

**CARTA DEI SERVIZI
DIREZIONE CORPO POLIZIA LOCALE
Settore Reparti Speciali- Reparto Sicurezza Urbana
ANNO 2022**



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



INDICE

INTRODUZIONE.....	3
VALIDITA' DELLA CARTA.....	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	5
SERVIZI EROGATI	5
STANDARD DI QUALITA'	7
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	8
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	8
DIRITTI DEGLI UTENTI.....	9
DOVERI DEGLI UTENTI.....	9
CONCILIAZIONE.....	10

INTRODUZIONE

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, 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:

nucleo "antidegrado"

nucleo "commercio"

nucleo "ambiente relitti" (dal 1° Aprile 2021, l'Ufficio Relitti è confluito nel Nucleo Ambiente-Relitti).

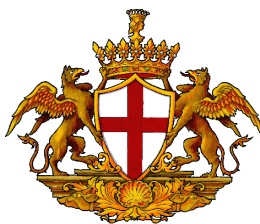
nucleo "unità cinofila"

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 anche con l'ausilio dell'Unità Cinofila;
- 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 e giusto governo di quella esotica).
- controlli commerciali specialistici circa il corretto svolgimento delle attività di estetista, acconciatore, sale da gioco e giochi leciti, attività ricettive, stabilimenti balneari (per la parte relativa alla somministrazione di alimenti e bevande), attività complesse (carrozzerie, officine ed altri artigiani non alimentari), locali di pubblico spettacolo;
- gestione amministrativa della procedura relativa al censimento ed alla rimozione dei veicoli in stato di abbandono sul territorio cittadino, in collaborazione con il personale di P.L., dislocato presso le Unità Territoriali del Corpo.

Concorre con le **Unità Territoriali del Corpo** a effettuare controlli e verifiche:

- a tutela del consumatore (sicurezza dei prodotti posti in commercio, prezzi, pesatura, etc.);
- sulla regolarità delle autorizzazioni delle attività commerciali e artigianali;
- 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.);

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.

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 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:

www.comune.genova.it/servizi/qualita
www.comune.genova.it

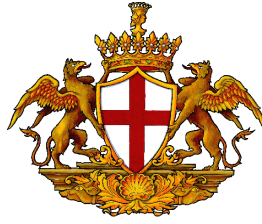
SERVIZI EROGATI

Sicurezza Urbana (Nuclei Commercio, Antidegrado, Ambiente e Unità Cinofila)

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.

Nucleo Ambiente - Ufficio Relitti:

Le procedure per la rimozione e lo smaltimento delle carcasse di veicoli abbandonate sulla pubblica via è piuttosto costosa, lunga ed elaborata. Ciò è, in gran parte, dovuto



agli obblighi di legge che impongono prima di tutto l'individuazione del proprietario e la notifica dei vari atti relativi al procedimento.

Ai cittadini è stata messa a disposizione una pagina Web denominata SegnalaCi al seguente link:

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

Su questa pagina è possibile segnalare la presenza di veicoli in presunto stato di abbandono.

Ogni segnalazione inoltrata sarà oggetto di verifica da parte della Polizia Locale, per definire lo stato di abbandono del veicolo ed avviare, se del caso, le procedure di legge per la rimozione e successivo smaltimento. A volte può capitare che il veicolo segnalato non abbia le condizioni di legge per essere definito "relitto" e, pertanto, non può essere avviato alla procedura di rimozione e smaltimento. Al cittadino, che ha segnalato il veicolo, verrà fornita risposta circa la presa in carico della pratica.

Orario di apertura al pubblico, previo appuntamento telefonico al n. 0105574281, presso 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.

Responsabile

Commissario Sup. Giacomo Maniscalco

tel. 0105574281

e-mail: pmsicurezzaurbana@comune.genova.it

Pec: pmsicurezzaurbana.comge@postecert.it

STANDARD DI QUALITA'

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rispetto della legalità nell'esercizio delle attività commerciali	<i>Trasparenza del servizio</i>	Numero di verifiche effettuate d'ufficio su tutte le tipologie di attività commerciali ed economiche	310 (trecentodieci) ispezioni annue
Costi: nessuno			
Controlli mirati al contrasto della detenzione, allo spaccio e al consumo delle sostanze stupefacenti. Con l'utilizzo dell'Unità Cinofila.	<i>Trasparenza del servizio</i>	Numero di controlli organizzati per il contrasto e la conseguente segnalazione alle competenti Autorità, dei soggetti che detengono, spacciano o abusano di sostanze stupefacenti	100 (cento) controlli annui
Costi: nessuno			
Segnalazione veicoli in presunto stato d'abbandono in area pubblica	<i>Tempestività del servizio</i>	Possibilità di segnalare, in tempo reale, la presenza sul suolo pubblico di un veicolo in stato di presunto abbandono, per essere avviata, se dal caso, la procedura di rimozione e smaltimento del relitto	Presenza in istantanea segnalazione in carico della
Costi: nessuno			
Rimozione Relitti privi di targa	<i>Tempestività del servizio</i>	Rimozione del veicolo in presunto stato d'abbandono e privo di targa	Entro 45 giorni dalla segnalazione
Costi: nessuno			

Rimozione Relitti provvisti di targa	<i>Tempestività del servizio</i>	Rimozione del veicolo in presunto stato d'abbandono provvisto di targa	Entro 7 mesi dalla segnalazione
Costi: nessuno			

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)** Organizzazione di servizi ad "Alto Impatto", consistenti nell'impiego della maggior parte del personale, su uno specifico turno di servizio, destinati al contrasto del degrado e della percezione di insicurezza da parte dei cittadini;
- 2)** Realizzazione di servizi sinergici, tra i Nuclei appartenenti al Reparto, atti alla verifica di situazioni complesse, ad esempio: attività che ricomprendono le normative annonari e ambientali;
- 3)** Semplificazione delle procedure ai fini della riduzione della tempistica, tra la ricezione della segnalazione e la rimozione del veicolo in stato di abbandono, affinché il veicolo abbandonato stazioni il minor tempo possibile in area pubblica.

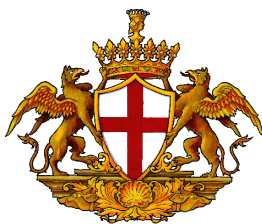
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

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 (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.

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 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.

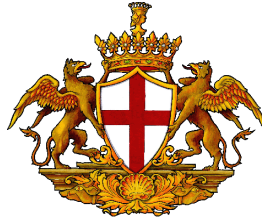
Le richieste d'intervento e le comunicazioni e/o le integrazioni potranno essere inoltrati c/o il Reparto Sicurezza Urbana della Polizia Locale:

- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail:

pmsicurezzaurbana@comune.genova.it

- 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.