

CARTA DEI SERVIZI AMBIENTE ANNO 2024



Direzione d'Area Gestione del Territorio

Direzione Ambiente e Politiche Energetiche

Via di Francia 1- 15° piano
16149 GENOVA

Tel. Segreteria: 010 5573208

Fax: 010 5573197

E-mail: ambiente@comune.genova.it

INDICE

INDICE	2
INTRODUZIONE.....	3
VALIDITÀ DELLA CARTA	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
SERVIZI EROGATI	6
TUTELA SUOLO	6
STANDARD DI QUALITÀ.....	9
TUTELA ARIA	10
STANDARD DI QUALITÀ.....	13
TUTELA ACQUA	13
STANDARD DI QUALITÀ.....	15
TUTELA DA RUMORE	16
STANDARD DI QUALITÀ.....	20
TUTELA IGIENE E SALUTE PUBBLICA	22
STANDARD DI QUALITÀ.....	36
TUTELA ANIMALI	37
STANDARD DI QUALITÀ.....	40
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	41
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	42
DIRITTI DEGLI UTENTI	43
RIMBORSI	43
DOVERI DEGLI UTENTI.....	43
CONCILIAZIONE.....	44

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento di garanzia e tutela per il cittadino: definisce un rapporto trasparente tra la Pubblica Amministrazione e i suoi utenti, basato su regole e impegni rispetto alla prestazione di servizi offerta.

Con la Carta dei Servizi, la Civica Amministrazione si impegna formalmente in merito alle caratteristiche essenziali dei servizi erogati, alle modalità previste per accedervi e fruirne e allo standard di qualità che si intende garantire.

Con la Carta dei Servizi, infine, si realizza un costante controllo della qualità del servizio reso, sia rispetto agli obiettivi prefissati, sia rispetto alle aspettative dell'utenza, si individuano obiettivi di miglioramento e si attivano le necessarie azioni correttive.

La Direzione Ambiente 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 svolgendo 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 a 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.

Le attività sono finalizzate alla tutela dell'igiene e della salute pubblica, alla tutela dell'ambiente principalmente in materia di acqua, aria, animali, igiene, rumore, suolo e riciclaggio.

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2024** 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.

Eguaglianza dei diritti degli utenti

Il Comune si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali dei sistemi infrastrutturali gestiti.

Imparzialità

L'erogazione del servizio, l'interpretazione delle clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore vengono espletati adottando criteri di obiettività, neutralità e imparzialità.

Continuità del servizio erogato

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi il Comune si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e

procedurali più funzionali a tale scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Partecipazione

Il Comune garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può presentare reclami, memorie e documenti, prospettare osservazioni, cui il Comune e/o il gestore è tenuto a dare riscontro.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune, nel redigere qualsiasi documento e/o messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Privacy

Il Comune e il gestore si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune, anche attraverso soggetti terzi, e al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal Codice privacy.

Standard di prestazione qualitativi e quantitativi

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 nell'apposita sezione "Monitoraggi"

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

TUTELA SUOLO

Servizio di rilascio autorizzazione per interventi di bonifica

A CHI É RIVOLTO:

Operatori economici coinvolti in attività di bonifica dei siti contaminati e ai responsabili dell'inquinamento affinché possano comunicare il verificarsi di un evento anche accidentale che sia potenzialmente in grado di contaminare una matrice ambientale (suolo, sottosuolo, acque sotterranee).

COSA OFFRE:

Attività di valutazione e approvazione di progetti, autorizzazione piani per la bonifica dei terreni e delle acque sotterranee contaminate.

COME FARE:

Le segnalazioni e/o comunicazioni inerenti ai procedimenti di bonifica possono essere effettuate tramite posta elettronica certificata o tramite posta ordinaria.

Ulteriori informazioni sulla bonifica dei siti contaminati e sulle tipologie di procedure (semplificate, ordinarie) sono disponibili al seguente link:

<https://smart.comune.genova.it/content/bonifica-dei-siti-contaminati-0>

QUANTO COSTA:

Il servizio rilascio di autorizzazioni per la bonifica è soggetto al pagamento delle seguenti tariffe:

€ 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

Alle tariffe devono essere aggiunti i seguenti importi: € 0,52 diritti di segreteria; € 16,00 bollo di Stato per istanza e € 16,00 bollo di Stato per rilascio autorizzazione.

RESPONSABILE:

Dott. Paolo Di Giovanni
Telefono: 010 5573268 - Fax: 010 5573197
E-mail: ambiente@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI

Direzione Ambiente Ufficio Bonifiche

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 15° piano 16149 Genova [mappa](#)

Telefono: 010 5573269

Email: ambiente@comune.genova.it

Pec: comunegenova@postemailcertificata.it

Apertura al pubblico:

lunedì, martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00 - su appuntamento

Informazioni telefoniche:

dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

[Decreto Legislativo 3 Aprile 2006 n. 152](#) – Norme in materia ambientale – Titolo V

[Legge Regionale 9 Aprile 2009 n. 10](#) – Norme in materia di bonifiche di siti contaminati

[Decreto Ministero dell' Ambiente 12 Febbraio 2015 n. 31](#) – Regolamento recante criteri semplificati per la caratterizzazione, messa in sicurezza e bonifica dei punti vendita carburanti

Titolo V° del D.Lgs.152/06 STANDARD DI QUALITÀ

Servizio erogato	Fattore di qualità	Indicatore	Valore garantito
Tutela del Suolo - Approvazione piano di caratterizzazione	<i>Efficacia/Tempestività</i>	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
Tutela del Suolo - Approvazione documento analisi di rischio			60 gg
Tutela del Suolo - Approvazione progetto bonifica			60 gg
Tutela del Suolo - Approvazione progetto bonifica in procedura semplificata			60 gg

Servizio di rilascio informazioni e gestione segnalazioni per rimozione, smaltimento o recupero dei rifiuti abbandonati

A CHI É RIVOLTO:

Cittadini, operatori economici che vogliono segnalare la presenza di rifiuti abbandonati nel territorio comunale o desiderano ricevere informazioni in merito ai procedimenti avviati a loro carico a seguito di violazione delle norme ambientali (Divieto di abbandono rifiuti).

A Enti che hanno necessità di informazioni sul servizio di raccolta e trattamento rifiuti.

COSA OFFRE:

La gestione delle segnalazioni e di tutte le successive attività amministrative necessarie per la rimozione dei rifiuti abbandonati sul territorio comunale, su area pubblica e su area privata, con oneri a carico del soggetto ritenuto responsabile degli abbandoni o anche con oneri a carico della Civica Amministrazione, qualora tale soggetto non risulti identificabile. Inoltre, vengono fornite informazioni statistiche circa il quantitativo di rifiuti urbani gestiti/trattati (percentuale di raccolta differenziata ed altri dati statistici).

COME FARE:

Le richieste di informazioni e le segnalazioni possono essere effettuate tramite:

- Telefono, contattando l'Ufficio Rifiuti al numero 010 5573268
- Posta elettronica certificata: comunegenova@postemailcertificata.it
- E-mail: ambiente@comune.genova.it
- Posta ordinaria: Comune di Genova - Settore Ambiente - U.O.C. Suolo - Ufficio Rifiuti, via di Francia 1, 16149 GENOVA
- Piattaforma [SegnalaCi](#) – Accesso attraverso identità digitale (SPID o CIE)

Qualora l'interlocutore sia un soggetto individuato da uno specifico provvedimento, le modalità per contattare gli uffici dedicati sono indicate all'interno del documento.

QUANTO COSTA:

I servizi non sono soggetti al pagamento di una tariffa.

RESPONSABILE:

Dott. Paolo Di Giovanni
Telefono: 010 5573268 - Fax: 010 5573197
E-mail: ambiente@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI

Direzione Ambiente

Ufficio Rifiuti

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 15° piano 16149 Genova [mappa](#)

Telefono: 010 5573268

Email: ambiente@comune.genova.it

Pec: comunegenova@postemailcertificata.it

Apertura al pubblico:

lunedì, martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00 - su appuntamento

Informazioni telefoniche: dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

[Decreto Legislativo 3 Aprile 2006 n. 152](#) – Norme in materia ambientale – IV parte, con particolare riferimento all'art. 192.

[Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani](#) – Regolamento Comunale

STANDARD DI QUALITÀ

Servizio erogato	Fattore di qualità	Indicatore	Valore garantito
Tutela del Suolo - Rimozione rifiuti	<i>Tempestività</i>	Tempo di definizione pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione di pareri di Enti-Soggetti esterni o documentazione istruttoria)	60 gg provvedimento di rimozione
Tutela del Suolo - Azioni propedeutiche al recupero spese per interventi di rimozione rifiuti in sostituzione del soggetto obbligato	<i>Tempestività</i>	Tempo di definizione pratica (esclusi i tempi necessari per la notificazione degli atti)	60 gg ingiunzione di pagamento

Servizio di rilascio autorizzazione per emissioni in atmosfera

A CHI È RIVOLTO:

Operatori artigianali e industriali che in funzione dell'attività svolta rilasciano emissioni in atmosfera.

COSA OFFRE:

Il servizio di rilascio autorizzazioni associato alla tutela dell'aria riguarda:

- emissioni in atmosfera da parte di operatori artigianali e industriali dotati di impianti **aventi** requisiti tecnico-costruttivi e gestionali individuati dalla Regione Liguria, entro dei limiti stabiliti mediante delibera dalla Giunta (Delibera regionale vigente [n. 808 del 05 Agosto 2020](#)). L'autorizzazione ha una durata di 15 anni;
- emissioni in atmosfera da parte di operatori artigianali e industriali dotati di impianti **non aventi** requisiti tecnico-costruttivi e gestionali individuati dalla Regione Liguria;

COME FARE:

Per l'avvio dell'iter autorizzativo è necessario avanzare specifica richiesta mediante:

- [SUAP](#) - Sportello Unico delle Attività Produttive – Portale Impresa in un giorno e per conoscenza mediante PEC all'indirizzo:

comunegenova@postemailcertificata.it

(Direzione Ambiente – U.O.C. Aria – Acqua – Industrie – Impianti – Ufficio Aria, specificando nell'oggetto: istanza per il rilascio della Autorizzazione Unica Ambientale) - *Autorizzazione in via generale* per le attività e impianti individuati dalla Regione Liguria (elenco attività e modelli di domanda disponibili nella Delibera della Giunta [n. 808 del 05 Agosto 2020](#));

QUANTO COSTA:

Il rilascio delle autorizzazioni è soggetto al pagamento delle seguenti tariffe:

€ 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
€ 61,00	Atti di voltura o modifiche non sostanziali o variazioni amministrative

Alle tariffe devono essere aggiunti i seguenti importi: € 0,52 diritti di segreteria; € 16,00 bollo di Stato per istanza e € 16,00 bollo di Stato per rilascio autorizzazione.

RESPONSABILE:

Dott. Antonio Bertocchi
tel. 010 5573797
Ufficio Aria Tel. 010 5573191 - Fax 010 5573197
E-mail: ambiente@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI

Direzione Ambiente Ufficio Aria

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 15° piano 16149 Genova [mappa](#)
Telefono 010 5573191 - Fax 010 5573197
Email: inqatmosferico@comune.genova.it

Apertura al pubblico:

lunedì, martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00 - su appuntamento

Informazioni telefoniche:

dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

[Decreto Legislativo 3 Aprile 2006 n. 152](#) – Norme in materia ambientale

[Decreto Presidente della Repubblica 13 Marzo 2013 n. 59](#) – Regolamento recante la disciplina dell'autorizzazione unica ambientale e la semplificazione di adempimenti amministrativi in materia ambientale

[Legge Regione Liguria 21 Giugno 1999 n. 18](#) – Adeguamento delle discipline e conferimento delle funzioni agli enti locali in materia di ambiente, difesa del suolo ed energia

[Legge Regione Liguria 12 Giugno 2017 n. 12](#) – Norme in materia di qualità dell'aria e di autorizzazioni ambientali

[Delibera Giunta Regione Liguria 05 Agosto 2020 n. 808](#) – Autorizzazioni generali alle emissioni in atmosfera

STANDARD DI QUALITÀ

Servizio erogato	Fattore di qualità	Indicatore	Valore garantito
Tutela Aria - Autorizzazione Unica Ambientale - Autorizzazioni mediante procedura in via generale per le emissioni	<i>Tempestività</i>	N° giorni per la conclusione del procedimento	45 gg
	<i>Accessibilità</i>	N° di canali attivi per l'invio della domanda	2 (SUAP - PEC)
	<i>Trasparenza</i>	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e- mail, PEC, telefono, appuntamento)
Tutela Aria - Autorizzazione Unica Ambientale Autorizzazioni mediante procedura ordinaria per le emissioni	<i>Tempestività</i>	N° giorni per la conclusione del procedimento	120 gg
	<i>Accessibilità</i>	N° di canali attivi per la presentazione delle domande	2 (SUAP-PEC)
	<i>Trasparenza</i>	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e- mail, PEC, telefono, appuntamento)

Servizio di rilascio autorizzazione scarichi idrici - acque di balneazione

A CHI É RIVOLTO:

Cittadini che necessitano di un allaccio alla rete fognaria esistente, di un nuovo scarico idrico, di informazioni sullo stato delle acque di balneazione.

COSA OFFRE:

Il servizio di rilascio autorizzazioni associato alla tutela dell'acqua riguarda:

- scarichi idrici di abitazioni civili collegabili con la pubblica rete fognaria esistente;
- scarichi idrici nuovi che non rientrano nell'ambito della pubblica rete fognaria e che consentono agli insediamenti civili lo scarico di acque reflue per una durata di 4 anni dal rilascio.

Per l'attività di controllo delle acque di balneazione si occupa del controllo della qualità delle acque di balneazione del Comune di Genova, durante la stagione estiva, predisponendo atti volti alla tutela dei cittadini in caso di inquinamenti.

COME FARE:

Per l'avvio dell'iter autorizzativo è necessario avanzare specifica richiesta mediante:

- [Sportello Telematico Polifunzionale](#) - Scarico di acque reflue domestiche proveniente da insediamenti di tipo residenziale o assimilati - per nuovi scarichi idrici;
- il seguente [modulo](#) - da inoltrare presso l'Ufficio Allacci di Iren Acqua SpA - Via SS. Giacomo e Filippo, 7 Genova - per allacci alla rete fognaria pubblica.
- [SUAP](#) - Sportello Unico delle Attività Produttive (esclusivamente per le imprese)

QUANTO COSTA:

Il rilascio delle autorizzazioni è soggetto al pagamento delle seguenti tariffe:

€ 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

Alle tariffe devono essere aggiunti i seguenti importi: € 0,52 diritti di segreteria; € 16,00 bollo di Stato per istanza e € 16,00 bollo di Stato per rilascio autorizzazione.

Il servizio informativo delle acque di balneazione non è soggetto ad alcun pagamento.

RESPONSABILE:

Dott. Antonio Bertocchi
tel. 010 5573797
Ufficio Acqua Tel. 010 5573218/219 - Fax 010 5573197
mail: ambiente@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI

Direzione Ambiente Ufficio Acqua

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 15° piano 16149 Genova [mappa](#)
Telefono. 010 5573218/219 - FAX 010 5573197
Email: scarichifognari@comune.genova.it

Apertura al pubblico:

lunedì, martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00 - su appuntamento

Informazioni telefoniche:

dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

[Decreto Legislativo 3 Aprile 2006 n. 152](#) – Norme in materia ambientale

[Decreto Legislativo 30 Maggio 2008 n. 116](#) – Attuazione della direttiva 2006/7/CE
relativa alla gestione della qualità delle acque di balneazione

[Decreto 30 Marzo 2010](#) – Definizione dei criteri per determinare il divieto di
balneazione

[Legge Regione Liguria 16 Agosto 1995 n. 43](#) – Norme in materia di valorizzazione
delle risorse idriche e di tutela delle acque dall'inquinamento

[Legge Regione Liguria 21 Giugno 1999 n. 18](#) – Adeguamento delle discipline e
conferimento delle funzioni agli enti locali in materia di ambiente, difesa del suolo ed
energia

[Legge Regione Liguria 12 Giugno 2017 n. 12](#) – Norme in materia di qualità dell'aria e
di autorizzazioni ambientali

STANDARD DI QUALITÀ

Servizio erogato	Fattore di qualità	Indicatore	Valore garantito
Tutela Acqua - Autorizzazioni provvisoria allo scarico per insediamenti civili	<i>Tempestività</i>	N° giorni per la conclusione del procedimento	120 gg
	<i>Accessibilità</i>	N° di canali attivi	2 (SUAP- PEC)

	<i>Trasparenza</i>	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)
Tutela Acqua - Autorizzazioni all'allaccio in pubblica fognatura	<i>Tempestività</i>	N° giorni per la conclusione del procedimento	40 gg
	<i>Accessibilità</i>	N° di canali attivi per la presentazione delle domande	2 (SUAP- PEC)
	<i>Trasparenza</i>	N° di canali di informazione attivi	3 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, appuntamento)

TUTELA DA RUMORE

Servizio di rilascio autorizzazioni per attività rumorose temporanee (cantieri, rotture suolo, manifestazioni, spettacoli, concerti all'aperto o simili)

A CHI É RIVOLTO:

A coloro che hanno esigenza di ottenere un'autorizzazione per l'attività rumorose temporanee relative a cantieri edili o di rottura suolo, oppure per manifestazioni, spettacoli e simili.

COSA OFFRE:

L'emissione, a seguito di un'istruttoria tecnica, dell'autorizzazione per l'attività rumorose temporanee relative a cantieri edili o di rottura suolo, oppure per manifestazioni.

COME FARE:

- Autorizzazione per attività rumorosa temporanea per cantiere edile - procedura semplificata – Autorizzazione rilasciata in tempo reale per le attività che rispettano le seguenti condizioni: intensità rumorosa massima 80 dBA parametrata all'edificio più esposto; durata massima del cantiere 365 giorni consecutivi; attività operative rumorose si svolgono esclusivamente dal lunedì al venerdì, con esclusione dei giorni festivi; attività operative rumorose sono effettuate dalle ore 8 alle 12 e dalle ore 13 alle 19.

La richiesta deve essere presentata a mezzo PEC all'indirizzo comunegenova@postemailcertificata.it mediante invio del seguente [modulo](#)

- Autorizzazione per attività rumorosa temporanea per cantiere edile - procedura complessa – Autorizzazione rilasciata a seguito di istruttoria tecnica specifica allegando planimetrie, elenco dei macchinari e impianti utilizzati completo dei dati fonometrici; valutazione previsionale di impatto acustico sottoscritta da tecnico competente in acustica iscritto all'ENTECA.
La richiesta deve essere presentata a mezzo PEC all'indirizzo comunegenova@postemailcertificata.it mediante invio del seguente [modulo](#).
- Ampliamento, variazione o proroga dell'autorizzazione per attività rumorosa temporanea in corso di validità.
La richiesta deve essere presentata a mezzo PEC all'indirizzo comunegenova@postemailcertificata.it mediante invio del seguente [modulo](#) per l'ampliamento/variazione e al seguente [modulo](#) per la proroga.
- Autorizzazione per attività rumorosa temporanea per manifestazione
- Autorizzazione per l'avvio di un'attività rumorosa temporanea relativa a manifestazioni, concerti, feste in esterno aperte al pubblico. La richiesta deve essere inviata a mezzo PEC all'indirizzo comunegenova@postemailcertificata.it mediante invio del seguente [modulo](#).

QUANTO COSTA:

Il rilascio delle autorizzazioni è soggetto al pagamento delle seguenti tariffe:

€. 166,70	Autorizzazioni per attività rumorose temporanee cantieri edili, rottura suolo e manifestazioni con pubblico pagante
€. 61,00	Autorizzazioni per attività rumorose temporanee per manifestazioni con pubblico gratuito
€. 61,00	Variazioni amministrative

Alle tariffe devono essere aggiunti i seguenti importi: € 0,52 diritti di segreteria; € 16,00 bollo di Stato per istanza e € 16,00 bollo di Stato per rilascio autorizzazione. Gli importi devono essere pagati tramite il portale PagoPA del Comune di Genova le cui tariffe sono comprensive delle varie voci sopra indicate.

RESPONSABILE:

Dott. Arch. Grazia Mangili
tel. 010 5573245
E-mail: acustica@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI

Direzione Ambiente
U.O.C. Acustica
E-mail: acustica@comune.genova.it

Ufficio Contenimento del Rumore Tel. 010 5573206/212

Tramite e-mail si può chiedere eventuale appuntamento.

Gli Uffici dell'U.O.C. Acustica si trovano in:

Via di Francia, 1 - Matitone 15° piano 16149 Genova [mappa](#)

Informazioni telefoniche:

dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

[Legge 26 Ottobre 1995 n. 447](#) – Legge Quadro sull'Inquinamento Acustico

[Decreto Presidente Repubblica 30 Marzo 2004 n. 142](#) – Disposizioni per contenimento e la prevenzione dell'inquinamento acustico derivante da traffico veicolare

[Decreto Legislativo 19 Agosto 2005 n. 1994](#) – Attuazione della direttiva 2002/49/CE relativa alla determinazione e alla gestione del rumore ambientale

[Legge Regione Liguria 20 Marzo 1998 n. 12](#) – Disposizioni in materia di inquinamento acustico

[Regolamento per la Tutela Inquinamento acustico](#) – Regolamento Comunale

[Regolamento di Polizia Urbana](#) – Regolamento Comunale

Servizio di rilascio nulla osta acustici per attività commerciali, produttive o professionali con sorgenti sonore fisse; pareri acustici su progetti edili/urbanistici e certificazioni di conformità del collaudo acustico

A CHI É RIVOLTO:

Operatori che impiegano sorgenti sonore fisse o che necessitano di pareri acustici su progetti edili/urbanistici e certificazioni di conformità del collaudo acustico.

COSA OFFRE:

Il nulla osta acustico per su le attività commerciali, produttive, professionali con sorgenti sonore fisse. Il certificato di collaudo acustico e parere acustico per i progetti edilizio urbanistici.

COME FARE:

Per l'avvio dell'iter autorizzativo è necessario avanzare specifica richiesta mediante:

- [SUAP](#) - Sportello Unico delle Attività Produttive – Portale Impresa in un giorno o PEC all'indirizzo comunegenova@postemailcertificata.it mediante invio del seguente [modulo](#) – Dichiarazione sostitutiva di Nulla Osta acustico per attività commerciali, produttive o professionali con sorgenti sonore fisse.
- La richiesta di variante alla classificazione acustica comunale deve essere presentata a mezzo PEC all'indirizzo comunegenova@postemailcertificata.it

mediante invio del seguente [modulo](#).

- La richiesta di certificazione di collaudo acustico deve essere presentata a mezzo PEC all'indirizzo comunegenova@postemailcertificata.it mediante invio del seguente [modulo](#).
- La presentazione della dichiarazione di esclusione dal collaudo acustico deve essere presentata a mezzo PEC all'indirizzo comunegenova@postemailcertificata.it mediante invio del seguente [modulo](#).

QUANTO COSTA:

Il rilascio delle autorizzazioni è soggetto al pagamento delle seguenti tariffe:

€. 61,00	Variazioni amministrative
€ 166,70	Dichiarazione Sostitutiva di Nulla Osta Acustico
€ 222,20	Certificazione di conformità del collaudo acustico
€ 1020,50	Variante alla classificazione acustica comunale

Alle tariffe devono essere aggiunti i seguenti importi: € 0,52 diritti di segreteria; € 16,00 bollo di Stato per istanza e € 16,00 bollo di Stato per rilascio autorizzazione. Gli importi devono essere pagati tramite il portale PagoPA del Comune di Genova le cui tariffe sono comprensive delle varie voci sopra indicate.

RESPONSABILE:

Dott. Arch. Grazia Mangili
tel. 010 5573245
E-mail: ambiente@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI

Direzione Ambiente
U.O.C. Acustica
E-mail: acustica@comune.genova.it

Ufficio Sorgenti Fisse Tel. 010 5573174
Ufficio Risanamento Acustico Tel. 010 5573418

Tramite e-mail si può chiedere eventuale appuntamento.
Gli Uffici dell'U.O.C. Acustica si trovano in:
Via di Francia, 1 - Matitone 15° piano 16149 Genova [mappa](#)

Informazioni telefoniche:

dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

[Legge 26 Ottobre 1995 n. 447](#) – Legge Quadro sull’Inquinamento Acustico
[Decreto Presidente Repubblica 30 Marzo 2004 n. 142](#) – Disposizioni per il contenimento e la prevenzione dell’inquinamento acustico derivante da traffico veicolare

[Decreto Legislativo 19 Agosto 2005 n. 1994](#) – Attuazione della direttiva 2002/49/CE relativa alla determinazione e alla gestione del rumore ambientale

[Legge Regione Liguria 20 Marzo 1998 n. 12](#) – Disposizioni in materia di inquinamento acustico

[Regolamento per la Tutela Inquinamento acustico](#) – Regolamento Comunale

[Regolamento di Polizia Urbana](#) – Regolamento Comunale

STANDARD DI QUALITÀ

Servizio erogato	Fattore di qualità	Indicatore	Valore garantito
Tutela da rumore - Autorizzazioni per attività rumorose temporanee - procedura complessa	<i>Tempestività</i>	intervallo di tempo tra la richiesta e il rilascio dell'autorizzazione	25 gg rilascio autorizzazi one
	<i>Accessibilità</i>	N° di canali attivi di presentazione delle domande	1 (PEC)
	<i>Trasparenza</i>	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)
Tutela da rumore - Autorizzazioni per attività rumorose temporanee con procedura semplificata on line	<i>Tempestività</i>	Tempo di acquisizione degli atti	Immediata al ricevimento degli atti(ricevuta della PEC)
	<i>Accessibilità</i>	N° di canali attivi per la presentazione delle domande	1 (PEC)
	<i>Trasparenza</i>	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)
Tutela da rumore - Autorizzazioni per manifestazioni di vario genere	<i>Tempestività</i>	Tempo di istruttoria tecnica e definizione pratica	15 gg rilascio autorizzazi one
	<i>Accessibilità</i>	N° di canali attivi	1 (PEC)
	<i>Trasparenza</i>	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e- mail, PEC, telefono, appuntamento)

Tutela da rumore - Parere acustico interno a progetti urbanistici o edilizi	<i>Tempestività</i>	esame, valutazione del clima e/o impatto acustico per il rilascio concessione edilizia	60 gg rilascio parere
	<i>Accessibilità</i>	N° di canali attivi	1 Sportello SUE
	<i>Trasparenza</i>	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e- mail, PEC, telefono, appuntamento)
Tutela da rumore - Aggiornamento a nulla osta acustici già esistenti con istruttoria tecnica a seguito di supero dei limiti di rumorosità	<i>Tempestività</i>	Tempo di istruttoria tecnica e definizione pratica	60 giorni rilascio nulla osta acustico
	<i>Accessibilità</i>	N° di canali attivi	2 (Sportello I1G, PEC)
	<i>Trasparenza</i>	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)
Tutela da rumore - Certificazione di conformità di collaudi acustici	<i>Efficacia/ Tempestività</i>	Tempo di istruttoria tecnica e definizione pratica	90 giorni rilascio conformità collaudo acustico
	<i>Accessibilità</i>	N° di canali attivi	2 (Sportello SUE, PEC)
	<i>Trasparenza</i>	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e- mail, PEC, telefono, appuntamento)
Tutela da rumore - Variazioni amministrative sui provvedimenti già rilasciati	<i>Tempestività</i>	Tempo redazione dell'atto	10 giorni rilascio atti
	<i>Accessibilità</i>	N° di canali attivi	1 (PEC)
	<i>Trasparenza</i>	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)

Tutela da rumore - Proroghe ed ampliamenti di autorizzazioni già rilasciate	<i>Tempestività</i>	Tempo di istruttoria tecnica e definizione pratica	15 giorni rilascio atti
	<i>Accessibilità</i>	N° di canali attivi	1 (PEC)
	<i>Trasparenza</i>	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)

TUTELA IGIENE E SALUTE PUBBLICA

Servizio di rilascio autorizzazioni sanitarie per attività ricettive, artigianali e industriali (non alimentari), produzione di detersivi e lavanderie

A CHI E'RIVOLTO:

Operatori economici che desiderano avviare un'attività alberghiera, artigianale ed industriale (non alimentare), produzione di detersivi sintetici e lavanderie.

COSA OFFRE:

Il rilascio dell'autorizzazione, a seguito di un'attività istruttoria di verifica che prevede l'ispezione dei locali con il coinvolgimento della ASL in materia igienico-sanitario, per l'avvio di una delle seguenti attività:

- ricettiva alberghiera (alberghi, residenze turistico-alberghiere e locande);
- produttive artigianali e industriali (non alimentari);
- di produzione, preparazione e/o confezionamento di detersivi sintetici;
- attività di lavanderia tradizionale ad acqua, a secco, lavanderia a gettone.

COME FARE:

Per l'avvio dell'iter autorizzativo è necessario presentare domanda attraverso gli appositi moduli, allegando tutta la documentazione specificata all'interno degli stessi attraverso:

- [SUAP](#) - Sportello Unico delle Attività Produttive – Portale Impresa in un giorno;
- PEC - all'indirizzo: comunegenova@postemailcertificata.it indicando nell'oggetto: "Direzione Ambiente – Ufficio Industrie"

Moduli di domanda **per attività ricettive e produttive:**

- [Mod Ind 009](#) – Istanza autorizzazione aziende ricettive
- [Mod Ind 018](#) – Istanza presa d’atto per autorizzazioni sanitarie
- [Mod Ind 016](#) – Dichiarazione cessazione attività
- [Mod Ind 017](#) – Dichiarazione di variazione ragione sociale

Moduli di domanda **per attività produttive artigianali-industriali non alimentari:**

- [Mod Ind 003](#) – Comunicazione inizio attività produttive non alimentari
- [Mod Ind 004](#) – Comunicazione cambio titolarità attività produttive non alimentari
- [Mod Ind 016](#) – Dichiarazione cessazione attività
- [Mod Ind 017](#) – Dichiarazione di variazione ragione sociale

Moduli di domanda **per attività di produzione, preparazione e confezionamento di detersivi sintetici (detersivi):**

- [Mod Ind 011](#) – Istanza autorizzazione produzione detersivi
- [Mod Ind 018](#) – Istanza presa d’atto per autorizzazioni sanitarie
- [Mod Ind 016](#) – Dichiarazione cessazione attività
- [Mod Ind 017](#) – Dichiarazione di variazione ragione sociale

Moduli di domanda **per attività di lavanderia tradizionale ad acqua e a secco, lavanderia ad acqua self service (gettone):**

- [Mod Ind 010](#) – Comunicazione inizio attività di lavanderia tradizionale e a gettone
- [Mod Ind 018](#) – Istanza presa d’atto per autorizzazioni sanitarie
- [Mod Ind 016](#) – Dichiarazione cessazione attività
- [Mod Ind 017](#) – Dichiarazione di variazione ragione sociale

QUANTO COSTA:

Il rilascio delle autorizzazioni sanitarie è soggetto al pagamento delle seguenti tariffe:

€ 447,00	Autorizzazioni sanitarie per nuova apertura o subingresso strutture ricettive alberghiere e autorizzazioni sanitarie per produzione detersivi sintetici, lavanderie?
€ 111,00	Certificazione inizio attività produttive non alimentari
€ 61,00	Variazioni amministrative

Alle tariffe devono essere aggiunti i seguenti importi: € 0,52 diritti di segreteria; € 16,00 bollo di Stato per istanza e € 16,00 bollo di Stato per rilascio autorizzazione.

RESPONSABILE:

Dott. Antonio Bertocchi
tel. 010 5573797
E-mail: ambiente@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI

Direzione Ambiente Ufficio Industrie

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 15° piano 16149 Genova [mappa](#)
Telefono: 010 5573213 - Fax 010 5573197
Email: industrie@comune.genova.it
Pec: comunegenova@postemailcertificata.it

Apertura al pubblico:

lunedì, martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00 - su appuntamento

Informazioni telefoniche:

dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

[Regio Decreto 27 Luglio 1934 n. 1265](#) – Testo Unico delle leggi sanitarie
[Decreto Presidente della Repubblica 30 Dicembre 1970 n. 1437](#) – Modificazioni al regolamento per le migliorie igieniche negli alberghi
[Decreto Presidente della Repubblica 5 Aprile 1989 n. 250](#) - Biodegradabilità dei detergenti sintetici
[Legge 26 Aprile 1983 n. 136](#) – Biodegradabilità dei detergenti sintetici
[Legge Regionale 12 Novembre 2014 n.32](#) – Testo Unico in materia di strutture turistico ricettive e norme in materia di impresa turistiche
[Regolamento igiene suolo e abitato](#) – Regolamento Comunale
[Regolamento per la tutela dell'inquinamento acustico](#) – Regolamento Comunale

STANDARD DI QUALITÀ

Servizio erogato	Fattore di qualità	Indicatore	Valore garantito
Tutela Igiene e Salute pubblica - Autorizzazione sanitaria all'esercizio di attività di albergo e locanda	<i>Tempestività</i>	N° giorni per la conclusione del procedimento	45 gg
	<i>Accessibilità</i>	N° di canali attivi	2 (SUAP - PEC)
	<i>Trasparenza</i>	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, protocollo, telefono, appuntamento)

Tutela Igiene e Salute pubblica - Autorizzazioni sanitarie per produzione detergenti sintetici	<i>Tempestività</i>	N° giorni per la conclusione del procedimento	45 gg
	<i>Accessibilità</i>	N° di canali attivi	2 (SUAP-PEC)
	<i>Trasparenza</i>	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, protocollo, telefono, appuntamento)
Tutela Igiene e Salute pubblica - Certificazione inizio attività produttive non alimentari – variazioni amministrative	<i>Tempestività</i>	N° giorni per la conclusione del procedimento	15

Servizio di rilascio autorizzazione sanitaria per apertura e l'esercizio di strutture sanitarie, socio-sanitarie, sociali e veterinarie

A CHI È RIVOLTO:

Operatori che necessitano di un'autorizzazione sanitaria per l'apertura e l'esercizio di strutture sanitarie, socio-sanitarie, sociali e veterinarie.

COSA OFFRE:

Il rilascio, a seguito di un'attività istruttoria di verifica e del parere obbligatorio dell'Azienda Sanitaria Ligure (A.Li.Sa.), dell'autorizzazione sanitaria all'apertura ed all'esercizio di presidi sanitari, socio sanitari, sociali e veterinari e di loro eventuali modifiche organizzative-strutturali.

COME FARE:

Per l'avvio dell'iter autorizzativo è necessario avanzare specifica richiesta mediante:

- PEC - all'indirizzo: comunegenova@postemailcertificata.it utilizzando il relativo [modello](#) – Settore Igiene - Ufficio L.R. 20/99

QUANTO COSTA:

Il rilascio delle autorizzazioni è soggetto al pagamento delle seguenti tariffe:

€ 1.020,50	Autorizzazione all'esercizio di presidi sanitari, socio sanitarie, sociali e veterinari o ampliamento, trasformazione tipologia, trasferimento sede con conseguente rilascio nuova 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

Alle tariffe devono essere aggiunti i seguenti importi: € 0,52 diritti di segreteria; € 16,00 bollo di Stato per istanza e € 16,00 bollo di Stato per rilascio autorizzazione.

RESPONSABILE:

Dott.ssa Francesca Mannori
Telefono: 010 5573202
E-mail: ambiente@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Ambiente Ufficio Legge20

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 15° piano 16149 Genova [mappa](#)
Telefono: 010 5573265/274
Email: legge20@comune.genova.it
Pec: comunegenova@postemailcertificata.it

Apertura al pubblico:

il lunedì dalle ore 14.30 alle ore 16.30 e il venerdì dalle ore 09.00 alle 12.00, su appuntamento

Informazioni telefoniche:

dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

[Legge Regione Liguria 11 Maggio 2017 n. 9](#) – Norme in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, sociosanitarie e sociali pubbliche e private
[Deliberazione Giunta Regione Liguria 28 Dicembre 2017 n. 1188](#) – Approvazione dei documenti in materia di autorizzazione al funzionamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali: elenco tipologie strutture, requisiti e procedure per l'autorizzazione

[Deliberazione Giunta Regione Liguria 16 Novembre 2018 n. 944](#) – Approvazione dei documenti in materia di autorizzazione al funzionamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali: requisiti e procedure per l'autorizzazione

STANDARD DI QUALITÀ

Servizio erogato	Fattore di qualità	Indicatore	Valore garantito
Tutela igiene e salute pubblica - Autorizzazione all'apertura di strutture sanitarie, socio-sanitarie, sociali e veterinarie e relative a modifiche es: (ampliamento, trasferimento, modifiche di tipologia)	<i>Tempestività</i>	N° giorni per la conclusione del procedimento	90 gg
	<i>Accessibilità</i>	N° di canali attivi	1 (PEC)
	<i>Trasparenza</i>	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)
Tutela igiene e salute pubblica - Modifica autorizzazioni delle strutture sanitarie, socio-sanitarie, sociali e veterinarie per la variazione di alcuni dati riportati nelle stesse che non richiedono parere di A.Li.Sa (es: variazione legale rappresentante, variazione sede legale, trasferimento di titolarità)	<i>Tempestività</i>	N° giorni per la conclusione del procedimento	30 gg
	<i>Accessibilità</i>	N° di canali attivi	1 (PEC)
	<i>Trasparenza</i>	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)
Tutela igiene e salute pubblica - Modifica autorizzazioni delle strutture sanitarie, socio-sanitarie, sociali e veterinarie per la variazione di alcuni dati riportati nelle stesse che richiedono parere di A.Li.Sa (es: variazione Direttore sanitario, Coordinatore)	<i>Tempestività</i>	N° giorni per la conclusione del procedimento	90 gg
	<i>Tempestività</i>	N° di canali attivi	1 (PEC)
	<i>Accessibilità</i>	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)

Servizio di rilascio autorizzazione sanitaria per apertura e l'esercizio di asili nido, strutture scolastiche e formazione, farmacie, distribuzione all'ingrosso di farmaci ad uso umano e veterinari, distribuzione fitofarmaci

A CHI È RIVOLTO:

Operatori desiderano avviare un'attività di asili nido, strutture scolastiche e formazione, farmacie, distribuzione all'ingrosso di farmaci ad uso umano e veterinari, distribuzione fitofarmaci.

COSA OFFRE:

Il rilascio, a seguito di un'attività di verifica e del parere obbligatorio dell'Ente competente (ASL o Azienda Sanitaria Ligure - A.Li.Sa.), dell'autorizzazione sanitaria all'apertura e l'esercizio delle attività sopra indicate.

COME FARE:

Per l'avvio dell'iter autorizzativo è necessario avanzare specifica richiesta mediante:

- PEC all'indirizzo: comunegenova@postemailcertificata.it utilizzando il modulo associato alla specifica attività svolta, disponibile al link: <https://smart.comune.genova.it/content/vigilanza-sanitaria-0> - Settore Igiene – Ufficio Vigilanza Sanitaria
- per istanza inerente aut. igienico sanitaria dei locali per attività distribuzione fitofarmaci, accedere, dal momento dell'attivazione, nel portale SUAP, ad "IMPRESA IN UN GIORNO"

QUANTO COSTA:

L'erogazione del servizio è soggetta al pagamento delle seguenti tariffe:

€ 1.867,60	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 e variazioni alle Autorizzazioni Sanitarie per ampliamento / trasformazione – trasferimento della sede
€ 127,00	Variazioni amministrative autorizzazioni sanitarie
€ 22,20	Sostituzione temporanea resp. deposito ingrosso farmaci

Alle tariffe relative a autorizzazioni e variazioni devono essere aggiunti i seguenti importi: € 0,52 diritti di segreteria; € 16,00 bollo di Stato per istanza e € 16,00 bollo di Stato per rilascio autorizzazione.

RESPONSABILE:

Dott.ssa Francesca Mannori
Telefono: 010 5573202
E-mail: ambiente@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI

Direzione Ambiente Ufficio Vigilanza Sanitaria

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 15° piano 16149 Genova [mappa](#)
Telefono: 010 5577063/3285
E-mail: uocigiene@comune.genova.it
Pec: comunegenova@postemailcertificata.it

Apertura al pubblico: il lunedì dalle ore 14.30 alle ore 16.30 e il venerdì dalle ore 09.00 alle 12.00, su appuntamento

Informazioni telefoniche:

dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Farmacie:

[Regio Decreto 27 Luglio 1934 n. 1265](#) – Testo Unico delle leggi sanitarie
[Legge 2 Aprile 1968 n. 475](#) – Norme concernenti il servizio farmaceutico
[Legge 8 Novembre 1991 n. 362](#) – Norme di riordino del settore farmaceutico
[Regolamento Regione Liguria 16 Luglio 1992 n. 3](#) – Regolamento sul servizio farmaceutico

Presidi sanitari, socio sanitari, sociali e veterinari:

[Legge Regione Liguria 11 Maggio 2017 n. 9](#) – Norme in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, sociosanitarie pubbliche e private
[Deliberazione Giunta Regione Liguria 28 Dicembre 2017 n. 1188](#) – Approvazione dei documenti in materia di autorizzazione al funzionamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali: elenco tipologie strutture, requisiti e procedure
[Deliberazione Giunta Regione Liguria 16 Novembre 2018 n. 944](#) – Approvazione dei documenti in materia di autorizzazione al funzionamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali: requisiti e procedure per l'autorizzazione

Usabilità aula scolastica:

[Regio Decreto 27 Luglio 1934 n. 1265](#) – Testo Unico delle leggi sanitarie
[Decreto Ministero dei lavori pubblici 18 Dicembre 1975](#) - Norme tecniche aggiornate relative all'edilizia scolastica, ivi compresi gli indici di funzionalità didattica, edilizia ed urbanistica, da osservarsi nella esecuzione di opere di edilizia scolastica
[Regolamento per l'igiene del suolo e dell'abitato](#) – Regolamento Comunale - Cap V

Nidi infanzia e servizi integrativi:

[Legge Regione Liguria 11 Maggio 2017 n. 9](#) – Norme in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, sociosanitarie pubbliche e private
[Deliberazione Giunta Regionale 6 Marzo 2015 n. 222](#) - Linee guida sugli standard

strutturali, organizzativi e qualitativi dei servizi socioeducativi per la prima infanzia
[Deliberazione Giunta Regione Liguria 28 Dicembre 2017 n. 1188](#) – Approvazione dei documenti in materia di autorizzazione al funzionamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali: elenco tipologie strutture, requisiti e procedure
[Deliberazione Giunta Regione Liguria 16 Novembre 2018 n. 944](#) – Approvazione dei documenti in materia di autorizzazione al funzionamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali: requisiti e procedure per l'autorizzazione

Detenzione e vendita fitosanitari:

[Legge 23 Dicembre 1978 n. 833](#) – Istituzione del servizio sanitario nazionale

[Decreto Legislativo 17 Marzo 195 n. 194](#) - Attuazione della direttiva 91/414/CEE in materia di immissione in commercio di prodotti fitosanitari

[Decreto Presidente della Repubblica 23 Aprile 2001 n. 290](#) - Regolamento di semplificazione dei procedimenti di autorizzazione alla produzione, alla immissione in commercio e alla vendita di prodotti fitosanitari e relativi coadiuvanti

[Deliberazione Giunta Regione Liguria 20 Febbraio 2002 n. 160](#) - Individuazione dell'autorità Sanitaria competente per il rilascio di autorizzazione al commercio e alla vendita di prodotti fitosanitari e di coadiuvanti di prodotti fitosanitari. Ex D.P.R. 290/2001

Attività di deposito e distribuzione all'ingrosso di farmaci ad uso umano, farmaci veterinari, gas medicali:

[Decreto Legislativo 06 Aprile 2006 n. 193](#) - Attuazione della direttiva 2004/28/CE recante codice comunitario dei medicinali veterinari.

[Decreto Legislativo 24 Aprile 2006 n. 219](#) - Attuazione della direttiva 2001/83/CE (e successive direttive di modifica) relativa ad un codice comunitario concernente i medicinali per uso umano

[Decreto Ministero della Sanità 06 Luglio 1999](#) - Approvazione delle linee direttrici in materia di buona pratica di distribuzione dei medicinali per uso umano

[Legge Regione Liguria 04 Aprile 1991 n. 3](#) - Norme in materia di assistenza farmaceutica e disciplina dei rapporti economici con le farmacie e con i soggetti che operano in regime di convenzionamento esterno

Servizio di rilascio nulla osta per impiego sorgenti di radiazioni ionizzanti, autorizzazione al trasporto di pazienti per pubbliche assistenze e vidimazione registri parti e aborti, stupefacenti per presidi sociali, sociosanitari e veterinari

A CHI È RIVOLTO:

Operatori che nell'esercizio delle loro attività impiegano sorgenti di radiazioni ionizzanti, effettuano trasporto di pazienti per pubbliche assistenze.

Operatori che sono tenuti alla vidimazione dei registri parti e aborti, stupefacenti per i presidi sociali, sociosanitari e i veterinari.

COSA OFFRE:

Il rilascio del nulla osta all'impiego di sorgenti di radiazioni ionizzanti, dell'autorizzazione al trasporto di pazienti per pubbliche assistenze, la vidimazione iniziale dei registri relativi alla tenuta stupefacenti per veterinari, vidimazione iniziale e annuale

stupefacenti per presidi sociali e sociosanitari, vidimazione consegna e conservazione registri parti e aborti.

COME FARE:

Per il rilascio del nulla osta all'impiego di sorgenti di radiazioni ionizzanti è necessario avanzare specifica richiesta mediante:

- PEC all'indirizzo: comunegenova@postemailcertificata.it utilizzando il modulo associato alla specifica attività svolta, disponibile al link: <https://smart.comune.genova.it/content/vigilanza-sanitaria-0> - Settore Igiene – Ufficio Vigilanza Sanitaria

Per l'autorizzazione al trasporto di pazienti per pubbliche assistenze l'istanza deve essere presentata alla ASL che, entro 60 giorni, provvede alla necessaria istruttoria e trasmette al Comune la documentazione per il relativo rilascio unitamente al proprio motivato parere. Il Comune, nei 30 giorni successivi al ricevimento, concede l'autorizzazione. Altresì, la domanda si considera accolta favorevolmente qualora il Comune non provveda nei 90 gg. successivi del ricevimento della stessa da parte della ASL.

Maggiori informazioni e modulistica disponibili al link:

<https://www.asl1.liguria.it/servizi-dalla-a-alla-z/84-autirizzazione-esercizio-trasporto-sanitario.html>

Per la vidimazione è necessaria la consegna dei registri presso l'Ufficio Vigilanza Sanitaria.

QUANTO COSTA:

L'erogazione del servizio è soggetta al pagamento delle seguenti tariffe:

€ 447,00	Autorizzazioni Sanitarie all'uso di sorgenti di radiazioni ionizzanti, e variazioni alle Autorizzazioni Sanitarie per ampliamento / trasformazione - trasferimento della sede
€ 127,00	Variazioni amministrative autorizzazioni sanitarie
€ 244,10	Autorizzazioni trasporto pazienti Pubbliche Assistenze
€ 32,30	Vidimazione iniziale registri stupefacenti sino a 100 pagine
€ 63,90	Vidimazione iniziale registri stupefacenti oltre 100 pagine sino a500

Alle tariffe relative a autorizzazioni e variazioni devono essere aggiunti i seguenti importi: € 0,52 diritti di segreteria; € 16,00 bollo di Stato per istanza e € 16,00 bollo di Stato per rilascio autorizzazione.

RESPONSABILE:

Dott.ssa Francesca Mannori
Telefono: 010 5573202
E-mail: ambiente@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:**Direzione Ambiente
Ufficio Vigilanza Sanitaria**

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 15° piano 16149 Genova [mappa](#)
Telefono: 010 5577063/3285
E-mail: uocigiene@comune.genova.it
Pec: comunegenova@postemailcertificata.it

Apertura al pubblico:

il lunedì dalle ore 14.30 alle ore 16.30 e il venerdì dalle ore 09.00 alle 12.00,
su appuntamento

Informazioni telefoniche:

dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12

NORMATIVA DI RIFERIMENTO**Nulla osta all'impiego di sorgenti di radiazioni ionizzanti a scopo medico:**

[Regio Decreto 27 Luglio 1934 n. 1265](#) – Testo Unico delle leggi sanitarie
[Legge 23 Dicembre 1978 n. 833](#) – Istituzione del servizio sanitario nazionale
[Decreto Legislativo 17 Marzo 1995 n. 230](#) - Attuazione delle direttive
89/618/Euratom, 90/641/Euratom, 96/29/Euratom, 2006/117/Euratom in materia di
radiazioni ionizzanti, 2009/71/Euratom in materia di sicurezza nucleare degli impianti
nucleari e 2011/70/Euratom in materia di gestione sicura del combustibile esaurito e
dei rifiuti radioattivi derivanti da attività civili
[Legge Regione Liguria 28 Ottobre 2002 n. 39](#) - Disciplina per il rilascio del nulla osta
all'impiego di sorgenti di radiazioni ionizzanti a scopo medico.

Trasporto pazienti Pubbliche Assistenze:

[Legge 23 Dicembre 1978 n. 833](#) – Istituzione del servizio sanitario nazionale
[Legge Regione Liguria 24 Maggio 1996 n. 24](#) - Disciplina delle autorizzazioni e della
vigilanza sull'esercizio del trasporto sanitario di pazienti

STANDARD DI QUALITÀ

Servizio erogato	Fattore di qualità	Indicatore	Valore garantito
Tutela igiene e salute pubblica - Autorizzazione all'apertura di strutture nidi	<i>Tempestività</i>	N° giorni per la conclusione del procedimento	90 gg
	<i>Accessibilità</i>	N° di canali attivi	1 (PEC)

infanzia e servizi integrativi e relative a modifiche es: (ampliamento, trasferimento, modifiche di tipologia, variazione Coordinatore)	<i>Trasparenza</i>	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)
Tutela igiene e salute pubblica - Modifica autorizzazioni nidi infanzia e servizi integrativi per la variazione di alcuni dati riportati nelle stesse che non richiedono parere di A.Li.Sa (es: variazione legale rappresentante, variazione sede legale, trasferimento di titolarità)	<i>Tempestività</i>	N° giorni per la conclusione del procedimento	30 gg
	<i>Accessibilità</i>	N° di canali attivi	1 (PEC)
	<i>Trasparenza</i>	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, pec, telefono, appuntamento)

Tutela igiene e salute pubblica - Autorizzazione per il funzionamento di farmacie, esercizio trasporti di pazienti ----- Modifica autorizzazioni di farmacie, locali adibiti alla vendita di fitofarmaci	<i>Tempestività</i>	N° giorni per la conclusione del procedimento	60 gg
	<i>Accessibilità</i>	N° di canali attivi	1 (PEC)
	<i>Trasparenza</i>	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)
Tutela igiene e salute pubblica – Autorizzazione locali adibiti alla vendita di fitofarmaci	<i>Tempestività</i>	N° giorni per la conclusione del procedimento	60 gg
	<i>Accessibilità</i>	N° di canali attivi	2 (PEC e SUAP se attivato)
	<i>Trasparenza</i>	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)

Tutela igiene e salute pubblica - Autorizzazioni per usabilità aule scolastiche/ di insegnamento e formazione professionale e successive modifiche	<i>Tempestività</i>	N° giorni per la conclusione del procedimento	30 gg
	<i>Accessibilità</i>	N° di canali attivi	1 (PEC)

	<i>Trasparenza</i>	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)
Tutela igiene e salute pubblica - Autorizzazioni attività deposito ingrosso di farmaci uso umano/veterinario	<i>Tempestività</i>	N° giorni per la conclusione del procedimento	90 gg
	<i>Accessibilità</i>	N° di canali attivi	1 (PEC)
	<i>Trasparenza</i>	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)
Tutela igiene e salute pubblica - Nulla osta all'impiego di sorgenti di radiazioni ionizzanti a scopo medico	<i>Tempestività</i>	N° giorni per la conclusione del procedimento	60 gg
	<i>Accessibilità</i>	N° di canali attivi	1 (PEC)
	<i>Trasparenza</i>	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)
Tutela igiene e salute pubblica - Vidimazione registri	<i>Tempestività</i>	N° giorni per la conclusione del procedimento	20 gg
	<i>Accessibilità</i>	N° di canali attivi	1 (PEC)
	<i>Trasparenza</i>	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)

Servizio di rilascio dichiarazioni di inabitabilità per motivi igienico-sanitari, provvedimenti per l'eliminazione di inconvenienti igienici

A CHI È RIVOLTO:

Cittadini che hanno esigenza di ottenere dichiarazioni di inabitabilità edifici per motivi igienico-sanitari o provvedimenti per l'eliminazione di inconvenienti igienici.

COSA OFFRE:

Il rilascio, a seguito di un'istruttoria svolta da ASL e previ accertamenti della Polizia Locale se valutati necessari, di un provvedimento che dichiara l'inabitabilità di edifici per motivi igienico-sanitari o finalizzato all'eliminazione di inconvenienti igienici.

COME FARE:

Per l'avvio dell'iter associato al rilascio del provvedimento è necessario avanzare specifica richiesta mediante:

- PEC all'indirizzo: - Ufficio Igiene e Suolo Abitato

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del richiedente

RESPONSABILE:

Dott.ssa Francesca Mannori
Telefono: 010 5573202
E-mail: ambiente@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Ambiente Ufficio Suolo Abitato

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 15° piano 16149 Genova [mappa](#)

Telefono: 010 5573204

Email: suoloabitato@comune.genova.it

Pec: comunegenova@postemailcertificata.it

Apertura al pubblico:

il lunedì dalle ore 14.30 alle ore 16.30 e il venerdì dalle ore 09 alle ore 12.00, su appuntamento

Informazioni telefoniche:

dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle 12.00

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Provvedimenti per l'eliminazione di inconvenienti igienici:

[Regio Decreto 27 Luglio 1934 n. 1265](#) – Testo Unico delle leggi sanitarie
[Legge 23 Dicembre 1978 n. 833](#) – Istituzione del servizio sanitario nazionale
[Regolamento igiene suolo e abitato](#) – Regolamento Comunale
[Regolamento del Corpo di Polizia Locale](#) – Regolamento Comunale

Provvedimento di inabitabilità edifici/appartamenti per motivi igienico-sanitari:

[Regio Decreto 27 Luglio 1934 n. 1265](#) – Testo Unico delle leggi sanitarie
[Legge 23 Dicembre 1978 n. 833](#) – Istituzione del servizio sanitario nazionale
[Regolamento igiene suolo e abitato](#) – Regolamento Comunale

STANDARD DI QUALITÀ

Servizio erogato	Fattore di qualità	Indicatore	Valore garantito
Tutela igiene e salute pubblica - Dichiarazioni di inabitabilità di edifici per motivi igienico sanitari	<i>Tempestività</i>	N° giorni per la conclusione del procedimento	15 gg
	<i>Accessibilità</i>	N° di canali attivi	1 (PEC)
	<i>Trasparenza</i>	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)
Tutela igiene e salute pubblica - Provvedimenti per l'eliminazione di inconvenienti igienici	<i>Tempestività</i>	N° giorni per la conclusione del procedimento	45 gg
	<i>Accessibilità</i>	N° di canali attivi	1 (PEC)
	<i>Trasparenza</i>	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)

TUTELA ANIMALI

Servizio di rilascio autorizzazione igienico-sanitaria per detenzione, commercio animali e apertura negozi di toelettatura e vendita animali vivi; vidimazione registri stabilimenti di allevamento e stabilimento fornitori animali da laboratorio

A CHI É RIVOLTO:

Cittadini o operatori che detengono animali tutelati dalla convenzione CITES – Convenzione internazionale sul commercio delle specie di fauna e flora selvatiche minacciate di estinzione.

Operatori che detengono, commerciano, allevano o effettuano manifestazioni con animali.

Operatori che desiderano avviare locali adibiti alla toelettatura e vendita di animali vivi o che necessitano della vidimazione registri stabilimenti di allevamento e stabilimenti fornitori animali da laboratorio.

COSA OFFRE:

L'emissione, a seguito di un'istruttoria e del parere obbligatorio rilasciato dalla A.S.L., dell'autorizzazione igienico sanitaria alle attività sopra indicate.

La vidimazione dei registri stabilimenti di allevamento e stabilimenti fornitori animali da laboratorio.

COME FARE:

Per l'avvio dell'iter autorizzativo è necessario avanzare specifica richiesta mediante:

- [Sportello Telematico Polifunzionale](#) – Autorizzazione per la detenzione di animali tutelati dalla CITES - Ogni proprietario detentore di un animale esotico in pericolo d'estinzione situato sul territorio del Comune di Genova, conformemente alla Legge Regionale 27/04/1990, n. 25, deve presentare regolare domanda di autorizzazione sanitaria presso l'Ufficio Animali, entro 20 giorni dall'acquisto e/o detenzione, allegando i documenti che dimostrino la regolare importazione e la legittima provenienza dell'animale nonché il regolare possesso.
- PEC all'indirizzo comunegenova@postemailcertificata.it utilizzando a seconda dell'esigenza uno dei moduli in calce al link: <https://smart.comune.genova.it/contenuti/autorizzazioni>

Per la vidimazione dei registri stabilimenti è necessaria la consegna degli stessi presso l'Ufficio Animali.

QUANTO COSTA:

L'erogazione del servizio è soggetto al pagamento delle seguenti tariffe:

€ 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

Alle tariffe relative a autorizzazioni e variazioni devono essere aggiunti i seguenti importi: € 0,52 diritti di segreteria; € 16,00 bollo di Stato per istanza e € 16,00 bollo di Stato per rilascio autorizzazione.

RESPONSABILE:

Dott.ssa Francesca Mannori
Telefono: 010 5573202
E-mail: ambiente@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Ambiente Ufficio Animali

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 15° piano 16149 Genova [mappa](#)
Telefono: 010 5573645/649/652/230
Email: ufficioanimali@comune.genova.it
Pec: comunegenova@postemailcertificata.it

Apertura al pubblico:

il lunedì dalle ore 14.30 alle ore 16.30 e il venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00, su appuntamento

Informazioni telefoniche:

dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle 12.00

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Autorizzazione sanitaria per varie attività attinenti ad animali vivi:

[Decreto Legislativo 05 Agosto 2022 n. 136](#) - Attuazione dell'articolo 14, comma 2,

lettere a),b), e), f), h), i), l), n), o) e p), della legge 22 aprile 2021, n. 53 per adeguare e raccordare la normativa nazionale in materia di prevenzione e controllo delle malattie animali che sono trasmissibili agli animali o all'uomo, alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/429 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 9 marzo 2016. (22G00144)

[Regolamento per la tutela e il benessere degli animali](#) – Regolamento Comunale **Autorizzazione alla detenzione vendita e allevamento di animali tutelati dalla convenzione internazionale C.I.T.E.S. (Convenzione internazionale sul commercio delle specie di fauna e flora selvatiche minacciate di estinzione):**

[Decreto Legislativo 05 Agosto 2022 n. 136](#) - Attuazione dell'articolo 14, comma 2, lettere a),b), e), f), h), i), l), n), o) e p), della legge 22 aprile 2021, n. 53 per adeguare e raccordare la normativa nazionale in materia di prevenzione e controllo delle malattie animali che sono trasmissibili agli animali o all'uomo, alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/429 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 9 marzo 2016.

[Regolamento \(CEE\) 03 Dicembre 1982 n. 3626/82](#) relativo all'applicazione nella Comunità della convenzione sul commercio internazionale delle specie di flora e di fauna selvatiche minacciate di estinzione ([CITES](#)) e s.m.i

[Legge Regione Liguria 27 Aprile 1990 n. 25](#) – Norme sanitarie e di protezione sulla Detenzione, l'allevamento ed il commercio di animali esotici.

Autorizzazione sanitaria per stabilimenti di allevamento e stabilimenti fornitori di animali da laboratorio:

[Decreto Legislativo 05 Agosto 2022 n. 136](#) - Attuazione dell'articolo 14, comma 2, lettere a),b), e), f), h), i), l), n), o) e p), della legge 22 aprile 2021, n. 53 per adeguare e raccordare la normativa nazionale in materia di prevenzione e controllo delle malattie animali che sono trasmissibili agli animali o all'uomo, alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/429 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 9 marzo 2016.

[Decreto Legislativo 04 Marzo 2014 n. 26](#) - Attuazione della direttiva 2010/63/UE sulla protezione degli animali utilizzati a fini scientifici.

Servizio informazioni e segnalazioni animali

A CHI È RIVOLTO:

A tutti coloro che hanno esigenza di informazioni o interventi riguardo alle specie di animali urbani critici in città (colombi, ratti, zanzare, vespe, calabroni, scarafaggi, ecc.).

COSA OFFRE:

La consulenza in ambito privato, a cittadini e Amministratori di Condominio.
La predisposizione di interventi su suolo pubblico per contenimento riguardo alle specie di animali urbani critici (colombi, ratti, zanzare, vespe, calabroni, scarafaggi, ecc.).

Maggiori informazioni sono disponibili ai seguenti link:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/animali-critici>

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/fauna-selvatica>

COME FARE:

Accedere tramite credenziali SPID o CIE e trasmettere la richiesta di informazioni o la segnalazione utilizzando il portale [SegnalaCI](#)

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del richiedente

RESPONSABILE:

Dott.ssa Francesca Mannori
Telefono: 010 5573202
E-mail: ambiente@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Ambiente Ufficio Animali

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 15° piano 16149 Genova [mappa](#)
Telefono: 010 5573645/649/652/230
Email: ufficioanimali@comune.genova.it
Pec: comunegenova@postemailcertificata.it

Apertura al pubblico:

il lunedì dalle ore 14.30 alle ore 16.30 e il venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00, su appuntamento

Informazioni telefoniche:

dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle 12.00

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

[Regolamento per la tutela e il benessere degli animali](#) – Regolamento Comunale

STANDARD DI QUALITÀ

Servizio erogato	Fattore di qualità	Indicatore	Valore garantito
Tutela animali - Autorizzazione sanitaria per negozi di toelettatura e vendita animali vivi / per	<i>Tempestività</i>	N° giorni per la conclusione del procedimento	48 gg
	<i>Accessibilità</i>	N° di canali attivi	1 (PEC)

<p>allevamenti di animali vivi per scopi di ricerca ----- Tutela animali - Autorizzazioni alla detenzione, allevamento e vendita di animali tutelati dalla convenzione CITES ----- Tutela animali - 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</p>	<p><i>Trasparenza</i></p>	<p>N° di canali di informazione attivi</p>	<p>5 canali attivi (e-mail, PEC, telefono, appuntamento)</p>
<p>Tutela animali - Verifica registri stabilimenti di allevamento e stabilimenti fornitori animali da laboratorio</p>	<p><i>Tempestività</i></p>	<p>N° giorni per la conclusione del procedimento</p>	<p>24 gg</p>
	<p><i>Accessibilità</i></p>	<p>N° di canali attivi</p>	<p>1 (PEC)</p>
	<p><i>Trasparenza</i></p>	<p>N° di canali di informazione attivi</p>	<p>5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)</p>

IMPIANTI TECNOLOGICI E GESTIONE CALORE

Servizio di gestione delle segnalazioni e di tutte le successive attività tecniche necessarie per il ripristino del funzionamento degli impianti termici gestiti

A CHI E'RIVOLTO:

Al gestore dell'immobile di proprietà del Comune di Genova che vuole segnalare il malfunzionamento dell'impianto di riscaldamento gestito nell'ambito del contratto manutentivo.

COSA OFFRE:

La gestione delle segnalazioni e di tutte le successive attività tecniche necessarie per il ripristino del funzionamento degli impianti termici gestiti.

COME FARE:

Le richieste di informazioni e le segnalazioni possono essere effettuate tramite:

- E-mail: callcenter@getec-italia.com indicando città, indirizzo, codice impianto, denominazione dell'edificio, problematica riscontrata
- Piattaforma [SegnalaCi](#) – Accesso attraverso identità digitale (SPID o CIE)

QUANTO COSTA:

I servizi non sono soggetti al pagamento di una tariffa.

RESPONSABILE:

Ing. Linda Pagani

Telefono: 010 5577535

E-mail: ufficiocalore@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI

Direzione Ambiente

Ufficio Rifiuti

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 15° piano 16149 Genova [mappa](#)

Telefono: 010 5577535

Email: ufficiocalore@comune.genova.it

Pec: comunegenova@postemailcertificata.it

Apertura al pubblico: l'ufficio non è aperto al pubblico

Informazioni telefoniche: dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00

STANDARD DI QUALITÀ

Servizio erogato	Fattore di qualità	Indicatore	Valore garantito
Presenza in carico della segnalazione di malfunzionamento	<i>Tempestività</i>	Tempo di presa in carico	1 giorno

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate. Per l'anno 2024 si consolideranno le azioni di miglioramento già intraprese e si continuerà la migrazione verso lo sportello unico.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

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.

Copia della presente Carta dei Servizi in forma digitale può essere richiesta alla Segreteria della Direzione Mobilità e Trasporti, Via di Francia 1- 11° piano, 16149 Genova

E-mail: ambiente@comune.genova.it

Tel. Segreteria: 010 5577138/030/803

DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. Il Settore ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione il Settore nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

Segnalazioni e reclami dovranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi, attraverso la piattaforma **SegnalaCi** sul Sito internet Istituzionale

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

L'accesso è consentito con le credenziali SPID, con carta d'identità elettronica o previa registrazione al portale.

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.