tel. 010 55 73202
Ufficio Legge Regionale 20/99 - Matitone
tel. 010 55-73298 - 77063 - fax 010 55 73197
e-mail ambiente@comune.genova.it;

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.
- 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

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Autorizzazioni per l'apertura e l'esercizio di farmacie, per detenzione sostanze radioattive	Efficacia, tempestività	Tempo di definizione pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	60 gg
Autorizzazione utilizzo locali ad uso formazione			60 gg
Autorizzazioni sanitarie per asili nido e servizi integrativi			90 gg
Vidimazione iniziale ed annuale per il carico e lo scarico di registri stupefacenti, sostanze psicotrope ecc.			45 gg
Vidimazione, deposito, consegna trimestrale dei registri dei parti e degli aborti			20 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			60 gg

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	Autorizzazioni Sanitarie 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 variazioni alle Autorizz. Sanit. 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, per maggiori informazioni vedi pag 3 e consultare il sito web del Comune di Genova: www.comune.genova.it

Responsabile

Funz. Dr. Francesca Mannori tel. 010 55 73202
Ufficio Vigilanza Sanitaria 010 55 73285 - fax 010 55 73197
e -mail ambiente@comune.genova.it

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

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Autorizzazione sanitaria per negozi di toelettatura e vendita animali vivi	Efficacia, tempestività	Tempo di definizione pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	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			60 gg
Vidimazione registri stabilimenti di allevamento e stabilimenti fornitori animali da laboratorio			30 gg

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
€ 63,90	Vidimazione registri con oltre 100 pagine e non superiori a 500
€ 314,10	Rinuncia proprietà del cane Delib. C.C. n. 46/2012
€ 3,85	Tariffa giornaliera per rimborso spesa per custodia temporanea di cani

Il Comune di Genova aderisce al progetto nodo nazionale dei pagamenti denominato PagoPA , per maggiori informazioni vedi pag 3 e consultare il sito web del Comune di Genova: www.comune.genova.it

Responsabile

Funz. Dr. Francesca Mannori tel. 010 5573202
 Ufficio Animali 010 55 73649-73645 - fax 010 5573197
 e-mail ufficioanimali@comune.genova.it;

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

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA’	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Provvedimenti per l’eliminazione di inconvenienti igienici	Efficacia, tempestività	Tempo di definizione pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	45 gg
Dichiarazioni di inabitabilità di edifici per motivi igienico sanitari			15 gg

Costi nessuno

Responsabile

Funz. Dr. Francesca Mannori tel. 010 55 73202
 tel. Uff Igiene del Suolo e dell’Abitato 010 55 73204 – fax 010 55 73197
 e-mail suoloabitato@comune.genova.it

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.

APERTURA AL PUBBLICO:

- **Ufficio Attività Rumorose temporanee (A.R.T.):** lunedì martedì e giovedì dalle 9 alle 12 su appuntamento;
- **Ufficio Attività Sorgenti Fisse (A.S.F.) e Ufficio Risanamento Acustico:** martedì e giovedì dalle 9 alle 12 su appuntamento.

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Autorizzazioni per attività rumorose temporanee	Efficacia, tempestività	Tempo di rilascio di provvedimenti (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	25 gg
Autorizzazioni per attività rumorose temporanee con procedura semplificata on line			Immediato
Autorizzazioni per manifestazioni di vario genere			15 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			10 gg

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 e collaudo A.C. monofamiliare
€ 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
€ 334,50	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 , per maggiori informazioni vedi pag 3 e consultare il sito web del Comune di Genova: www.comune.genova.it

Responsabile

Funz. Arch. Grazia Mangili tel. 010 55.73245 -
Ufficio A.R.T. tel. 010 55 73212
Ufficio A.S.F. tel. 010 55 73174
Ufficio Risanamento Acustico tel. 010 55.73418
fax 010 55 73197
e-mail acustica@comune.genova.it;

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

GLI IMPEGNI PER L'ANNO 2022

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 perseguono per l'anno 2022 le seguenti azioni di miglioramento:

- | | |
|-----------|---|
| 1) | Messa a regime dell'informatizzazione della procedura per la presentazione delle pratiche ai sensi della Legge n° 10/1991 «Norme per l'attuazione del Piano energetico nazionale in materia di uso nazionale dell'energia, di risparmio energetico e di sviluppo delle fonti rinnovabili di energia»; |
| 2) | Adesione al progetto Sportello telematico polifunzionale che permetterà di fruire dei servizi erogati dalla direzione Ambiente in modo più semplice, veloce e diretto attraverso appunto un sistema informatico di gestione delle pratiche. |

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), presso cui è comunque affisso un estratto.

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

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

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.

Ulteriori richieste potranno essere inoltrate alla Direzione Ambiente responsabile della Carta dei Servizi tramite:

- posta elettronica all'indirizzo e-mail: ambiente@comune.genova.it;
- per telefono 010 55 73208 - via fax 010 55 73197
- 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 giorni** 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.