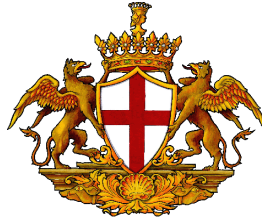


CARTA DEI SERVIZI
DIREZIONE DI AREA CORPO POLIZIA LOCALE
DIREZIONE REPARTI SPECIALI- REPARTO SICUREZZA URBANA
ANNO 2024



Direzione di Area: **Corpo Polizia Locale**
Direzione: **Reparti Speciali**
Reparto: **Reparto Sicurezza Urbana**
Indirizzo: Via Di Francia 1, Piano 21°- 16149 Genova
Telefono: 010 5574281
e-mail: plrepartosicurezzaurbana@comune.genova.it
PEC: pmsicurezzaurbana.comge@postecert.it



INDICE

| | |
|----------------------------------|----|
| INTRODUZIONE..... | 3 |
| VALIDITA' DELLA CARTA..... | 3 |
| PRINCIPI FONDAMENTALI | 4 |
| SERVIZI EROGATI | 6 |
| STANDARD DI QUALITA' | 12 |
| AZIONI DI MIGLIORAMENTO | 13 |
| DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE | 14 |
| DIRITTI DEGLI UTENTI | 14 |
| DOVERI DEGLI UTENTI..... | 15 |
| CONCILIAZIONE..... | 15 |

INTRODUZIONE

Il Reparto Sicurezza Urbana è composto da agenti e funzionari della Polizia Locale che effettuano, su tutto il territorio comunale, specifici controlli di:

- presidio e tutela della sicurezza urbana, rivolti a situazioni di degrado tali da compromettere la vivibilità e il decoro delle aree urbane;
- di polizia commerciale, a tutela del consumatore;
- di polizia ambientale, per la repressione dei diffusi illeciti in materia ambientale.

Per rispondere a queste esigenze, il Reparto è, a propria volta, articolato in nuclei specialistici:

- nucleo "antidegrado";
- nucleo "commercio";
- nucleo "tutela ambientale";
- nucleo "unità cinofila";

Il Reparto opera in autonomia con il metodo della ricerca proattiva delle problematiche su cui intervenire, tipico della "polizia di prossimità", prestando altresì ausilio ai distretti territoriali.

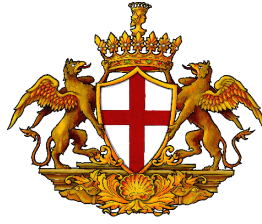
Il Reparto opera, inoltre, in collaborazione sinergica con gli altri reparti e nuclei specialistici del Corpo, quando la complessità della situazione in essere richieda un approccio multi-specialistico.

Con questa Carta dei Servizi si intende, pertanto, illustrare compiutamente le attività ed i controlli di competenza per renderle note ai cittadini e fornire 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 obiettivi contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1 gennaio 2024** e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della Carta dei servizi.



Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta all'indirizzo:

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

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Eguaglianza dei diritti degli utenti

Il Comune si impegna a garantire 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.

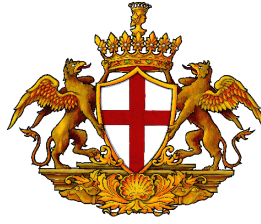
Continuità del servizio erogato

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

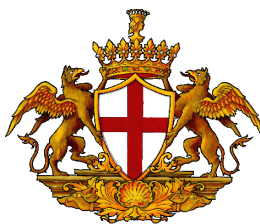
Il Comune, nel redigere qualsiasi documento e/o messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

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:

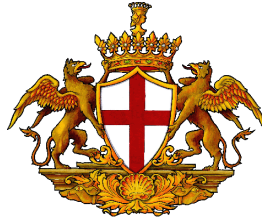
La procedura di rimozione e lo smaltimento dei veicoli in presunto stato di abbandono (relitti), che può essere attivato d'ufficio o su segnalazione, soddisfa il diffuso interesse di tutta la cittadinanza di liberare dall'ingombrante e pericolosa presenza di veicoli non più in uso spazi pubblici, che vengono così restituiti al pubblico nella loro piena fruizione.

COSA OFFRE:

La rimozione e il successivo smaltimento del veicolo sono successivi alla compiuta verifica della sussistenza delle condizioni per la definizione dello stato di abbandono. La procedura per la rimozione e lo smaltimento delle carcasse di veicoli abbandonate sulla pubblica via è piuttosto complessa ed elaborata: questa complessità è, in gran parte, dovuta ai doveri di accertamento disposti dalla normativa di riferimento, con particolare attenzione all'individuazione del proprietario, che è fondamentale per la notifica dei vari atti relativi al procedimento.

Sulla durata del procedimento incidono alcuni imprescindibili doveri e attività, talvolta di complesso svolgimento, come:

- l'individuazione del proprietario, resa talvolta complicata dalla risalenza nel tempo dell'abbandono del veicolo o dal delicato contesto sociale ed economico nel quale ci si trova ad operare (per esempio: proprietario irreperibile, di cittadinanza extraeuropea, detenuto, oppure defunto con conseguente necessità di individuare gli eredi, a loro volta liberi o meno di accettare l'eredità o, ancora, imprese fallite, liquidate o comunque non più esistenti);
- l'assenza della targa o l'apposizione di una targa straniera, con ricerca dei proprietari tramite Consolati/Ambasciate e conseguente difficoltà nella perfezione delle notifiche;



Per i veicoli targati, la durata media del procedimento, a seguito dell'adozione del nuovo iter procedurale, ha portato ad una riduzione dei tempi di attesa che sono scesi da 7 a 5 mesi, che si rendono necessari per far fronte alle criticità esposte nei punti precedenti.

Per quanto attiene ai veicoli privi di targa, il nuovo iter procedurale ha consentito una riduzione della tempistica pari a circa 30 giorni.

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 in presunto stato d'abbandono viene fornito un riscontro sulla 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>).

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del cittadino.

RESPONSABILE:

Primo Commissario T.E.Q. Giacomo Maniscalco

Telefono: 010 5574281

Email: 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

PEC: 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;
- [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 precedente capoverso).

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

A CHI É RIVOLTO:

A tutta la cittadinanza.

COSA OFFRE:

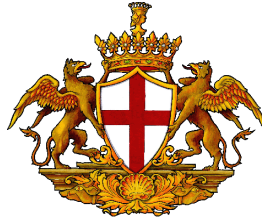


Intervento, d'ufficio o su richiesta del cittadino o delle Associazioni di categoria, su tutto il territorio cittadino, nelle situazioni di:

- 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:

plrepartosicurezzaurbana@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:

Primo Commissario T.E.Q. Giacomo Maniscalco

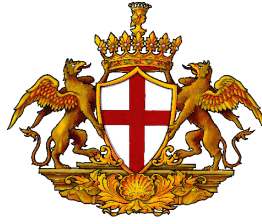
Telefono: 010 5574281

Email: 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

PEC: 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 |
|--|---------------------|---|---|
| Sicurezza urbana - Rispetto della legalità nell'esercizio delle attività commerciali e dei servizi | <i>Efficacia</i> | Numero di verifiche effettuate d'ufficio destinate al controllo delle attività commerciali | 420 (quattrocentoventi) controlli annui (ispezioni) |
| Sicurezza urbana - Rispetto della legalità nell'esercizio delle attività commerciali e dei servizi | <i>Efficacia</i> | Numero di verifiche effettuate d'ufficio destinate al controllo delle strutture ricettive | 80 (ottanta) controlli annui (ispezioni) |
| Sicurezza urbana - Controlli mirati al contrasto della detenzione, allo spaccio e al consumo delle sostanze stupefacenti, in particolari zone degradate della città Anche con l'utilizzo dell'Unità Cinofila. | <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 | 120 (centoventi) controlli annui |
| Rimozione Relitti - Segnalazione veicoli in presunto stato d'abbandono in area pubblica | <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 carico istantanea della segnalazione |
| Rimozione Relitti provvisti di targa | <i>Tempestività</i> | Intervallo di tempo tra la segnalazione e la | Entro 5 mesi dalla segnalazione |

| | | | |
|---|---------------------|---|------------------------------------|
| | | rimozione del veicolo in presunto stato d'abbandono provvisto di targa | |
| Rimozione Relitti privi di targa | <i>Tempestività</i> | Intervallo di tempo tra la segnalazione e la rimozione del veicolo in presunto stato d'abbandono e privo di targa | Entro 30 giorni dalla segnalazione |

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

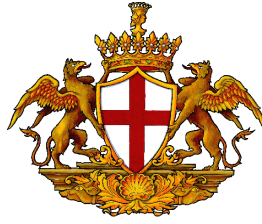
L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

Nel rispetto di questo principio sono avviate per l'anno 2024 le seguenti azioni di miglioramento:

1) Attuazione di servizi di controllo straordinario del territorio con particolare riferimento alle zone più degradate; svolgimento di un servizio di pattuglia su due macro-zone cittadine (centro-levante e centro-ponente), in stretta collaborazione con la Centrale Operativa e le Unità Territoriali del Corpo, per una più efficace e celere risoluzione delle criticità inerenti al degrado e alla sicurezza urbana nonché alla salvaguardia degli operatori di P.L.

2) In considerazione dell'aumentata vocazione turistica della nostra città, anche a seguito delle numerose iniziative e manifestazioni realizzate in questi ultimi anni, verrà istituita un'attività di controllo espressamente dedicata agli alberghi e alle strutture ricettive in genere, allo scopo di dare maggiori garanzie al flusso turistico di una migliore accoglienza.

3) Realizzazione di un accordo tra il Comando di P.L. e i Centri di Raccolta e Smaltimento dei Veicoli Abbandonati, che preveda la gratuità del ritiro e smaltimento dei "relitti", con un apprezzabile risparmio della spesa pubblica.



4) Significativa e progressiva riduzione dei tempi di rimozione e smaltimento del "relitto" rispettivamente per i veicoli targati da 7 a 5 mesi mentre per quelli privi di targa da 45 a 30 giorni.

5) In accordo con la Procura della Repubblica presso il Tribunale di Genova, l'Ispettorato Edilizio del Comune di Genova e il Nucleo Ambiente del Corpo di P.L., verrà redatto un protocollo d'intesa e collaborazione per la persecuzione degli illeciti edilizi nei loro profili di rilevanza penale, dove il precitato Ispettorato Edilizio svolgerà l'attività prodromica agli accertamenti degli abusi edilizi mentre il Nucleo Ambiente si occuperà dell'individuazione dei responsabili, delle indagini di p.g. e della successiva segnalazione all'A.G.

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 presso cui è comunque affisso un estratto).

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

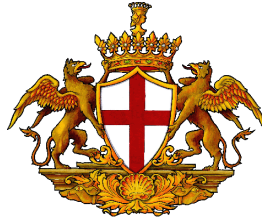
<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

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

Dal 2022 i cittadini possono formulare **suggerimenti, segnalazioni e reclami** relativi agli indicatori presenti nella Carta dei servizi attraverso la piattaforma **SegnalaCi** al seguente indirizzo:

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



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

DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza 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.