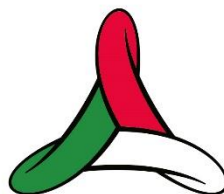


**GENOVA**  
MORE THAN THIS



 **THE OCEAN RACE**  
GENOVA  
THE GRAND FINALE  
2022-23

**CARTA DEI SERVIZI**  
**Direzione Corpo Polizia Locale**  
**Settore Protezione Civile e Valorizzazione del Volontariato**  
**ANNO 2023**



**PROTEZIONE CIVILE**  
Comune di Genova

Direzione Corpo Polizia Locale  
Settore Protezione Civile e Valorizzazione del Volontariato  
Via di Francia, 1 – 16149 Genova  
Tel. 010-5573445 Fax. 010-5573452  
e-mail: [protezionecivile@comune.genova.it](mailto:protezionecivile@comune.genova.it)  
p.e.c.: [protciv.comge@postecert.it](mailto:protciv.comge@postecert.it)

## INDICE

INTRODUZIONE.....	3
VALIDITA' DELLA CARTA.....	3
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	4
SERVIZI EROGATI.....	5
STANDARD DI QUALITA' .....	14
AZIONI DI MIGLIORAMENTO.....	15
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE.....	15
DIRITTI DEGLI UTENTI .....	16
RIMBORSI.....	16
DOVERI DEGLI UTENTI .....	16
CONCILIAZIONE.....	16

## INTRODUZIONE

Il Settore Protezione Civile e Valorizzazione del Volontariato si occupa di:

- Programmazione e pianificazione delle attività di Protezione Civile per la gestione delle emergenze individuate nel Piano Comunale di Emergenza.
- Ricerca e sviluppo delle metodologie di analisi e di valutazione della vulnerabilità e dei livelli di rischio del territorio.
- Informazione alla popolazione caratterizzata da conoscenza, coscienza e autoprotezione, anche attraverso la predisposizione di schemi informativi per diffondere la cultura della protezione civile.
- Coinvolgimento delle istituzioni educative, di ogni ordine e grado, in materia di diffusione della cultura e della coscienza di protezione civile.
- Coordinamento del Presidio Territoriale per la sorveglianza, il monitoraggio e il controllo del territorio nelle diverse fasi delle emergenze di protezione civile.
- Coordinamento a livello centrale delle azioni operative per la gestione delle emergenze seguendo le procedure previste dal Piano Comunale di Emergenza.
- Interazione con le altre strutture dell'Ente (Municipi, Ufficio Stampa, ecc.), e con le Istituzioni esterne, se coinvolte, in caso di evento emergenziale.
- Promozione delle azioni necessarie al superamento dell'emergenza.
- Interventi sul territorio a tutela dell'incolumità dei cittadini e predisposizione di Ordinanze Sindacali ai sensi dell'art. 54 del D.Lgs. 18 agosto 2000, n.267. Adozione di provvedimenti immediati, a tutela della pubblica incolumità.
- Responsabilità del gruppo comunale di volontari di protezione civile e antincendio boschivo denominato "Gruppo Genova". Gestione delle Associazioni convenzionate con la Civica Amministrazione.
- Promozione della rete di volontariato civico attraverso l'individuazione ed il coordinamento di cittadini che mettono a disposizione, in forma volontaria e gratuita, parte del proprio tempo libero per attività di pubblico interesse.
- Coordinamento delle attività relative ai progetti utili alla collettività'.

## VALIDITA' DELLA CARTA

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, continuità, efficienza ed efficacia, partecipazione, chiarezza e comprensibilità dei messaggi 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

### PUBBLICAZIONE "PILLOLE DI PROTEZIONE CIVILE"

#### A CHI É RIVOLTO:

Insegnanti delle scuole primarie e secondarie di primo grado.

#### COSA OFFRE:

Un kit di materiale didattico a disposizione dei docenti per la realizzazione di percorsi didattici finalizzati alla diffusione della cultura di Protezione Civile.



## COME FARE:

I docenti interessati possono scaricare il materiale didattico accedendo all'area tematica "Protezione Civile" del sito istituzionale e cliccando la voce "Cultura di Protezione Civile in Pillole"

(Link: <https://smart.comune.genova.it/contenuti/cultura-di-protezione-civile-pillole>)

## QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico dell'utente.

## RESPONSABILE:

P.O. Ufficio Pianificazione

Dott.ssa Maria Gabriella Fontanesi

Telefono: 010 5573464

email: [protezionecivile@comune.genova.it](mailto:protezionecivile@comune.genova.it)

## DOVE RIVOLGERSI:

**Ufficio Pianificazione di Protezione Civile e Comunicazione Esterna**

Via di Francia 1 - 10° piano - 16149 Genova [mappa](#)

Telefono: 010 5573445/73447

email: [protezionecivile@comune.genova.it](mailto:protezionecivile@comune.genova.it)

pec: [protciv.comge@postecert.it](mailto:protciv.comge@postecert.it)

## CAMPAGNE INFORMATIVE DI PREVENZIONE

## A CHI É RIVOLTO:

A tutti i cittadini.

## COSA OFFRE:

Le campagne informative di prevenzione mirano ad accrescere la capacità di auto protezione dei cittadini, favorendo la diffusione di un maggior livello di consapevolezza dei principali rischi ambientali che possono manifestarsi sul territorio del Comune di Genova.

## COME FARE:

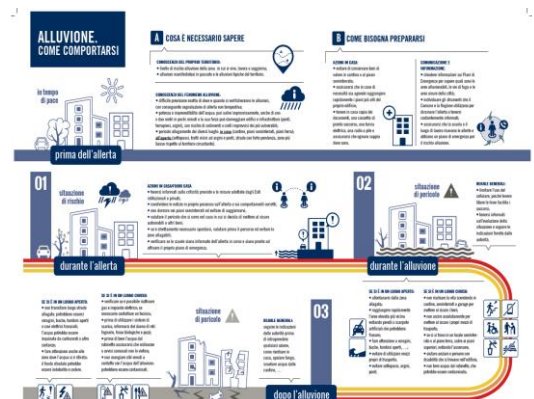
Il cittadino può accedere alle informazioni relative ai principali rischi ambientali che possono manifestarsi sul territorio del Comune, alle misure di autoprotezione e alle norme comportamentali accedendo all'Area Tematica Protezione Civile del sito internet istituzionale alla sezione "Rischi e norme comportamentali" (link: <https://smart.comune.genova.it/node/11488>)

## QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico dell'utente.

## RESPONSABILE:

P.O. Ufficio Pianificazione



Dott.ssa Maria Gabriella Fontanesi  
Telefono: 010 5573464  
email: [protezionecivile@comune.genova.it](mailto:protezionecivile@comune.genova.it)

**DOVE RIVOLGERSI:**

**Ufficio Pianificazione di Protezione Civile e Comunicazione Esterna**

Via di Francia 1 - 10° piano - 16149 Genova [mappa](#)

Telefono: 010 5573445/73447

email: [protezionecivile@comune.genova.it](mailto:protezionecivile@comune.genova.it)

pec: [protciv.comge@postecert.it](mailto:protciv.comge@postecert.it)

**ATTIVAZIONE QUOTIDIANA SALA EMERGENZE**

**A CHI È RIVOLTO:**

A tutti i cittadini che necessitano di ricevere informazioni anche al di fuori delle situazioni di emergenza.

L'apertura della Sala Emergenze consente maggiore continuità nel servizio erogato, in risposta alle esigenze dei cittadini anche al di fuori delle situazioni di emergenza.

Nella stessa sede si forniscono informazioni alle persone interessate ad aderire al Gruppo Comunale di Volontari di Protezione Civile e Antincendio Boschivo denominato Gruppo Genova.

**COSA OFFRE:**

Un servizio di risposta telefonica alla cittadinanza per informazioni dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 19.00 e il sabato dalle 7.00 alle 13.00.

**COME FARE:**

Telefonare al numero **010 5577868**

dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 19.00 ed il sabato dalle 7.00 alle 13.00.

**QUANTO COSTA:**

Il servizio per il cittadino prevede il costo della telefonata in base al piano tariffario del proprio operatore telefonico.

**RESPONSABILE:**

P.O. Ufficio Emergenze

Dott. De Ferrari Roberto

Telefono: 010 5577868

email: [salaemergenze@comune.genova.it](mailto:salaemergenze@comune.genova.it)

**DOVE RIVOLGERSI:**

**Ufficio Gestione Emergenze di Protezione Civile**

Via di Francia 1 - 10° piano - 16149 Genova [mappa](#)

Telefono: 010 5577868

**Numero Verde (in caso di allerta meteo): 800 1777797**

email: [protezionecivile@comune.genova.it](mailto:protezionecivile@comune.genova.it)

pec: [protciv.comge@postecert.it](mailto:protciv.comge@postecert.it)

## SERVIZIO CHIAMATE VOCALI PER RISCHIO ALLAGAMENTO

### A CHI È RIVOLTO:

Agli occupanti di locali abitativi soggetti a rischio di allagamento.

### COSA OFFRE:

Servizio gratuito di chiamate vocali, in occasione della dichiarazione di stato di Allerta Meteo-Idrogeologica Arancione e Rossa, agli occupanti di locali abitativi soggetti a rischio di allagamento.

### COME FARE:

È possibile accedere al servizio in via telematica tramite il **Fascicolo del Cittadino** (link: <https://smart.comune.genova.it/sezione/fascicolo-del-cittadino>), selezionando l'argomento "**Protezione Civile**" per accedere alla procedura guidata.

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

L'inserimento nelle liste di chiamata vocale preregistrata avviene a seguito dell'individuazione, da parte della Protezione Civile, dei locali abitativi soggetti a rischio in caso di evento alluvionale tramite sopralluoghi e analisi degli scenari di rischio in sede di pianificazione.

### QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico dell'utente.

### RESPONSABILE:

P.O. Ufficio Emergenze  
De Ferrari Roberto  
Telefono 010 5573445 – Fax 010 5573452  
e-mail [salaemergenze@comune.genova.it](mailto:salaemergenze@comune.genova.it)

### DOVE RIVOLGERSI:

#### Ufficio Gestione Emergenze di Protezione Civile

Via di Francia 1 - 10° piano - 16149 Genova

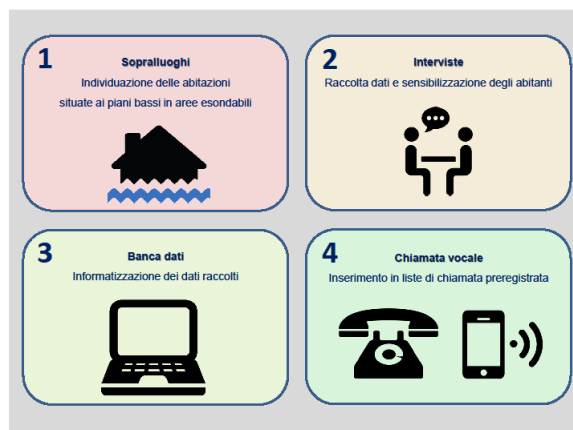
[mappa](#)

Telefono: 010 5577868

**Numero Verde (in caso di allerta meteo): 800 1777797**

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

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





## NUMERO VERDE PER LE EMERGENZE



### **A CHI È RIVOLTO:**

A tutti i cittadini che necessitino di segnalare situazioni di emergenza di Protezione Civile.

### **COSA OFFRE:**

Numero verde 800 177 797 attivo h24 in caso di Allerta Meteorologica Arancione e Rossa e/o per significative situazioni di emergenza di Protezione Civile.

### **QUANTO COSTA:**

Nessun onere a carico dell'utente.

### **RESPONSABILE:**

P.O. Ufficio Emergenze  
Dott. Paolo MonteDe Ferrari Roberto  
Telefono: 010 5577868  
email: [salaemergenze@comune.genova.it](mailto:salaemergenze@comune.genova.it)

### **DOVE RIVOLGERSI**

#### **Ufficio Gestione Emergenze di Protezione Civile**

Via di Francia 1 - 10° piano - 16149 Genova mappa  
Telefono: 010 5577868 - Numero Verde (in caso di allerta meteo): 800 1777797  
email: [salaemergenze@comune.genova.it](mailto:salaemergenze@comune.genova.it)  
pec: [protciv.comge@postecert.it](mailto:protciv.comge@postecert.it)

## COMUNICAZIONE ALLERTA METEO MEDIANTE TELEGRAM

### **A CHI È RIVOLTO:**

Ai cittadini che desiderino, tramite PC, tablet o smartphone, ricevere in tempo reale tutti gli avvisi legati alle emergenze (messaggi allerta) ed eventuali news riguardanti le attività della Protezione Civile.

### **COSA OFFRE:**

La possibilità di ricevere news e aggiornamenti in tempo reale legati alle emergenze (messaggi allerta) e alle attività di Protezione Civile tramite il servizio di messaggistica istantanea Telegram sul quale è stato attivato il canale **@GenovaAlert**. Parallelamente al "Canale" è stato sviluppato un "BOT",

ovvero un assistente virtuale che ogni cittadino può "interrogare" utilizzando le domande preimpostate e ottenere diverse informazioni, come ad esempio: "**News in Allerta**"; conoscere il "**Numero Verde**" attivo solo in fase di emergenza, avere una prima indicazione sulle norme di autoprotezione.

### **COME FARE:**

É possibile accedere al servizio in via telematica tramite il **Fascicolo del Cittadino** (link: <https://smart.comune.genova.it/sezione/fascicolo-del-cittadino>), selezionando l'argomento "**Protezione Civile**" per accedere alla procedura guidata.

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

In alternativa, per accedere al servizio tramite smartphone o tablet occorre prima scaricare l'applicazione gratuita Telegram e poi ricercare:

- **Canale** @GenovaAlert
- **Bot** @ProtCivComuneGe\_BOT  
Da PC, sarà possibile unirsi al gruppo digitando l'indirizzo:
- **Canale** <https://t.me/s/ProtCivComuneGe>
- **BOT** <https://web.telegram.org/#/im?p=@ProtezioneCivileComuneGenovabot>

### **Come disabilitare il servizio SMS:**

A chi era iscritto al servizio gratuito per ricevere gli SMS in caso di allerta, dopo essersi collegato su Telegram, può disabilitare il servizio SMS inviando il messaggio **allerta meteo off** al numero 339 9941051.

### **QUANTO COSTA:**

Nessun onere a carico dell'utente.

### **RESPONSABILE:**

P.O. Ufficio Emergenze

Dott. De Ferrari Roberto

Telefono: 010 5577868

email: [salaemergenze@comune.genova.it](mailto:salaemergenze@comune.genova.it)

### **DOVE RIVOLGERSI:**

#### **Ufficio Gestione Emergenze di Protezione Civile**

Via di Francia 1 - 10° piano - 16149 Genova [mappa](#)

Telefono: 010 5577868

Numero Verde (in caso di allerta meteo): **800 1777797**

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

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

## **GEOPORTALE**

### **A CHI È RIVOLTO**

A tutti coloro che desiderino informazioni specifiche sulle zone cittadine a rischio emergenza

### **COSA OFFRE**

La possibilità di visionare delle mappe tematiche del territorio comunale con le seguenti informazioni specifiche:

- Le zone allagabili (Fasce di inondabilità - Piani di bacino)
- Le aree interessate da frane (Vincoli geomorfologici e idraulici PUC)
- Classificazione sismica del territorio (DGR 1362/2010)
- I rivi con percorso libero e/o tombinato (areali e lineari)
- I bacini idrografici
- Le aree di emergenza (da Piano Comunale di Emergenza)
- Cartografia toponomastica comunale di dettaglio
- Le aree a rischio di incendio boschivo di interfaccia
- Le scuole

### **COME FARE**

Per accedere al Geoportale occorre collegarsi al seguente Link:

<https://smart.comune.genova.it/geoportale> e nella sezione "Mappe tematiche" inserire nel campo di ricerca "Protezione Civile".

L'apertura e la navigazione delle mappe non necessita di alcuna autenticazione (login) da parte dell'utente.

È necessario autenticarsi solo per quelle mappe con la presenza di livelli riservati, che per essere visualizzati hanno bisogno di una preventiva autorizzazione.

Le mappe sono consultabili preferibilmente con Mozilla Firefox o Google Chrome. Il sistema permette una semplice ricerca per indirizzo, come la scelta di uno o più filtri (livelli) con tipologie di informazioni diverse, sovrapponibili.

#### **La ricerca con i filtri**

Cliccando su Livelli (icona in alto a sinistra), saranno visualizzati tutti i filtri del sistema utili per raffinare le informazioni e creare le "tue" mappe. Sarà sufficiente accendere il livello di tuo interesse selezionando l'icona a sinistra del nome del livello. Puoi regolare lo zoom per aumentare il dettaglio.

Per ogni Livello è prevista la "legenda" con il significato dei colori.

#### **La ricerca per indirizzo**

Nella barra in alto a destra inizia a digitare la via o la piazza: comparirà un elenco di vie su cui potrai scegliere quella che ti interessa. Puoi completare la ricerca con il numero di civico. A questa ricerca puoi aggiungere i filtri (Livelli): vuoi sapere se l'immobile in cui vivi o lavori è in zona allagabile? Sarà sufficiente aggiungere il filtro "Fasce di inondabilità", o procedere con altri tipi di ricerca selezionando altri Livelli.

## **Sfondo**

Puoi scegliere lo sfondo di base delle tue ricerche utilizzando software diversi (icona in basso a sinistra):

**Open Street Map** - permette la visualizzazione del territorio basata sulla viabilità e luoghi di interesse

**Esri Map** - questo è lo sfondo più realistico poiché rappresenta l'aspetto morfologico del territorio visto da satellite

**Base Cartografica comunale**

**OpenTopoMap**

**RealVista**

Per informazioni di dettaglio:

(Link: [https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/archivio/documenti/GUIDA\\_GEOPORTALE.pdf](https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/archivio/documenti/GUIDA_GEOPORTALE.pdf))

## **QUANTO COSTA**

Nessun onere a carico dell'utente.

## **RESPONSABILE**

P.O. Ufficio Pianificazione

Dott.ssa Maria Gabriella Fontanesi

Telefono: 010 5573464

email: [protezionecivile@comune.genova.it](mailto:protezionecivile@comune.genova.it)

## **DOVE RIVOLGERSI**

**Ufficio Pianificazione di Protezione Civile e Comunicazione Esterna**

Via di Francia 1 - 10° piano - 16149 Genova [mappa](#)

Telefono: 010 5573445/73447

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

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

## **NORMATIVA:**

[Decreto Legislativo n.4 del 6 febbraio 2020 - Disposizioni integrative e correttive del Decreto Legislativo 2 gennaio 2018 recante "Codice della Protezione Civile"](#)

[Decreto Legislativo n.1 del 2 gennaio 2018: Codice della Protezione Civile](#)

[Legge regionale 18 novembre 2016, n. 28 - DISPOSIZIONI DI MODIFICA DELLA NORMATIVA REGIONALE IN MATERIA DI PROTEZIONE CIVILE E DI ORGANIZZAZIONE DELL'AGENZIA REGIONALE PER LA PROTEZIONE DELL'AMBIENTE LIGURE \(ARPAL\)](#)

[D.G.R. 1116 del 23/12/2020 - Approvazione modifiche Libro Blu ex dgr 163/2017 inerenti la messaggistica di allertamento per rischio meteo-idrogeologico e idraulico.](#)

D.G.R. 163 del 03/03/2017- Aggiornamento del sistema di allertamento e linee guida per la pianificazione del livello comunale e provinciale di Protezione Civile - Libro Blu aggiornamento 2017

Piano di Protezione Civile Comunale:

Relazione generale (DCC n. 4/2020)

Piano Operativo di Protezione Civile Comunale

## **PARTECIPAZIONE AD ATTIVITÀ DI VOLONTARIATO CIVICO**

### **A CHI È RIVOLTO:**

A tutti i cittadini.

### **COSA OFFRE:**

Il Comune offre la possibilità, per il tramite dell'Ufficio Valorizzazione del volontariato, di svolgere attività di volontariato per finalità di pubblico interesse.

### **COME FARE:**

Al link <https://smart.comune.genova.it/domanda-volontariato-civico> è possibile presentare la propria domanda di partecipazione alle attività di volontariato civico promosse dal Comune.

### **QUANTO COSTA:**

Nessun onere a carico dell'utente.

### **DOVE RIVOLGERSI:**

Staff di Settore – Ufficio Valorizzazione Volontariato  
Via di Francia 1 - 10° piano - 16149 Genova  
Telefono: 010 557 3726 - 010 557 3394 - 010 557 7507  
email: [coordvolontariato@comune.genova.it](mailto:coordvolontariato@comune.genova.it)  
PEC: [protciv.comge@postecert.it](mailto:protciv.comge@postecert.it)

### **RESPONSABILE:**

Dirigente Settore Protezione Civile e Valorizzazione del volontariato Daniela Schembri  
tel. 010 5573726  
email: [coordvolontariato@comune.genova.it](mailto:coordvolontariato@comune.genova.it)

### **NORMATIVA:**

Codice del Terzo Settore - D.Lgs. n. 117/2017

Regolamento per la partecipazione dei Volontari civili e per la disciplina del Registro comunale delle Associazioni

**STANDARD DI QUALITA'**

<b>SERVIZIO EROGATO</b>	<b>FATTORE DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>VALORE GARANTITO</b>
<b>Pubblicazione sul sito web del comune di Genova di "pillole di Protezione Civile"</b>	<i>Trasparenza del servizio</i>	Numero di pillole pubblicate	4
<b>Realizzazione di campagne informative di prevenzione</b>	<i>Trasparenza del servizio</i>	Numero di campagne informative	4
<b>Attivazione quotidiana della Sala Emergenze</b>	<i>Accessibilità al servizio</i>	Numero di anomalie	0 anomalie
<b>Servizio gratuito di chiamate vocali nei confronti degli occupanti di locali abitativi soggetti a rischio di allagamento, in occasione della dichiarazione di stato di Allerta Meteo-Idrologica Arancione e Rossa.</b>	<i>Tempestività</i>	Tempo di attivazione	Immediato
<b>Attivazione di numero verde.</b>	<i>Accessibilità al servizio</i>	Attivazione linea di emergenza per segnalazioni e richiesta di informazioni da parte della	Immediato

		cittadinanza dalla partenza dello stato di Allerta Meteo Arancione e Rossa e/o per significative situazioni di emergenza	
<b>Geoportale</b>	<i>Accessibilità al servizio</i>	Numero mappe tematiche	9
<b>Partecipazione ad attività di volontariato civico</b>	<i>Tempestività</i>	Risposta alle istanze presentate	Entro 10 giorni

## 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.** Migrazione della modalità di iscrizione ai servizi di allertamento della Cittadinanza messi a disposizione dall'Ente (Chiamate Vocali/Alert System e Telegram) sul Portale del Cittadino.
- 2.** Realizzazione campagna informativa sul rischio cinghiali in ambito urbano.

## DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria del Servizio (tel. 0105573445 – e-mail [protezionecivile@comune.genova.it](mailto:protezionecivile@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.

## 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.