

**CARTA DEI SERVIZI  
AREA SERVIZI TECNICI ED OPERATIVI  
ANNO 2022**



Area Servizi Tecnici ed Operativi  
Via di Francia 3 16149 GENOVA  
Tel. 010.55.77782

Posta elettronica: [stp procedimenti@comune.genova.it](mailto:stp procedimenti@comune.genova.it)

## INDICE

INTRODUZIONE.....	3
VALIDITA' DELLA CARTA.....	3
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	3
SERVIZI EROGATI .....	4
STANDARD DI QUALITA' .....	6
AZIONI DI MIGLIORAMENTO .....	7
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE .....	7
DIRITTI DEGLI UTENTI .....	7
RIMBORSI .....	8
DOVERI DEGLI UTENTI.....	8
CONCILIAZIONE.....	8

## INTRODUZIONE

L'Area dei servizi tecnici e operativi provvede alla pianificazione, programmazione e coordinamento delle attività relative a lavori pubblici, programma triennale dei lavori pubblici, grandi infrastrutture e delle attività legate al "governo del territorio", mobilità, strade, verde.

## 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>

### Ambito della programmazione delle opere pubbliche

La vigente normativa prevede un'articolata e composita attività di programmazione propedeutica alla realizzazione delle opere pubbliche, realizzazione che si svolge sulla base di un programma triennale e dei suoi aggiornamenti annuali, predisposto ed approvato unitamente all'elenco dei lavori da realizzare nell'anno stesso.

Le attività di programmazione si suddividono nelle seguenti componenti:

- Quadro dei fabbisogni e delle esigenze: dalla segnalazione/richiesta di intervento al suo primo esame ed indirizzamento.
- Studio di fattibilità: redazione degli studi sintetici di fattibilità e dei piani di manutenzione.
- Programma Triennale: inserimento dell'opera pubblica nei programmi dell'amministrazione comunale.
- Elenco Annuale: dalla raccolta dei progetti preliminari alla possibilità di finanziamento dell'opera.

Nell'ambito di una programmazione partecipata, tutti i cittadini, direttamente o per tramite dei Municipi, possono presentare proposte per la realizzazione di specifici interventi.

Ad ogni proposta presentata in fase di pubblicazione dello Schema di Programma Triennale sarà data visibilità e concretezza compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili.

Ciascun cittadino può esercitare il diritto di accesso per prendere visione del Programma Triennale.

A tal proposito si evidenzia che il Programma Triennale ed i suoi aggiornamenti sono pubblicati sul sito internet del Comune di Genova: chiunque può prenderne visione e/o estrarre dati ed informazioni.

**Apertura al pubblico:** Gli uffici non sono aperti al pubblico.

**Responsabile:**

Geom. Paolo Pistelli

E-mail: [stpvprocedimenti@comune.genova.it](mailto:stpvprocedimenti@comune.genova.it)

### Ambito della progettazione delle opere pubbliche

La progettazione ha come fine fondamentale la realizzazione di un intervento di qualità e tecnicamente valido, nel rispetto del miglior rapporto fra i benefici e i costi globali di costruzione, manutenzione e gestione.

Ha il fine di assicurare:

- a) la qualità dell'opera e la rispondenza alle finalità relative;
- b) la conformità alle norme ambientali e urbanistiche;
- c) il soddisfacimento dei requisiti essenziali definiti dal quadro normativo nazionale e comunitario.

Le attività sono funzionali alla redazione della progettazione degli interventi, suddivisa nei seguenti livelli:

- Progetto di fattibilità tecnica ed economica;
- Progetto definitivo;
- Progetto esecutivo.

Chiunque abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti ossia tutti i soggetti privati portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al singolo progetto, può fare richiesta di accesso agli Atti.

**Apertura al pubblico:** L'Ufficio non è aperto al pubblico. L'accesso è consentito agli affidatari di incarichi mediante appuntamento.

**Responsabile:** Responsabile Unico del Procedimento, come individuato all'interno dell'Elenco Annuale dei Lavori Pubblici.

### **Ambito dell'affidamento e direzione lavori di opere pubbliche**

Cura l'attuazione degli interventi relativi alle opere pubbliche sulla base del progetto appositamente redatto ed approvato dalla Civica Amministrazione.

Gli interventi possono riguardare la nuova costruzione, l'ampliamento, la ristrutturazione, il risanamento e manutenzione di edifici industriali e civili, di infrastrutture, del civico demanio stradale, di opere di difesa costiera, del verde pubblico e del sistema dei parchi nonché di sistemazione idraulica ed idrogeologica di competenza comunale.

La procedura si articola in:

- Individuazione del soggetto esecutore dei lavori tramite le procedure di affidamento appalti: procedura aperta, procedura negoziata, procedura ristretta;
- Istituzione dell'ufficio di direzione lavori;
- Accertamento copertura finanziaria;
- Attestazione cantierabilità;
- Stipula contratto;
- Consegna lavori;
- Inizio ed esecuzione lavori;
- Ultimazione lavori;
- Conto e relazione finale;
- Collaudo dell'opera;
- Rilascio dell'agibilità dell'opera;
- Aggiornamento banca dati patrimoniale.

Chiunque abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti ossia tutti i soggetti privati portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al singolo progetto, può chiedere di prendere visione degli atti di affidamento e di appalto dell'opera e/o averne copia.

Sul Geoportale, al seguente indirizzo <https://geoportale.comune.genova.it/> sono pubblicati i dati relativi alle opere pubbliche in corso.

**Apertura al pubblico:** L'Ufficio non è aperto al pubblico.

**Responsabili:** Responsabile Unico del Procedimento, come individuato all'interno dell'Elenco Annuale dei Lavori Pubblici.

## STANDARD DI QUALITA'

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
<b>Attività di programmazione delle opere pubbliche</b>	<i>Accessibilità</i>	Pubblicazione dello Schema di Programma Triennale dei Lavori Pubblici in conformità al Bilancio della CA	La predisposizione ed approvazione del Programma Triennale e l'Elenco Annuale dei Lavori Pubblici In conformità con le disposizione del D.Lgs 50/2016 e DM Infrastrutture e Trasporti n.14/2018 e ss.mm.ii.
	<i>Trasparenza</i>		
	<i>Efficacia</i>		
<b>Costi:</b> L'esame degli atti è gratuito, mentre il rilascio di copie è subordinato al rimborso delle spese di riproduzione.			
<b>Attività di progettazione delle opere pubbliche</b>	<i>Efficacia</i>	Raggiungimento degli obiettivi di progettazione prefissati dall'Amministrazione al fine dell'esecuzione degli interventi previsti dal Programma Triennale dei Lavori Pubblici.	Elaborazione dei livelli di progettazione previsti nel Piano esecutivo di gestione.
<b>Costi:</b> L'esame degli atti è gratuito, mentre il rilascio di copie è subordinato al rimborso delle spese di riproduzione.			
<b>Affidamento e direzione lavori di opere pubbliche</b>	<i>Accessibilità</i> <i>Trasparenza</i>	Avvio delle procedure di affidamento di almeno <b>il 60% degli interventi</b> inseriti nell'elenco annuale	Esecuzione dell'opera pubblica
<b>Costi:</b> L'esame degli atti è gratuito, mentre il rilascio di copie è subordinato al rimborso delle spese di riproduzione.			

## 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) Aggiornamento dell'elenco per l'individuazione degli operatori economici qualificati per l'esecuzione di servizi di architettura e ingegneria per importi sino a € 75.000, al fine di garantire la rotazione degli incarichi e/o inviti, salvaguardando i principi di non discriminazione, parità di trattamento, concorrenza, proporzionalità e trasparenza.

## DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria dell'Area dei Servizi Tecnici ed Operativi via e-mail: [stpvmprocedimenti@comune.genova.it](mailto:stpvmprocedimenti@comune.genova.it); presso la Segreteria 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

## **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.