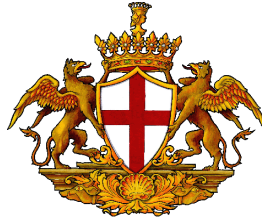


**CARTA DEI SERVIZI  
DIREZIONE CORPO POLIZIA LOCALE  
SETTORE REPARTI SPECIALI- REPARTO SICUREZZA URBANA  
ANNO 2023**



Direzione: **Corpo Polizia Locale**  
**Settore Reparti Speciali – Reparto Sicurezza Urbana**  
Indirizzo: Via Di Francia 1, Piano 21°- 16149 Genova  
Telefono: 0105574281  
e-mail: [plrepartosicurezzaurbana@comune.genova.it](mailto:plrepartosicurezzaurbana@comune.genova.it)  
p.e.c.: [pmsicurezzaurbana.comge@postecert.it](mailto:pmsicurezzaurbana.comge@postecert.it)



## INDICE

INTRODUZIONE.....	3
VALIDITA' DELLA CARTA.....	3
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	4
SERVIZI EROGATI .....	6
STANDARD DI QUALITA' .....	11
AZIONI DI MIGLIORAMENTO .....	12
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE .....	12
DIRITTI DEGLI UTENTI.....	13
DOVERI DEGLI UTENTI.....	13
CONCILIAZIONE.....	13

## INTRODUZIONE

Il Reparto Sicurezza Urbana è composto da agenti e funzionari della Polizia Locale che effettuano, su tutto il territorio comunale, specifici controlli legati a situazioni di degrado, tali da compromettere la sicurezza urbana, di polizia commerciale a tutela del consumatore e di polizia ambientale.

Per rispondere a queste esigenze è articolato in nuclei:

- nucleo "antidegrado"
- nucleo "commercio"
- nucleo "ambiente relitti"
- nucleo "unità cinofila"

Il Reparto opera in autonomia o in sinergia con i distretti territoriali, con il metodo della ricerca proattiva delle problematiche su cui intervenire, tipico della "polizia di prossimità".

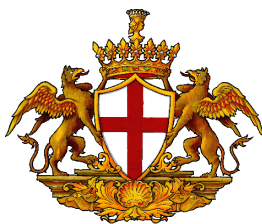
Opera, inoltre, in collaborazione sinergica con gli altri reparti specialistici del Corpo di Polizia Locale della città di Genova, per concorrere alla risoluzione di problematiche complesse.

Con questa Carta dei Servizi si intende far conoscere meglio le attività ed i controlli di competenza fornendo e garantendo ai cittadini strumenti utili a tutelare i propri diritti.

## VALIDITA' DELLA CARTA

Le attività prestate dal Reparto non rientrano nell'ambito dei servizi pubblici, ex art. 112 D.lgs. 267/2000, bensì fanno parte dell'attività autoritativa della Pubblica Amministrazione disciplinata dalla legge.

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



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 uguaglianza di trattamento senza alcun tipo di discriminazione per tutte le persone che richiedono l'accesso ai servizi, garantendo parità di condizioni di accesso, fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi stessi.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse categorie o fasce di utenti secondo le norme vigenti.

### **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.

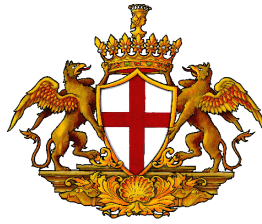
### **Continuità del servizio erogato**

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità nell'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 stesso, 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 si impegna 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 la corretta erogazione del servizio, in collaborazione anche con soggetti terzi. Per l'erogazione dei servizi, le necessarie operazioni effettuate sui dati sono le seguenti: 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 al seguente indirizzo:

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

## SERVIZI EROGATI

### RIMOZIONE E SMALTIMENTO RELITTI

#### A CHI É RIVOLTO:

La rimozione e lo smaltimento dei veicoli in presunto stato di abbandono (relitti) viene effettuata nell'interesse di tutta la cittadinanza, e può essere effettuata d'ufficio o su segnalazione del cittadino.

#### COSA OFFRE:

La rimozione e il successivo smaltimento del veicolo a seguito della verifica per definire lo stato di abbandono. Le procedure per la rimozione e lo smaltimento delle carcasse di veicoli abbandonate sulla pubblica via è piuttosto costosa, lunga ed elaborata. Ciò è, in gran parte, dovuto agli obblighi di legge che impongono prima di tutto l'individuazione del proprietario e la notifica dei vari atti relativi al procedimento.

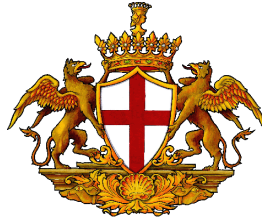
I tempi d'intervento possono variare a seconda che trattasi di un veicolo con targa o di uno privo di targa. Il tempo previsto per la risoluzione dell'iter procedurale può superare anche i 7 mesi per i veicoli targati qualora si riscontrino criticità quali ad es. veicolo di proprietà di persona deceduta e quindi ricerca degli eventuali eredi, veicoli di proprietà di imprese fallite e successiva ricerca dei liquidatori/curatori fallimentari, veicolo con targa estera e quindi ricerca dei proprietari tramite Consolati/Ambasciate, etc.

A volte può capitare che il veicolo segnalato non abbia le condizioni di legge per essere definito "relitto" e, pertanto, non può essere avviato alla procedura di rimozione e smaltimento. Al cittadino, che ha segnalato il veicolo, verrà fornita risposta circa la presa in carico della pratica.

#### COME FARE:

Le segnalazioni di veicoli abbandonati sulla pubblica via possono essere inoltrate:

- 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.

- attraverso mail dedicata [pmsegnalazionerelitti@comune.genova.it](mailto:pmsegnalazionerelitti@comune.genova.it)

### **QUANTO COSTA:**

Nessun onere a carico del cittadino

### **RESPONSABILE:**

Commissario Sup. Giacomo Maniscalco

Telefono: 010 5574281

Email: [plrepartosicurezzaurbana@comune.genova.it](mailto:plrepartosicurezzaurbana@comune.genova.it)

### **DOVE RIVOLGERSI:**

#### **Polizia Locale - Reparto Sicurezza Urbana**

Via di Francia 1 (Matitone) - 21° piano - 16149 Genova [mappa](#)

Telefono: 010 5574281

Email: [plrepartosicurezzaurbana@comune.genova.it](mailto:plrepartosicurezzaurbana@comune.genova.it)

Pec: [pmsicurezzaurbana.comge@postecert.it](mailto:pmsicurezzaurbana.comge@postecert.it)

**Apertura al pubblico:** l'ufficio riceve il pubblico previo appuntamento telefonico al n. 010 5574281, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00

### **NORMATIVA:**

- I veicoli di categorie M1 (autoveicoli destinati al trasporto di persone, aventi al massimo 8 posti a sedere, oltre al sedile del conducente), N1 (autoveicoli destinati al trasporto merci, aventi peso massimo non superiore a 3,5t) ed i veicoli a motore a tre ruote L2e - L4e (con esclusione dei tricicli a motore) dall'[art 13 del D.Lgs. 209/2003](#) (con s.m.i. del [D.Lgs. 149/2006](#)), disciplina normativa richiamata [dall'art. 227 D.Lgs. 152/2006 \(T.U.A.\)](#);
- Tutti i restanti veicoli, disciplinati [dall'art. 231 D.Lgs. 152/2006 \(T.U.A.\)](#), dall'art. 255 T.U.A.



- Il [D.M. 460/99](#) che contiene la descrizione della procedura per la rimozione dei veicoli qualificabili come rifiuto rinvenuta su area ad uso pubblico e si applica indistintamente a tutte le tipologie di veicoli<sup>1</sup>;
- [l'art. 13 del D.Lgs. 209/2003](#) che rileva ai fini della distinzione nella individuazione delle sanzioni in caso di abbandono di veicoli, atteso che esso si applica solo ai veicoli delle categorie internazionali M1, N1 ed ai veicoli a tre ruote come definiti dalla [direttiva 2002/24/CE](#), con esclusione dei tricicli a motore;
- [l'art. 255 del D.Lgs. 152/2006](#) che sanziona invece l'abbandono di veicoli diversi da quelli indicati al punto 4).

## **SICUREZZA URBANA (NUCLEI COMMERCIO, ANTIDEGRADO, AMBIENTE E UNITÀ CINOFILA)**

### **A CHI É RIVOLTO:**

A tutta la cittadinanza.

### **COSA OFFRE:**

Intervento, d'ufficio o su richiesta del cittadino o delle Associazioni di categoria, su tutto il territorio cittadino, nelle situazioni di:

- reati predatori (furti, borseggi, scippi);
- ubriachezza manifesta in luogo pubblico;
- assunzione e micro spaccio di sostanze stupefacenti anche con l'ausilio dell'Unità Cinofila;
- attività di parcheggiatore in forma abusiva;
- presenza lavavetri;
- accattonaggio in forma molesta o esponendo malformazioni;
- abusivismo commerciale su area pubblica, con particolare attenzione alla contraffazione;
- presenza di persone che offendono il pubblico decoro;
- lordura del suolo pubblico ed espletamento dei bisogni fisiologici in strada;
- sgombero di persone nei casi previsti;



- tutela dell'ambiente (es: presenza di sostanze inquinanti pericolose nelle acque o nell'atmosfera o l'abbandono di rifiuti pericolosi);
- tutela del territorio (es: taglio di alberi in atto nelle zone con e senza vincoli paesaggistici/ambientali, opere di scavo e/o riempimento);
- tutela della fauna (es: concreto pericolo per la sopravvivenza della fauna domestica e giusto governo di quella esotica).
- Commercio: gestione delle pratiche relative all' apertura di tutte le nuove attività commerciali (pubblici esercizi, commercio in sede fissa con particolare riguardo all'attuazione della D.G.C. 136/2018 riguardante l'istituzione di zone tutelate).
- Controlli commerciali specialistici inerenti alle attività di estetista, acconciatore, sale da gioco e giochi leciti, attività ricettive, stabilimenti balneari e attività complesse (carrozzerie, officine ed altri artigiani non alimentari) oltre che i locali di pubblico spettacolo;

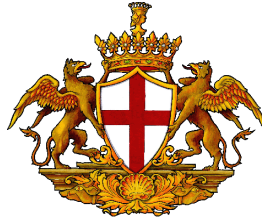
Vengono inoltre effettuati servizi congiunti con le Unità Territoriali del Corpo, le altre forze di Polizia, la A.S.L. ed altri uffici amministrativi per azioni:

- a tutela del consumatore (igiene e sicurezza degli alimenti, sicurezza dei prodotti posti in commercio, prezzi, pesatura, etc.);
- sulla regolarità delle autorizzazioni delle attività commerciali e artigianali;
- salvaguardia del corretto svolgimento del commercio, per quanto riguarda la concorrenza tra le varie attività commerciali (orari, saldi, vendite promozionali e straordinarie, pubblicità, etc.);

Le richieste d'intervento possono essere inoltrate al Reparto Sicurezza Urbana della Polizia Locale:

- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail:  
[prepartosicurezzaurbana@comune.genova.it](mailto:prepartosicurezzaurbana@comune.genova.it)
- per telefono al n° 010 5574281 dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 12.00 e dalle ore 15.00 alle 17.00
- tramite posta ordinaria indirizzata a: Polizia Locale - Reparto Sicurezza Urbana - Via di Francia 1 (Matitone) - 21° piano - 16149 Genova
- di persona, previo appuntamento telefonico, c/o il Reparto Sicurezza Urbana della Polizia Locale di Genova- Via di Francia 1 (Matitone) 21° Piano

Le verifiche vengono effettuate dando priorità alle richieste presentate in forma scritta (compresa la posta elettronica), sottoscritte e contenenti tutti i dati anagrafici



necessari per risalire alla compiuta identità dell'esponente, risultanti iscritte al protocollo generale.

In caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, entro 15 giorni dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

### **QUANTO COSTA:**

Nessun onere a carico del richiedente.

### **RESPONSABILE:**

Commissario Sup. Giacomo Maniscalco

Telefono: 010 5574281

Email: [plrepartosicurezzaurbana@comune.genova.it](mailto:plrepartosicurezzaurbana@comune.genova.it)

### **DOVE RIVOLGERSI:**

#### **Polizia Locale - Reparto Sicurezza Urbana**

Via di Francia 1 (Matitone) - 21° piano - 16149 Genova [mappa](#)

Telefono: 010 5574281

Email: [plrepartosicurezzaurbana@comune.genova.it](mailto:plrepartosicurezzaurbana@comune.genova.it)

Pec: [pmsicurezzaurbana.comge@postecert.it](mailto:pmsicurezzaurbana.comge@postecert.it)

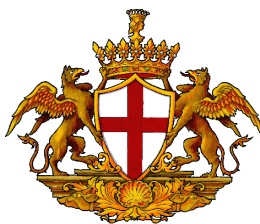
**Apertura al pubblico:** l'ufficio riceve il pubblico previo appuntamento telefonico al n. 010 5574281, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00

### **NORMATIVA:**

Link: [Regolamento Polizia Urbana](#)

## STANDARD DI QUALITA'

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
<b>Sicurezza urbana - Rispetto della legalità nell'esercizio delle attività commerciali</b>	<i>Efficacia</i>	Numero di verifiche effettuate d'ufficio su tutte le tipologie di attività commerciali ed economiche	500 (cinquecento) controlli annui
<b>Sicurezza urbana - Controlli mirati al contrasto della detenzione, allo spaccio e al consumo delle sostanze stupefacenti. Con l'utilizzo dell'Unità Cinofila.</b>	<i>Efficacia</i>	Numero di controlli organizzati per il contrasto e la conseguente segnalazione alle competenti Autorità, dei soggetti che detengono, spacciano o abusano di sostanze stupefacenti	100 (cento) controlli annui
<b>Rimozione Relitti - Segnalazione veicoli in presunto stato d'abbandono in area pubblica</b>	<i>Tempestività</i>	Possibilità di segnalare, in tempo reale, la presenza sul suolo pubblico di un veicolo in stato di presunto abbandono, per essere avviata, se dal caso, la procedura di rimozione e smaltimento del relitto	Presenza in istantanea segnalazione in carico della
<b>Rimozione Relitti privi di targa</b>	<i>Tempestività</i>	Intervallo di tempo tra la segnalazione e la rimozione del veicolo in presunto stato d'abbandono e privo di targa	Entro 45 giorni dalla segnalazione
<b>Rimozione Relitti provvisti di targa</b>	<i>Tempestività</i>	Intervallo di tempo tra la segnalazione e la rimozione del veicolo in presunto stato d'abbandono provvisto di targa	Entro 7 mesi dalla segnalazione



## 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)** Attuazione di servizi di controllo straordinario del territorio con particolare riferimento alle zone più degradate;
- 2)** Attuazione di un protocollo d'intesa tra il Nucleo Commercio e la Direzione Commercio dell'Ente, per una migliore procedura nei controlliannonari.
- 3)** Realizzazione (in house) di un database relativo alla gestione dei veicoli in stato di abbandono dall'accertamento dell'effettiva presenza del veicolo sul territorio sino alla sua rimozione dalla sede stradale e relativo smaltimento, con conseguente riduzione dei tempi.
- 4)** Incremento di tre unità abilitate alle rilevazioni fonometriche, a seguito della partecipazione di un corso formativo altamente specializzato.

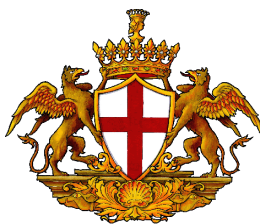
## DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria del Servizio: (Segreteria Reparto Sicurezza Urbana - Telefono 010/5574281 - e-mail: [plrepartosicurezzaurbana@comune.genova.it](mailto:plrepartosicurezzaurbana@comune.genova.it)) presso cui è comunque affisso un estratto.

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

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

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Servizio ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso il giorno precedente tramite informativa su



quotidiani, TV locali e sito internet, nonché alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

## DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini possono formulare **suggerimenti, segnalazioni e reclami** relativi agli indicatori presenti nella Carta dei servizi attraverso la piattaforma **SegnalaCi** al seguente indirizzo:

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

La risposta alle segnalazioni ed ai reclami sarà fornita entro un tempo massimo **di 10 giorni**. Qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione all'utente indicando le azioni già svolte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro.

## DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza delle informazioni contenute nella segnalazione (scritta o verbale) presentata dal cittadino singolo o associato, o da loro rappresentanti.

In caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, entro **15 giorni** dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

## 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.