

CARTA DEI SERVIZI DI MOBILITÀ ANNO 2024



Direzione di Area Gestione del Territorio
Direzione Mobilità - Direzione Regolazione - Direzione Smart Mobility
E-mail: direzionemobilita@comune.genova.it
Tel. Segreteria: 010 5577138 – 030 – 803
regolazionemobilita@comune.genova.it
Tel Segreteria: 0105573548 - 77051
Via di Francia 1- 11° piano
16149 GENOVA

INDICE

INDICE	2
INTRODUZIONE.....	3
VALIDITÀ DELLA CARTA	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
SERVIZI IN AFFIDAMENTO ESTERNO	5
SERVIZI EROGATI	6
STANDARD DI QUALITÀ.....	21
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	24
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	25
DIRITTI DEGLI UTENTI	25
RIMBORSI	25
DOVERI DEGLI UTENTI.....	26
CONCILIAZIONE.....	26
VERIFICA PERIODICA CON ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI	26

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 sovrintende 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/impres 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 **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.

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), necessitano 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. Conclusione del procedimento e comunicazione al richiedente: entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza.

Conclusione del procedimento e comunicazione al richiedente: entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza.

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.ssa Maria Cristina Carmeli
tel. 010 5577 030/803/138
e-mail direzionemobilita@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. Tempistiche previste: valutazione tecnica, riscontro al richiedente, esecuzione e conclusione in caso di accoglimento intervento entro 40 giorni dalla data della richiesta.

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

Per informazioni

- attraverso mail dedicata regolazionemobilita@comune.genova.it
- per casi complessi appuntamento presso la Struttura Regolazione telefonando ai numeri 0105573548 - 77051

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del richiedente.

RESPONSABILE

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

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Regolazione

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova

[mappa](#)

Telefono: 010 5573548 - 77051

E-mail: 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 auto, merci, 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 auto, merci, moto e altre tipologie al Comune che dopo aver effettuato ad una valutazione tecnica, in caso di esito positivo, procede all'intervento.

Tempistiche previste: riscontro al richiedente, esecuzione e conclusione in caso di accoglimento intervento entro 40 giorni dalla data della richiesta.

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) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS).
- tramite mail certificata (PEC) a comunegenova@postemailcertificata.it

Per informazioni

- attraverso mail dedicata regolazionemobilita@comune.genova.it
- per casi complessi appuntamento presso la Struttura Regolazione telefonando ai numeri 0105573548 - 77051

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del richiedente.

RESPONSABILE

Arch. Varno Maccari

e-mail: regolazionemobilita@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Regolazione

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova

[mappa](#)

Telefono: 010 5577 030/803/138

Fax: 010 5577 852

E-mail: 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 autogrù, 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 autogrù, etc.

Conclusione del procedimento e comunicazione al richiedente: entro 10 giorni dalla presentazione dell'istanza.

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

Per informazioni:

- attraverso mail dedicata regolazionemobilita@comune.genova.it
- per casi complessi appuntamento presso la Struttura Regolazione telefonando ai numeri 0105573548 - 77051

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:

Arch.Varno Maccari

e-mail: regolazionemobilita@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Ufficio Ordinanze - Direzione Regolazione

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova

[mappa](#)

Telefono: 010 5573548 - 77051

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 vogliono 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. Tempistiche previste: Valutazione tecnica, riscontro al richiedente, esecuzione e conclusione intervento entro 40 giorni dalla data della richiesta.

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) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS).
- tramite mail certificata (PEC) a comunegenova@postemailcertificata.it

Per informazioni:

- attraverso mail dedicata regolazionemobilita@comune.genova.it
- per casi complessi appuntamento presso la Struttura Regolazione telefonando ai numeri 0105573548 - 77051

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del richiedente.

RESPONSABILE:

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

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Regolazione

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova
[mappa](#)

Telefono: 010 0105573548 – 77051

E-mail: regolazionemobilita@comune.genova.it

Apertura al pubblico: L'ufficio riceve su appuntamento.

INTERVENTI DI MODIFICA ALLA CIRCOLAZIONE

A CHI È RIVOLTO:

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

CHE COSA OFFRE:

Previa valutazione tecnica da parte degli uffici, l'emissione di un'ordinanza da parte del Comune di modifica della 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](#)).

Tempistiche previste: riscontro al richiedente, emissione ordinanza in caso di intervento, esecuzione e conclusione intervento entro 40 giorni dalla data della richiesta.

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

Per informazioni:

- attraverso mail dedicata regolazionemobilita@comune.genova.it
- per casi complessi appuntamento presso la Struttura Regolazione telefonando ai numeri 0105573548 - 77051

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del richiedente.

RESPONSABILE:

Arch. Varno Maccari

e-mail: regolazionemobilita@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Regolazione

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova

[mappa](#)

Telefono: 0105573548 - 77051

E-mail: regolazione@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

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).

RESPONSABILE:

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

DOVE RIVOLGERSI:**Direzione Mobilità**

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 ai monitoraggi: <https://smart.comune.genova.it/contenuti/monitoraggio-servizi-affidati>

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**

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova
[mappa](#)

Telefono: 010 5577 030/803/138
Fax: 010 5577 852
E-mail: 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 (PscI)**, 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: <https://www.alisa.liguria.it/scuole-che-promuovono-salute/scuole-in-movimento.html>

RESPONSABILE:

Arch. Carla Gerbaudi
tel. 010 5577 803

E-mail mobilitymanager@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Smart Mobility

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova

[mappa](#)

Telefono: 010 5577 030/803/138

Fax: 010 5577 852

E-mail: direzionemobilita@comune.genova.it

SUPPORTO ALL'IMPLEMENTAZIONE DEL PROGETTO PEDIBUS

A CHI È RIVOLTO:

A tutte le famiglie e gli insegnanti che desiderano coordinarsi nella propria scuola per attivare percorsi Pedibus in forma partecipata. Il Pedibus è un "autobus a piedi" composto dai bimbi che si recano a scuola a piedi percorrendo un tragitto condiviso, composto da alcune fermate, di lunghezza variabile dai 300 ai 1500 mt. I bimbi sono scortati da accompagnatori volontari (genitori, nonni, volontari di associazioni del territorio, volontari di protezione civile, volontari del Servizio Civile e consiglieri municipali) che godono della fiducia dei genitori e, in accordo con la scuola, beneficiano della copertura assicurativa da parte della Scuola in virtù di aver approvato il progetto PEDIBUS all'interno del PTOF (Piano Triennale dell'Offerta Formativa).

CHE COSA OFFRE:

Il coordinamento tra ogni scuola interessata e Direzione Smart Mobility e ASL 3 Genovese per l'attivazione del Servizio Pedibus tramite la formazione a docenti e genitori, e individuazione dei percorsi casa scuola sicuri sia in ragione della progettazione delle linee convergenti verso scuola che della messa in sicurezza dei percorsi. Grazie alla figura del Mobility Manager Scolastico nominato dal Dirigente Scolastico, viene effettuata una analisi preventiva del bisogno e attivata una rete per informare i genitori e sperimentare i percorsi tramite un percorso di confronto supervisionato da Comune e ASL 3 Genovese.

COME FARE:

Il Dirigente Scolastico formalizza la richiesta di attivazione del progetto Pedibus tramite richiesta inoltrata ad ASL 3 per il tramite della modulistica presente sul portale di Alisa alla sezione OFFERTA FORMATIVA PROGETTI PER LE SCUOLE. Successivamente viene preso contatto con la scuola che, grazie alla figura del Mobility Manager Scolastico nominato dal Dirigente Scolastico, concorda con ASL 3 e Comune di Genova il percorso di partecipazione ai fini della definizione del percorso che porta

all'attivazione del servizio Pedibus della Scuola e il relativo coinvolgimento della comunità educante.

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del richiedente.

RESPONSABILE:

Dott. Valentino Zanin

tel. 010 5577 030/010 5573 683

E-mail smartmobility@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Smart Mobility

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova

[mappa](#)

tel. 010 5577 030/010 5573 683

E-mail smartmobility@comune.genova.it

ASCOLTO ATTIVO NEI CONFRONTI DELLE ASSOCIAZIONI

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 2024, 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 Smart Mobility

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova

[mappa](#)

tel. 010 5577 030/010 5573 683

E-mail smartmobility@comune.genova.it

INIZIATIVE IN TEMA DI MOBILITÀ SOSTENIBILE

L'Amministrazione comunale è impegnata nella promozione di comportamenti di mobilità virtuosi per favorire l'utilizzo dei modi di trasporto sostenibili non solo per gli spostamenti pendolari ma più in generale per gli spostamenti occasionali, ricreativi e turistici. Fondamentale è il contributo di associazioni, scuole, università, imprese e

famiglie attraverso cui veicolare il cambiamento dei comportamenti dei singoli nella scelta del modo di trasporto che sia consono alle esigenze di mobilità e meno impattante sull'ambiente e sul contesto urbano.

In questo contesto, a valle delle attività di informazione e promozione delle iniziative, l'Amministrazione sensibilizza le scuole per la nomina dei mobility manager scolastici e l'inserimento della pratica del pedibus e del bicibus all'interno del Piano Triennale dell'Offerta Formativa. Sostiene inoltre le richieste operative delle scuole con interventi di segnaletica e puntualmente con interventi infrastrutturali (allargamento di marciapiedi, arredo urbano, verde, etc.).

La collaborazione con gli istituti comprensivi (IC), i relativi mobility manager, l'ASL e genitori volontari a fine 2023 sono stati attivati 23 percorsi pedibus, partecipati da 349 bambini. Per il 2024 l'obiettivo è lo sviluppo di questa modalità, coinvolgendo tutti gli IC.

Risulta, pertanto, incentivante per la mobilità pedonale e complementare ad essa lo sviluppo delle limitazioni alla circolazione, in orario di entrata ed uscita, nelle strade prospicienti le scuole. È stata quindi avviata la verifica e il monitoraggio delle ordinanze vigenti, con una analisi puntuale di ogni contesto e dei singoli provvedimenti per valutare il miglioramento della sicurezza e la fruibilità degli spazi stradali da parte di pedoni e ciclisti. Tale azione è svolta in collaborazione dalle strutture Smart Mobility e Regolazione.

Inoltre, sempre con l'obiettivo di rendere più sicuri gli spazi adiacenti le scuole, l'Amministrazione segue la campagna "Street for Kids" per moltiplicare il numero di strade scolastiche e promuovere la mobilità attiva nei percorsi casa-scuola.

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 e in particolare "Il Giretto d'Italia", la "Giornata nazionale del Bike to work" (monitoraggio dei ciclisti in alcune sezioni della rete ciclistica genovese) e la giornata di chiusura al traffico di un'area di particolare pregio della città: piazza Colombo che ospita "#Park(ing) Day-Per una Genova alle persone", durante la quale la piazza viene liberata dalle auto e restituita ai cittadini. In occasione della settimana europea della mobilità sostenibile del 2023 è stato inoltre attivato un form on line dove registrare le iniziative delle associazioni. [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](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 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 Smart Mobility

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova

[mappa](#)

tel. 010 5577 030/010 5573 683

E-mail: smartmobility@comune.genova.it

direzionemobilita.comge@postecert.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; il servizio di Smartventure S.r.l. con marchio ZigZag Sharing <https://www.zigzagsharing.com/it/zigzag-a-genova/> attivato da dicembre 2022 al momento non è attivo, il gestore lo ha sospeso a giugno per problemi societari
- **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>

Rispetto alla promozione dei servizi:

Elettra Car Sharing, in base al contratto di servizio è responsabile delle attività di informazione e comunicazione finalizzate alla diffusione della conoscenza del servizio. In particolare ha l'impegno a predisporre campagne informative, sviluppare gli strumenti di comunicazione più efficaci, supportare le azioni promosse dal Comune.

Genova Parcheggi, secondo il contratto di servizio provvede all'attività di informazione, di iscrizione e distribuzione dei titoli di utilizzo del servizio,

provvedendo, in particolare, ad allestire sul territorio cittadino idonei pannelli informativi ed al rilancio del servizio attraverso attività di comunicazione dello stesso.

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	<i>Tempestività</i>	Numero giorni per la conclusione del procedimento e comunicazione al richiedente	Entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza
	<i>Accessibilità</i>	Numero di canali attivi per la presentazione istanza	n. 3 canali attivi (Municipi, Fascicolo del cittadino, PEC)
	<i>Trasparenza</i>	Numero di canali di informazione attivi	n. 4 canali attivi (Sito internet, indirizzo e-mail, telefono, appuntamento)
INTERVENTI DI MANUTENZIONE DI SEGNALETICA DI SOSTA	<i>Tempestività</i>	Valutazione tecnica, riscontro al richiedente, esecuzione e conclusione in caso di accoglimento intervento	Entro 40 giorni dalla richiesta
	<i>Accessibilità</i>	Numero di canali attivi per richiesta/segnalazion e interventi	n. 2 canali attivi (Segnalaci, PEC)
	<i>Trasparenza</i>	Numero di canali attivi d'informazione	n. 4 canali attivi (Sito internet, indirizzo e-mail, telefono, appuntamento)

INTERVENTI DI MODIFICA ALLA SOSTA (segnaletica orizzontale e verticale stalli auto, merci, moto ed altri)	<i>Tempestività</i>	Riscontro al richiedente, esecuzione e conclusione in caso di accoglimento intervento	Entro 40 giorni dalla richiesta
	<i>Accessibilità</i>	Numero di canali attivi per la presentazione istanza	n. 2 canali attivi (Segnalaci, PEC)
	<i>Trasparenza</i>	Numero di canali attivi di informazione	n. 4 canali attivi (Sito internet, indirizzo e-mail, telefono, appuntamento)
GESTIONE VIABILITÀ			
INTERVENTI DI MODIFICA TEMPORANEA DEL TRAFFICO PER CANTIERI O MANIFESTAZIONI	<i>Tempestività</i>	Numero giorni necessari per emissione ordinanza o comunicazione diniego	Entro 10 giorni dalla presentazione dell'istanza
	<i>Accessibilità</i>	Numero canali attivi per presentazione istanza	n. 2 canali attivi (Servizi On Line, PEC)
	<i>Trasparenza</i>	Numero di canali attivi d'informazione	n. 4 canali attivi (Sito internet, indirizzo e-mail, telefono, appuntamento)
INTERVENTI DI MANUTENZIONE DI SEGNALETICA DI CIRCOLAZIONE	<i>Tempestività</i>	Valutazione tecnica, riscontro al richiedente, esecuzione e conclusione intervento	Entro 40 giorni dalla data della richiesta
	<i>Accessibilità</i>	Numero di canali attivi per richiesta/segnalazione interventi	n. 2 canali attivi (Segnalaci, PEC)
	<i>Trasparenza</i>	Numero di canali attivi d'informazione	n. 4 canali attivi (Sito internet, indirizzo e-mail, telefono, appuntamento)

INTERVENTI DI MODIFICA ALLA CIRCOLAZIONE (segnaletica orizzontale e verticale, semafori, opere civili)	<i>Tempestività</i>	Riscontro al richiedente, emissione ordinanza in caso di intervento, esecuzione e conclusione intervento	Entro 40 giorni dalla data della richiesta.
	<i>Accessibilità</i>	Numero di canali attivi per la presentazione istanza	n. 2 canali attivi (Segnalaci, PEC)
	<i>Trasparenza</i>	Numero di canali attivi di informazione	n. 4 canali attivi (Sito internet, indirizzo e-mail, telefono, appuntamento)
PROGETTO PEDIBUS			
SUPPORTO ALL'IMPLEMENTAZIONE DEL PROGETTO PEDIBUS	<i>Accessibilità</i>	Numero di canali attivi per la presentazione istanza	n. 2 canali attivi (indirizzo e-mail/PEC) smartmobility@comune.genova.it direzionemobilita.comge@postecert.it
	<i>Tempestività</i>	Riscontro all'istituto scolastico richiedente	Entro 30 giorni dalla data della richiesta
	<i>Tempestività</i>	Realizzazione interventi (inserimento nel POF/Cartellonistica pubblicitaria/itinerario codificato)	Entro 60 giorni dalla richiesta
GESTIONE CONTRATTI			
CONTRATTO DI SERVIZIO CON GENOVA PARCHEGGI	<i>Efficacia</i>	Numero di incontri periodici di coordinamento	Almeno n. 3/anno
	<i>Efficacia</i>	Monitoraggio del rispetto dei parametri contrattuali	Trimestrale
	<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione report risultati monitoraggio sul sito istituzionale	Trimestrale

CONTRATTO DI SERVIZIO CON GENOVA CAR SHARING	<i>Efficacia</i>	Numero di incontri periodici di coordinamento	Almeno n. 3/anno
	<i>Efficacia</i>	Monitoraggio del rispetto degli impegni contrattuali	Trimestrale
	<i>Trasparenza</i>	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 2024 le seguenti azioni di miglioramento:

- 1) Consolidamento delle procedure che hanno consentito la riduzione dei tempi di erogazione dei servizi, in conseguenza della riorganizzazione e ottimizzazione della gestione dei processi messa in atto nel corso del 2023.
- 2) 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.
- 3) Attivazione della Consulta della Mobilità Leggera quale canale per segnalazioni e suggerimenti relativi a pedonalità, ciclabilità e intermodalità.
- 4) Attività di ricognizione delle ordinanze di circolazione relative alle aree prossime agli istituti scolastici, verifica e analisi del contesto attuale finalizzate alla realizzazione di un testo unico di regolazione del traffico veicolare presso gli istituti scolastici.
- 5) Attività di coordinamento con le altre direzioni dell'Ente finalizzato alla realizzazione di interventi di urbanistica tattica applicata a strade scolastiche e/o alla realizzazione di interventi di urbanistica tattica applicata a due strade scolastiche cittadine.
- 6) Incremento del numero di pedibus attivi.

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-Direzione Regolazione-Direzione Smart Mobility, Via di Francia 1- 11° piano, 16149 Genova

E-mail: direzionemobilita@comune.genova.it

E-mail: regolazionemobilita@comune.genova.it

E-mail: smartmobility@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.

E' possibile rivolgersi ad Associazioni dei consumatori in caso di risposta non esaustiva alle segnalazioni.

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 lettera c e d), il Comune di Genova e Genova Parcheggi S.p.a. si impegnano ad organizzare annualmente una sessione di confronto con le associazioni dei consumatori al fine di verificare l'adeguatezza dei parametri quali-quantitativi fissati nel contratto di servizio. Il Comune si impegna ad attuare un monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle Associazioni dei consumatori.