

**CARTA DEI SERVIZI
UFFICIO POLIZIA AMMINISTRATIVA
DIREZIONE CORPO DI POLIZIA LOCALE
ANNO 2022**



INDICE

Introduzione	3
Validita' della carta	3
Principi fondamentali.....	3
Servizi erogati e standard di qualita'	4
Azioni di miglioramento	13
Diffusione e comunicazione	13
Diritti degli utenti	14
Doveri degli utenti	14
Conciliazione.....	14

INTRODUZIONE

L'ufficio Polizia Amministrativa gestisce, in linea generale:

- Ogni attività inerente le funzioni di polizia amministrativa delegate ai Comuni dal D.P.R. 24 luglio 1977, n. 616 e seguenti come nelle specifiche di seguito indicate alla voce servizi erogati;
- Le fasi delle funzioni istruttorie e decisorie sui procedimenti sanzionatori in tema di violazioni amministrative nelle materie di competenza del Sindaco;
- La predisposizione nelle fasi prodromiche al contenzioso giudiziario, amministrativo e di autotutela;
- L'attività relativa all'Ufficio Oggetti Rinvenuti (relazioni con il pubblico per la ricerca e la restituzione di quanto smarrito, magazzino di deposito, aste pubbliche per la vendita delle giacenze e smaltimento delle rimanenze senza valore).
- L'Ufficio Rapporti – rilascio atti provvede a soddisfare le richieste di accesso ai documenti amministrativi, ai sensi della legge n. 241/1990, per ogni attività svolta dalla P.L. (rapporti di incidenti stradali e relazioni circa interventi di altra natura).

Per informazioni di dettaglio è disponibile il sito

<https://smart.comune.genova.it/node/15215>

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 E STANDARD DI QUALITA'

Ufficio Polizia Amministrativa

Matitone – Via di Francia, 1 – 22° piano

L' Ufficio di Polizia Amministrativa cura ogni richiesta ed istanza ricevuta dall'utenza sia essa persona fisica, giuridica e/o ente istituzionale.

Lo sportello al Pubblico per la presentazione delle istanze o per qualsiasi tipo di informazione di competenza dell'ufficio è aperto nei seguenti giorni ed orari:

Lunedì - Martedì - Giovedì con orario 8.30 – 13.00

Responsabili e Contatti

Segreteria Polizia Amministrativa:

Istr. Servizi amministrativi Vilma Bistolfi Tel. 010 5577035

E-mail: pmsegrufas@comune.genova.it;

p.e.c.: pmge.poliziaamministrativa@postecert.it

UFFICIO POLIZIA AMMINISTRATIVA

Ufficio permessi

Responsabile: Dott.ssa Enrica **Tartarini** 0105573661

Referenti **Transiti in deroga:**

- Camoirano Alessandro – Tel. 0105573663/3341162682
- Biggi Nicolò 010 5573665

e-mail: pmuapermessi@comune.genova.it

- Referente **dissequestro Cude** - Marazzi Paola 0105573664 3341162706

e-mail: pmuacontrassegni@comune.genova.it

Normativa di riferimento: D.Lgs 285/92 Codice della strada

Servizi erogati e standard di qualità:

- Autorizzazioni per transiti in deroga o in vie soggette a limitazioni

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Autorizzazioni per transiti in deroga o in vie soggette a limitazioni	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	tempi di risposta per rilascio titolo autorizzativo	7 giorni; 45 giorni ove necessario acquisire il parere di un Ente esterno

- Autorizzazioni per apertura chiusini in orario diurno e/o notturno

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Autorizzazioni per apertura chiusini in orario diurno e/o notturno	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	tempi di risposta per rilascio titolo autorizzativo	7 giorni

- Nulla osta per occupazione temporanea suolo pubblico per raccolta firme

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Nulla osta per occupazione temporanea suolo pubblico per raccolta firme	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	tempi di risposta per rilascio titolo autorizzativo	2 gg per occupazioni con banchetti; 10 gg per occupazioni con gazebo.

- Autorizzazioni per soste operative con autoveicoli, gru e cestelli elevatori

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Autorizzazioni per soste operative con autoveicoli, gru e cestelli elevatori	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	tempi di risposta per rilascio titolo autorizzativo	10 gg, esclusi tempi necessari al rilascio di pareri esterni

- Procedure di dissequestro contrassegni invalidi

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Procedure di dissequestro contrassegni invalidi	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	tempi restituzione contrassegno precedente oggetto di sequestro	7 giorni

Ufficio ordinanze ingiunzioni/ruoli

Responsabile: Dott. Renato Lembo 0105573239

Referente: Altosole Gerardo 010 5573659

email: pmuaordinanze@comune.genova.it

Normativa di riferimento: legge 689/81; regolamento di Polizia Urbana del Comune di Genova; regolamenti comunali in materia igienico ambientale; ordinanze del Sindaco in materia di sanità e decoro urbano

- Servizi erogati:

- **Emissioni di ordinanze ingiunzioni a seguito di violazioni a leggi e regolamenti comunali ed ordinanze sindacali**

Ufficio Licenze

Referenti:

- Chiesa Carlo – Tel. 010-5574249
- Serravalle Ivano – Tel. 010- 5574250

Servizi erogati e standard di qualità:

- **Istruttoria e rilascio licenze temporanee di pubblico spettacolo**

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Licenze temporanee di pubblico spettacolo	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	tempi di risposta rilascio titolo autorizzativo	12 gg con autocertificazione 20 gg senza autocertificazione

- **Autorizzazioni per attività di spettacolo viaggiante**

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Autorizzazioni per attività di spettacolo viaggiante	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	tempi di risposta rilascio titolo autorizzativo	50 gg (di cui 30 necessari all'acquisizione del certificato antimafia, dei carichi pendenti e del casellario giudiziale)

- **Autorizzazioni per competizioni podistiche e ciclistiche**

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Autorizzazioni per competizioni podistiche e ciclistiche	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	tempi di risposta rilascio titolo autorizzativo	30 giorni

- **Autorizzazioni per trasporto persone a scopo turistico**

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Autorizzazioni per trasporto persone a scopo turistico	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	tempi di risposta rilascio titolo autorizzativo	45 gg (di cui 30 necessari all'acquisizione del certificato antimafia, dei carichi pendenti e del casellario giudiziale)

- **Assegnazione numero di matricola ascensori – montacarichi - piattaforme**

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Assegnazione numero matricola ascensori montacarichi piattaforme	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	tempi di risposta rilascio titolo autorizzativo	30 giorni

- **Autorizzazioni per attività di fochino**

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Autorizzazioni per attività di fochino	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	tempi di risposta rilascio titolo autorizzativo	60 giorni (di cui 30 necessari all'acquisizione del certificato antimafia, dei carichi pendenti e del casellario giudiziale)

- **Autorizzazioni al noleggio veicoli senza conducente**

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Autorizzazioni al noleggio veicoli senza conducente	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	tempi di risposta rilascio titolo autorizzativo	5 giorni (comunicazione inizio attività)

- **Autorizzazioni all'apertura rimessa di veicoli**

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Autorizzazioni all'apertura rimessa di veicoli	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	tempi di risposta rilascio titolo autorizzativo	5 giorni (comunicazione inizio attività)

- **Autorizzazioni allo svolgimento attività di Direttore o istruttore di tiro**

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Autorizzazioni allo svolgimento attività di Direttore o Istruttore di tiro	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	tempi di risposta rilascio titolo autorizzativo	45 gg (di cui 30 necessari all'acquisizione del certificato antimafia, dei carichi pendenti e del casellario giudiziale)

Segreteria Commissione di Vigilanza Locali Pubblico Spettacolo

Referenti:

- Chiesa Carlo – Tel. 010-5574249
- Serravalle Ivano – Tel. 010- 5574250

Normativa di riferimento: Regolamento Comunale di funzionamento della Commissione di Vigilanza sui locali di pubblico spettacolo

Servizi erogati:

- **Gestione dell'organizzazione e convocazione Commissione Comunale Locali di pubblico Spettacolo, comprensiva della gestione rapporti con soggetti terzi ed Enti coinvolti.**

Ufficio Auto Pubbliche

Responsabile: Commissario Cristina Iencinella

Referenti: – Tiziana Tombeni - Diego Scolari – Roberto Minasi

Telefono 0105573667 - 3393014316

e-mail: pmuataxi@comune.genova.it

Pec: ufficioautopubbliche.comge@postecert.it

Norme di riferimento: D.Lgs 285/92 Codice della Strada; L. n. 21/92 – LL. R. Liguria nn. 25/07 e 10/2019; regolamento comunale per il servizio pubblico con autovettura da piazza.

- Servizi erogati e standard di qualità:

- Rilascio e gestione licenze taxi

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio e gestione licenze taxi	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	tempi risposta in termini di acquisizione, documentazione, verifiche sui requisiti e rilascio del titolo autorizzativo	30 giorni (salvi i tempi necessari all'acquisizione del certificato antimafia, dei carichi pendenti e del casellario giudiziale, che possono comportare la sospensione del termine fino a 30 giorni)

- Gestione comunicazioni fermo e cambio auto pubblica

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Gestione comunicazioni fermo e cambio auto pubblica	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	tempi di risposta in termini di ricezione e registrazione pratica	in tempo reale

- Rilascio documentazione e turnazione annuale auto pubbliche

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio documentazione e turnazione annuale auto pubbliche	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	distribuzione documentazione relativa alla turnazione annuale	1 giorno

- Rilascio autorizzazioni noleggio veicoli con conducente

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio autorizzazioni noleggio veicoli con conducente	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	tempi risposta in termini di acquisizione documentazione, verifiche requisiti e rilascio del titolo autorizzativo	30 giorni (salvi i tempi necessari all'acquisizione del certificato antimafia, dei carichi pendenti e del casellario giudiziale, che possono comportare la sospensione del termine fino a 30 giorni)

Ufficio rilascio atti – incidenti stradali

Comparto Rilascio Atti

Responsabile: Sovrintendente Capo Vito Dalcin - Tel. 0105573742 /0105577153;
 Segreteria Rilascio Atti: pmrapporti@comune.genova.it - tel.010.5577153;
 Pec: pmge.rilascioatti@postecert.it
pmge.vigilanza@postecert.it

Comparto Rilascio Atti

SEDE: Matitone – Via di Francia, 1 – 2° piano
 Tel 0105573742 fax 0105573676

*Da lunedì a venerdì appuntamento unicamente telefonico con orario 8/12, 14/18 al n. 010.5573742.
 Recapito: 0105573742*

Nel periodo compreso fra il 1° Luglio ed il 31 Agosto lo sportello osserverà orario 8/12.

Presso il Comparto Rilascio Atti è possibile:

- richiedere copie delle relazioni di servizio redatte dalla Polizia Locale relative a sopralluoghi per pubblica incolumità ed interventi di varia natura;
- richiedere copie dei rapporti di incidente stradale rilevati dalla Polizia Locale.

È possibile richiedere il rilascio dei rapporti di incidente stradale, previa registrazione, tramite il sito www.incidentistradali.com.

- Servizi erogati e standard di qualità:

- Consegna copie di Relazioni di Servizio

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Consegna copie di Relazioni di Servizio	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Tempo di risposta consegna copie di Relazioni di Servizio	10 gg dal completamento e deposito della relazione di servizio da parte del redattore

Costi

€ 29.20 più € 1.00 per eventuale fotogramma

- Consegna copie di Rapporto di incidente Stradale

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Consegna copie di Rapporto di incidente Stradale	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Tempo di risposta consegna copie di Rapporto di incidente Stradale	10 gg dal completamento e deposito del rapporto di incidente da parte del redattore

Costi

€ 39.90 se ritirato presso il Front - Office

€ 27.80 se rilasciato on -line

Fotografie

€ 0.70 buste fuori Genova

€ 1.00 riproduzione su carta

€ 10.70 diritto fisso di segreteria per masterizzazione DVD

€ 0.50 riproduzione su CD

Filmati su DVD

€ 0.70 buste fuori Genova

€ 10.40 diritto fisso di segreteria per masterizzazione DVD

€ 5.20 riproduzione su DVD

Rilascio copie di planimetrie

€ 73.00 formato A4

€ 84.90 formato A3

€ 109.90 formato A0

Rimborso spese per il rilascio di copie di planimetrie ex novo:

nei costi sopra riportati va indicata la spesa per le ore di lavorazione, come indicato nell'allegato E della Delibera n. 286/2013 – costi orari per prestazioni non obbligatorie (tariffa oraria €30.50 +iva)

Fotocopie

€ 0.30 Fotocopie A4

€ 0.50 Fotocopie A3

Ufficio oggetti rinvenuti

Responsabile:

Responsabile segreteria e contabilità: Sovr. Capo Franco Balletto - Tel. 010500519 / Cell.3663339399

Sportello aperto al pubblico con i seguenti orari:

Lun. dalle 12.00 alle 16.30;

Merc. e Ven. dalle 8.00 alle 12.30

(chiusura in caso di allerta meteo idrologica arancione e rossa)

Servizi erogati e standard di qualità:

- **Ricezione oggetti rinvenuti sul territorio comunale e loro successiva classificazione, deposito e restituzione agli aventi diritto**

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Ricezione oggetti rinvenuti sul territorio comunale e loro successiva classificazione, deposito e restituzione agli aventi diritto	<i>tempestività nell'erogazione del servizio</i>	restituzione in tempo reale entro 1 anno dal rinvenimento	100% (vedi nota)

- Gestione procedure di smaltimento oggetti rinvenuti privi di valore

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Gestione procedure di smaltimento oggetti rinvenuti privi di valore	<i>tempestività nell'erogazione del servizio</i>	gestione procedure smaltimento con tempi variabili	100 % (vedi nota)

NOTA: Gli oggetti rinvenuti rimangono a disposizione dell'avente diritto per un anno. Il mese successivo all'arrivo e alla registrazione avviene la pubblicazione nell'albo pretorio, e devono passare 16 giorni tra le due date di pubblicazione; quindi, se si tratta di oggetti di valore (escluso telefonini e PC, che possono contenere dati sensibili), trascorsi 13 mesi dal rinvenimento, chi li ha trovati può reclamare tali oggetti. Lo smaltimento degli oggetti privi di valore economico avviene dopo 17/18 mesi dalla data di ricevimento. Per gli oggetti di valore e per gli oggetti in buono stato viene organizzata un'asta con la Ditta "Sovemo").

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:

Modificare le giornate di apertura dello sportello UPA aperto al pubblico, unificando gli orari dei vari uffici nei termini sotto indicati:

aperture in **orario A.M.: martedì – mercoledì – giovedì:** dalle 8.30 alle 12.30;

aperture in **orario P.M.: mercoledì:** dalle 14.00 alle 16.00.

NOTA:

La modifica dei giorni ed orari di sportello doveva già essere predisposta nel 2020 ma a causa dell'emergenza COVID non si è potuta attuare.

Appena la situazione rientrerà nella normalità si apporteranno tali modifiche.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei servizi può essere richiesta all'Ufficio Polizia Amministrativa e Comparto Rilascio Atti, Via di Francia 1, p. 2° e piano 22° presso i quali Uffici è affisso un estratto, ovvero alla Segreteria del Reparto tramite l'indirizzo e-mail pmsegrufas@comune.genova.it e pmrapporti@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

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.