CARTA DEI SERVIZI DI MOBILITÀ
ANNO 2023

Direzione Mobilità e Trasporti
Via di Francia 1- 11° piano
16149 GENOVA
E-mail: direzionemobilita@comune.genova.it
Tel. Segreteria: 010 5577138 – 030 – 803

INDICE

INDICE 2
INTRODUZIONE..... 3
VALIDITÀ DELLA CARTA 3
PRINCIPI FONDAMENTALI 4
SERVIZI IN AFFIDAMENTO ESTERNO 5
SERVIZI EROGATI 6
STANDARD DI QUALITÀ..... 19
AZIONI DI MIGLIORAMENTO 21
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE 22
DIRITTI DEGLI UTENTI 22
RIMBORSI 22
DOVERI DEGLI UTENTI 23
CONCILIAZIONE 23
VERIFICA PERIODICA CON ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI 23

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.

Il Comune di Genova sviluppa le **politiche di mobilità urbana** pianificando e programmando le azioni relative in coerenza con gli atti di pianificazione urbanistica. In particolare:

- ✓ concorre alla formazione di programmi di trasformazione urbana che comportano la realizzazione di **nuove infrastrutture o modifiche a quelle esistenti;**
- ✓ cura i rapporti con i Ministeri e gli altri soggetti istituzionali per **ottenere i finanziamenti** per le infrastrutture e per le opere di mobilità e di trasporto pubblico e sovraintende alla loro **progettazione e realizzazione**;
- ✓ collabora con Città Metropolitana nella gestione dei **servizi erogati da AMT** e gestisce **il contratto di servizio con Genova Parcheggi** e con gli altri gestori privati di strutture di sosta;
- ✓ promuove le **azioni per il Mobility Management**, coordinando i rapporti tra Enti/imprese e le aziende di TPL per la mobilità sistematica casa-lavoro;
- ✓ sviluppa e promuove **iniziative di mobilità sostenibile e di Smart Mobility** curando i relativi progetti;
- ✓ pianifica, coordina e gestisce **viabilità e circolazione cittadina**, predisponendo i piani del traffico e della mobilità, curando i sistemi tecnologici di gestione e controllo del traffico, la segnaletica stradale ed emanando le relative ordinanze svolge funzioni tecniche e amministrative in materia di **servizi di trasporto e mobilità di competenza comunale**.

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **01/01/2023** 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.

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

SERVIZI IN AFFIDAMENTO ESTERNO

Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità, e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula o rinnovo dei contratti di servizio con le imprese dirette erogatrici, la Civica Amministrazione darà applicazione alle disposizioni previste nella Legge 24/2007 n. 244 – art. 2 comma 461.

PARCHEGGI DISABILI PERSONALIZZATI

A CHI È RIVOLTO:

A coloro che, impossibilitati a deambulare o con capacità di deambulazione ridotta a carattere permanente, e titolari di Contrassegno Unificato Disabili Europeo (CUDE), necessitino di un'area di sosta riservata nei pressi della propria abitazione o sede di lavoro.
Possono richiedere il servizio coloro che abbiano necessità di utilizzare il mezzo per frequenti spostamenti sul territorio cittadino che rendano imprescindibile l'utilizzo di un veicolo immediatamente a disposizione e che non dispongano a qualsiasi titolo di box o posti auto privi di barriere architettoniche nei pressi del luogo in cui intendono richiedere l'area di sosta.

COSA OFFRE:

Uno spazio riservato per la sosta ai veicoli al servizio o in uso alle persone disabili, in possesso del Contrassegno Unificato Disabili Europeo (CUDE), personalizzato attraverso l'indicazione del numero del contrassegno sul cartello di indicazione del posteggio.

COME FARE:

Come ottenere il CUDE
L'avente diritto può ottenere il CUDE presentando idonea certificazione medica rilasciata dall'ufficio medico legale della ASL 3 Genovese o verbale ASL Legge 104/92 o verbale INPS L.102/09 unitamente al documento d'identità del richiedente disabile (che si deve presentare di persona presso l'ufficio preposto per il rilascio del contrassegno), eventuale documento d'identità del curatore/tutore, n. 2 fotografie recenti in formato fototessera (una da apporre sul retro dell'autorizzazione e una sull'istanza presso gli sportelli della società Genova Parcheggi S.p.A.

Costo € 5.00 a titolo di rimborso per il costo della plastificazione.
(Delibera di Giunta Comunale n ° 163/2014)
Rilascio immediato

Genova Parcheggi S.p.A.
Viale Brigate Partigiane, 1
16129 – Genova
Tel. 010 539871
Fax 010 5398885
Orario continuato 8.30 – 16.30 dal lunedì al venerdì

https://genovaparcheggi.com/panoramica-disabili/
http://genovaparcheggi.com/wp-content/uploads/2016/08/cude_contrassegno_europeo_genova_parcheggi_spa.pdf

La domanda
Per richiedere uno spazio di sosta riservato, personalizzato con il numero di contrassegno, l'interessato può presentare domanda con le seguenti modalità:

- in via telematica tramite il sito internet del Comune di Genova, accedendo al Fascicolo del Cittadino (Link: https://smart.comune.genova.it/sezione/fascicolo-del-cittadino)
  L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);
- tramite mail certificata (PEC) a comunegenova@postemailcertificata.it
- a mano presso le sedi municipali

In caso di inoltro della domanda tramite PEC o a mano presso gli uffici, la **modulistica** è disponibile presso i Front Office dei Municipi o scaricabile dal sito istituzionale del Comune di Genova (link: Modulistica per richiesta parcheggio disabili con contrassegno)

QUANTO COSTA:

La richiesta di istituzione dell'area di sosta è soggetta all'imposta bollo da 16 euro.

RESPONSABILE:

Dott. Varno Maccari
E-mail: regolazionemobilita@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI

Ufficio Posteggi Disabili
Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova
mappa

Telefono: 0105573341
Email: hparkmobilita@comune.genova.it

Apertura al pubblico: L'ufficio riceve su appuntamento il martedì dalle ore 10:00 alle ore 12:00

Informazioni telefoniche:
- mercoledì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 con **operatore**
- tutti i giorni un **risponditore automatico** fornirà informazioni di carattere generale

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- Link: D.Lgs n. 285/1992 (Nuovo Codice della Strada)
- LinK: D.P.R. n. 495/1992 (Regolamento di attuazione nuovo codice della strada)
- Link: Legge n. 104/1992
- Link: Legge n. 118/1971

INTERVENTI DI MANUTENZIONE DI SEGNALETICA DI SOSTA

A CHI È RIVOLTO:

A coloro che ravvisino situazioni di deterioramento della segnaletica di sosta, orizzontale o verticale, e vogliano richiedere al Comune di intervenire per il ripristino.

CHE COSA OFFRE:

Il cittadino che vuole richiedere un intervento di ripristino della segnaletica di sosta, orizzontale o verticale, può inviare una segnalazione al Comune che dopo aver effettuato ad una valutazione tecnica, in caso di esito positivo, procede all'intervento.

COME FARE:

L'interessato può richiedere un intervento di manutenzione di segnaletica di sosta, con le seguenti modalità:

- accedendo alla piattaforma **SegnalaCi** sul sito istituzionale (Link: https://segnalazioni.comune.genova.it).
  L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) o previa registrazione al portale.
- tramite mail certificata (PEC) a comunegenova@postemailcertificata.it
- attraverso mail dedicata regolazionemobilita@comune.genova.it
- per casi complessi appuntamento presso la Direzione Mobilità e Trasporti telefonando ai numeri 010 5577 030/803/138

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del richiedente.

RESPONSABILE

Dott. Varno Maccari
e-mail: regolazionemobilita@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Settore Regolazione della Direzione Mobilità e Trasporti
Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova
mappa

Telefono: 010 5577 030/803/138
Fax: 010 5577 852
Email: regolazionemobilita@comune.genova.it

Apertura al pubblico: L'ufficio riceve unicamente su appuntamento.

INTERVENTI DI MODIFICA ALLA SOSTA

A CHI È RIVOLTO:

A coloro che hanno l'esigenza di fare modificare la segnaletica orizzontale e verticale, o di richiedere l'istituzione e la cancellazione degli stalli disabili, merci, auto, moto e altre tipologie.

CHE COSA OFFRE:

Gli interessati possono richiedere interventi di modifica riguardanti la segnaletica orizzontale e verticale, l'istituzione e la cancellazione degli stalli disabili, merci, auto, moto e altre tipologie.

COME FARE:

L'interessato può richiedere un intervento di modifica alla sosta con le seguenti modalità:

- accedendo alla piattaforma **SegnalaCi** sul sito istituzionale (Link: https://segnalazioni.comune.genova.it).
  L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) o previa registrazione al portale.
- tramite mail certificata (PEC) a comunegenova@postemailcertificata.it
- attraverso mail dedicata a regolazionemobilita@comune.genova.it
- per casi complessi appuntamento presso la Direzione Mobilità e Trasporti telefonando ai numeri 010 5577 030/803/138

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del richiedente.

RESPONSABILE
Dott. Varno Maccari
e-mail: regolazionemobilita@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Settore Regolazione della Direzione Mobilità e Trasporti
Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova
mappa

Telefono: 010 5577 030/803/138
Fax: 010 5577 852
Email: regolazionemobilita@comune.genova.it

Apertura al pubblico: L'ufficio riceve su appuntamento

INTERVENTI DI MODIFICA TEMPORANEA DEL TRAFFICO PER CANTIERI O MANIFESTAZIONI

A CHI È RIVOLTO:

Al cittadino, all'ente o alla ditta che ha l'esigenza di apportare modifiche temporanee alla disciplina della circolazione (sosta e/o transito), ad esempio in seguito ad autorizzazioni ottenute per apertura cantieri, svolgimento eventi, fiere, movimentazione autogru, etc., può presentare specifica richiesta al Comune.

CHE COSA OFFRE:

L'emissione di un'ordinanza che disciplini la circolazione in seguito alla richiesta del cittadino, dell'ente o della ditta che ha ottenuto un'autorizzazione per poter effettuare attività che comportino una modifica al traffico ad es. apertura cantieri, svolgimento eventi, fiere, movimentazione autogru, etc.
Le ordinanze sono disponibili sull'albo pretorio (Link: Albo pretorio on-line).

COME FARE:

Gli interessati possono richiedere un intervento di modifica temporanea del traffico con le seguenti modalità:

- in via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (Genova Digitale | Comune di Genova | Sito Istituzionale) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Mobilità e Trasporti" dal menu a tendina.
  L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

  Link: Modifica temporanea della viabilità

- tramite mail certificata (PEC) a comunegenova@postemailcertificata.it
- attraverso mail dedicata regolazionemobilita@comune.genova.it
- per casi complessi appuntamento presso la Direzione telefonando ai numeri: tel. 010 5577 030/803/138

In caso di inoltro della domanda tramite PEC o mail, la **modulistica** è scaricabile dal sito istituzionale del Comune di Genova (link: Domanda di emissione ordinanza per la modifica temporanea della viabilità).

QUANTO COSTA:

La richiesta di istituzione dell'area di sosta è soggetta all'imposta bollo da 16 euro

RESPONSABILE:

Dott. Varno Maccari
e-mail: regolazionemobilita@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Ufficio Ordinanze - Settore Regolazione della Direzione Mobilità e Trasporti
Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova
mappa

Telefono: 010 5577 805/342
Email: regolazionemobilita@comune.genova.it

Apertura al pubblico: L'ufficio riceve su appuntamento

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- Link: D.Lgs n. 285/1992 (Nuovo Codice della Strada)
- Link: D.P.R. n. 495/1992 (Regolamento di attuazione nuovo codice della strada)

INTERVENTI DI RIPRISTINO O MANUTENZIONE DI SEGNALETICA DI CIRCOLAZIONE

A CHI È RIVOLTO:

A coloro che ravvisino situazioni di deterioramento della segnaletica di circolazione, orizzontale o verticale, e vogliano richiedere al Comune di intervenire per il ripristino.

CHE COSA OFFRE:

Il cittadino che vuole richiedere un intervento di ripristino della segnaletica di circolazione, orizzontale o verticale, può inviare una segnalazione al Comune che dopo aver effettuato una valutazione tecnica, in caso di esito positivo, procede all'intervento.

COME FARE:

L'interessato può richiedere un intervento di ripristino o manutenzione di segnaletica di circolazione, con le seguenti modalità:

- accedendo alla piattaforma **SegnalaCi** sul sito istituzionale (Link: https://segnalazioni.comune.genova.it).
  L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) o previa registrazione al portale.

- tramite mail certificata (PEC) a comunegenova@postemailcertificata.it
- attraverso mail dedicata regolazionemobilita@comune.genova.it
- per casi complessi appuntamento presso la Direzione Mobilità e Trasporti telefonando ai numeri 010 5577 030/803/138

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del richiedente.

RESPONSABILE:

Dott. Varno Maccari
e-mail: regolazionemobilita@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Settore Regolazione della Direzione Mobilità e Trasporti
Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova
mappa

Telefono: 010 5577 030/803/138
Fax: 010 5577 852
Email: regolazionemobilita@comune.genova.it

Apertura al pubblico: L'ufficio riceve su appuntamento.

INTERVENTI DI MODIFICA ALLA CIRCOLAZIONE

A CHI È RIVOLTO:

A coloro che vogliano richiedere interventi di modifica riguardanti la segnaletica orizzontale e verticale, gli impianti semaforici, le opere civili e le infrastrutture.

CHE COSA OFFRE:

L'emissione di un'ordinanza da parte del Comune che modifichi la circolazione (la segnaletica orizzontale e verticale, gli impianti semaforici, le opere civili e le infrastrutture).
Le ordinanze sono disponibili sull'albo pretorio (Link: Albo pretorio on-line).

COME FARE:

L'interessato può richiedere un intervento di modifica alla circolazione, con le seguenti modalità:

- accedendo alla piattaforma **SegnalaCi** sul sito istituzionale (Link: https://segnalazioni.comune.genova.it).
  L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) o previa registrazione al portale.

- tramite mail certificata (PEC) a comunegenova@postemailcertificata.it
- attraverso mail dedicata regolazionemobilita@comune.genova.it
- per casi complessi appuntamento presso la Direzione Mobilità e Trasporti telefonando ai numeri 010 5577 030/803/138

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del richiedente.

RESPONSABILE:

Dott. Varno Maccari
e-mail: regolazionemobilita@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Settore Regolazione della Direzione Mobilità e Trasporti
Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova
mappa

Telefono: 010 5577 030/803/138
Fax: 010 5577 852
Email: regolazionemobilita@comune.genova.it

Apertura al pubblico: L'ufficio riceve su appuntamento.

GESTIONE CONTRATTO DI SERVIZIO CON GENOVA PARCHEGGI S.p.A.

COSA OFFRE:

Il Comune di Genova è contraente del contratto di servizio con Genova Parcheggi S.p.A. a cui è stata affidata la gestione dei servizi di regolazione della domanda di mobilità, bike sharing (link al servizio https://api.weelo.it/urlguide/Genova/ita.html), rilascio CUDE e autorizzazioni transiti corsie bus, e ne monitora il rispetto dei parametri contrattuali. I risultati del monitoraggio sono pubblicati sul sito istituzionale.

RESPONSABILE:

Dott.ssa Maria Cristina Carmeli
tel. 010 5577 030/803/138
E-mail direzionemobilita@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Mobilità e Trasporti
Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova
mappa

Telefono: 010 5577 030/803/138
Fax: 010 5577 852
Email: direzionemobilita@comune.genova.it

Apertura al pubblico: L'ufficio riceve su appuntamento.

GESTIONE CONTRATTO DI SERVIZIO CON AMT S.p.A

CHE COSA OFFRE:

Nell'ambito del contratto di servizio tra AMT (Azienda Mobilità e Trasporti) e Città Metropolitana, la Direzione Mobilità e Trasporti rappresenta il Comune di Genova, principale Ente Locale cliente del servizio di trasporto pubblico locale, prendendo parte alle decisioni sul servizio e contribuendo alle valutazioni tecniche in merito (nell'ambito del comitato tecnico di gestione del contratto) e monitorando il rispetto dei parametri contrattuali. I risultati del monitoraggio sono pubblicati sul sito istituzionale.

RESPONSABILE:

Dott.ssa Maria Cristina Carmeli
tel. 010 5577 030/803/138
e-mail direzionemobilita@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Mobilità e Trasporti
Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova
mappa

Telefono: 010 5577 030/803/138
Fax: 010 5577 852
Email: direzionemobilita@comune.genova.it

Apertura al pubblico: L'ufficio riceve su appuntamento.

GESTIONE CONTRATTO CON GENOVA CAR SHARING S.r.l.

CHE COSA OFFRE:

La Direzione Mobilità e Trasporti ha affidato a Genova Car Sharing l'effettuazione del servizio di car sharing sul territorio comunale.
Il car sharing è un servizio di mobilità flessibile che consente di acquistare l'uso dell'auto solo per il tempo effettivamente necessario, anziché l'auto stessa. Le vetture appartenenti alla flotta car sharing si trovano parcheggiate in strada o in stalli dedicati e riconoscibili da opportuna segnaletica.
Il comune di Genova monitora il rispetto dei parametri contrattuali e pubblica i risultati del monitoraggio sul sito istituzionale.
Link al servizio https://www.elettracarsharing.com/

RESPONSABILE:

Dott.ssa Maria Cristina Carmeli
tel. 010 5577 030/803/138
E-mail direzionemobilita@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Mobilità e Trasporti
Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova
mappa

Telefono: 010 5577 030/803/138
Fax: 010 5577 852
Email: direzionemobilita@comune.genova.it

Apertura al pubblico: L'ufficio riceve su appuntamento.

MOBILITY MANAGEMENT DI AREA

Il **Comune di Genova**, attraverso il mobility manager di area incaricato, promuove interventi per organizzare e gestire la domanda di mobilità, delle persone e delle merci, finalizzati alla riduzione strutturale e permanente dell'impatto ambientale derivante dal traffico nelle aree urbane e metropolitane, tramite l'attuazione di politiche di mobilità sostenibile, in particolare della mobilità dei dipendenti delle aziende e delle scuole.

Per le aziende, il mobility manager di area coordina e supporta i mobility manager **aziendali** in termini di formazione e coordinamento al fine di adottare strumenti come il **Piano spostamenti casa-lavoro** (**Pscl**), con l'obiettivo di ridurre l'utilizzo dell'auto privata in favore di soluzioni di trasporto alternativo a ridotto impatto ambientale (trasporto pubblico, car pooling, car sharing, bike sharing, trasporto a chiamata, navette, ecc.).

Per le scuole, il mobility manager di area offre supporto ai mobility manager **scolastici** in termini di formazione e coordinamento **per supportare lo sviluppo di azioni volte a** coordinare gli **spostamenti casa-scuola** del personale scolastico e degli alunni, disincentivando l'uso dell'auto privata.

In particolare, con regia ASL3, patrocinio del Comune e collaborazione delle scuole interessate, sono stati organizzati i servizi pedibus, con accompagnamento a piedi in gruppo dei bambini a scuola, al momento attivi per i seguenti istituti:

IC Oregina
IC Voltri 1
IC Castelletto
IC Centro storico
IC Albaro
IC Molassana
IC Quarto
Convitto Colombo

Link alla descrizione del servizio: download.php (alisa.liguria.it)

RESPONSABILE:

Arch. Carla Gerbaudi
tel. 010 5577 803
E-mail mobilitymanager@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Mobilità e Trasporti
Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova
mappa

Telefono: 010 5577 030/803/138
Fax: 010 5577 852
Email: direzionemobilita@comune.genova.it

ASCOLTO ATTIVO NEI CONFRONTI DELLE ASSOCIAZIONI

A seguito dell'istituzione dell'Unità di Progetto Smart Mobility, nel mese di febbraio 2021 è stato attivato un percorso di confronto e ascolto delle associazioni e dei comitati impegnati sul tema della mobilità sostenibile che, nel corso del 2023, vedrà l'attivazione della Consulta della Mobilità Leggera quale canale per segnalazioni e suggerimenti relativi a pedonalità, ciclabilità e intermodalità.

RESPONSABILE:

Dott. Valentino Zanin
tel. 010 5577 030/010 5573 683

E-mail smartmobility@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Mobilità e Trasporti
Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova
mappa

Telefono: 010 5577 030/803/138
Fax: 010 5577 852
Email: direzionemobilita@comune.genova.it

INIZIATIVE IN TEMA DI MOBILITÀ SOSTENIBILE

L'Amministrazione comunale cura, sostiene, coordina e patrocina eventi che favoriscono la crescita della **cultura della mobilità sostenibile**, dando rilevanza a **iniziative organizzate in collaborazione con la cittadinanza e con le associazioni**, anche di respiro nazionale o internazionale, quali:

- **European Mobility Week**: ogni anno, il Comune di Genova partecipa agli eventi finalizzati a promuovere la mobilità sostenibile. Nell'anno 2022 (16-22 settembre), si evidenziano: **Il Giretto d'Italia** e la **Giornata nazionale del Bike to work** (contati oltre 600 utenti di biciclette, e-bike e monopattini) e la giornata di chiusura al traffico dell'area che gravita intorno a piazza Colombo per ospitare **"#Park(ing) Day-Per una Genova alle persone"**. È stato attivato un form on line, anche per il 2023, per registrare le iniziative delle associazioni da condividere. https://smart.comune.genova.it/comunicati-stampa-articoli/%E2%80%9Ccambia-e-vai%E2%80%A6%E2%80%9D-piedi-e-bicicletta-i-49-eventi-genovesi-la-settimana
- **Premio Urban Award di ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani)** in cui il Comune di Genova, valorizzando le iniziative in tema di mobilità sostenibile, è stato premiato con **tre cargo bike a pedalata assistita**, messe **a disposizione di artigiani, commercianti e piccole aziende attraverso la sperimentazione Cargovelle.**
- **Premio Federica Picasso,** concorso di idee istituito nel 2021 con l'obiettivo di stimolare le nuove generazioni al rispetto in strada per tutti e per promuovere la cultura della sicurezza stradale e della mobilità sostenibile. Gli alunni delle classi quinte degli Istituti comprensivi genovesi sono stati invitati a inviare i propri elaborati, testi, disegni o video sul tema **"BIMBINCITTÀ: mi muovo sicuro nel mio quartiere!**" la seconda edizione 2022 ha visto la partecipazione di 22 Istituti comprensivi, 48 classi per un totale di oltre 1200 alunni. Premiate le prime 5 classi classificate. Successivamente sono stati organizzati incontri di educazione stradale con la Polizia Locale.

RESPONSABILE:

Dott. Valentino Zanin
tel. 010 5577 030/010 5573 683
E-mail smartmobility@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Mobilità e Trasporti
Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova
mappa

Telefono: 010 5577 030/803/138
Fax: 010 5577 852
Email: direzionemobilita@comune.genova.it

SHARING MOBILITY

La Direzione Mobilità e Trasporti promuove e coordina i servizi di sharing mobility quali soluzioni orientate alla mobilità sostenibile.

In particolare sono attivi i servizi di:

- **Car sharing**, operatore Elettra Car Sharing S.r.l. dal 2021 https://www.elettracarsharing.com/;
- **Scooter sharing**, per il quale è stato pubblicato bando di manifestazione di interesse nel 2022; attivo da dicembre 2022 il servizio di Smartventure S.r.l. con marchio ZigZag Sharing https://www.zigzagsharing.com/it/zigzag-a-genova/;
- **Bike sharing**, servizio rinnovato dal 2022, gestito da Genova Parcheggi S.p.A. ed erogato da Bicincitta Italia S.r.l. con il marchio Zena by bike https://api.weelo.it/urlguide/Genova/ita.html

STANDARD DI QUALITÀ

GESTIONE SOSTA			
Servizio erogato	**Fattore di qualità**	**Indicatore**	**Valore garantito**
PARCHEGGI DISABILI PERSONALIZZATI istituzione, abrogazione e manutenzione degli stalli personalizzati riservati ai disabili, in possesso di CUDE e requisiti	*Tempestività*	Numero giorni per la conclusione del procedimento e comunicazione al richiedente	Entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza
	Accessibilità	Numero di canali attivi per la presentazione istanza	3 canali attivi (Municipi, Fascicolo del cittadino, PEC)
	Trasparenza	Numero di canali di informazione attivi	5 canali attivi (Sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)
INTERVENTI DI MANUTENZIONE DI SEGNALETICA DI SOSTA	*Tempestività*	Valutazione tecnica, riscontro al richiedente e inoltro ordine lavori	Entro 15 giorni dalla richiesta
		Esecuzione e conclusione intervento	Entro 60 gg dall'ordine
	Accessibilità	Numero di canali attivi per richiesta/segnalazione interventi	4 canali attivi (Segnalaci, indirizzo e-mail, PEC, appuntamento)
	Trasparenza	Numero di canali attivi d'informazione	4 canali attivi (Sito internet, indirizzo e-mail, telefono, appuntamento)
INTERVENTI DI MODIFICA ALLA SOSTA (segnaletica orizzontale e verticale stalli disabili, merci, auto, moto ed altri)	*Tempestività*	Numero giorni necessari per emissione ordinanza e invio ordine lavori in caso di intervento	Riscontro al richiedente ed emissione ordinanza in caso di intervento entro 30 giorni dalla richiesta/segnalazione
	Tempestività	Esecuzione e conclusione intervento	Entro 45 giorni dall'ordine
	Accessibilità	Numero di canali attivi per la presentazione istanza	4 canali attivi (Segnalaci, PEC, indirizzo e-mail, appuntamento)
	Trasparenza	Numero di canali attivi di informazione	4 canali attivi (Sito internet, telefono, indirizzo e-mail, appuntamento)

GESTIONE VIABILITÀ			
INTERVENTI DI MODIFICA TEMPORANEA DEL TRAFFICO PER CANTIERI O MANIFESTAZIONI	*Tempestività*	Numero giorni necessari per emissione ordinanza o comunicazione diniego	Entro 10 giorni dalla presentazione dell'istanza
	Accessibilità	Numero canali attivi per presentazione istanza	4 canali attivi (Servizi On Line, indirizzo email dedicato, PEC, appuntamento)
INTERVENTI DI MANUTENZIONE DI SEGNALETICA DI CIRCOLAZIONE	*Tempestività*	Valutazione tecnica, riscontro al richiedente e inoltro ordine lavori	Entro 15 giorni dalla richiesta
		Esecuzione e conclusione intervento	Entro 60 giorni dall'ordine
	Accessibilità	Numero di canali attivi per presentazione segnalazione	4 canali attivi (Segnalaci, PEC, indirizzo e-mail, appuntamento)
	Trasparenza	Numero di canali attivi di informazione	4 canali attivi (Sito internet, telefono, indirizzo e-mail, appuntamento)
INTERVENTI DI MODIFICA ALLA CIRCOLAZIONE (segnaletica orizzontale e verticale, semafori, opere civili)	*Tempestività*	Numero giorni necessari per emissione ordinanza ed invio ordine lavori in caso di intervento	Riscontro al richiedente ed emissione ordinanza in caso di intervento entro 30 giorni da richiesta/ segnalazione
		Esecuzione e conclusione intervento	Entro 45 giorni dall'ordine
	Accessibilità	Numero di canali attivi per presentazione richiesta o segnalazione	4 canali attivi (Segnalaci, PEC, mail, appuntamento)
	Trasparenza	Numero di canali attivi di informazione	4 canali attivi (Sito internet, mail, telefono, appuntamento)

GESTIONE CONTRATTI			
CONTRATTO DI SERVIZIO CON GENOVA PARCHEGGI	*Efficacia*	Monitoraggio del rispetto dei parametri contrattuali	Trimestrale
	Trasparenza	Pubblicazione report risultati monitoraggio sul sito istituzionale	Trimestrale
CONTRATTO DI SERVIZIO CON AMT	*Efficacia*	Monitoraggio del rispetto dei parametri contrattuali servizi aggiuntivi	Trimestrale
	Trasparenza	Pubblicazione report risultati monitoraggio sul sito istituzionale	Trimestrale
CONTRATTO DI SERVIZIO CON GENOVA CAR SHARING	*Efficacia*	Monitoraggio del rispetto degli impegni contrattuali	Trimestrale
	Trasparenza	Pubblicazione risultati monitoraggio	Trimestrale

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 2023 le seguenti azioni di miglioramento:

1) Effettuazione indagine di customer satisfaction finalizzata al raffronto tra il livello di soddisfazione degli utenti in relazione alla prestazione erogata e il relativo livello di adeguatezza rispetto agli standard predefiniti

2) Redazione e diffusione di una newsletter, sul sito web del Comune e in forma cartacea con l'obiettivo di informare e aggiornare gli stakeholder, e potenzialmente tutti i cittadini, sull'attività svolta e sulle procedure adottate.
Si prevede di pubblicare annualmente un report con i principali elementi quantitativi e qualitativi sui servizi erogati, con evidenza degli interventi maggiormente significativi.

3) Attivazione di incontri periodici di coordinamento tra direzioni del Comune/Municipi/ Società controllate e/o in house.

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: direzionemobilita@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.

VERIFICA PERIODICA CON ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Con riferimento alla Legge n. 244/2007 (art.2 comma 461), il Comune di Genova e Genova Parcheggi si impegnano ad organizzare annualmente una sessione di confronto con le associazioni dei consumatori al fine di verificare il rispetto di quanto previsto nella presente Carta dei Servizi e l'adeguatezza dei parametri quali quantitativi in esso previsti.