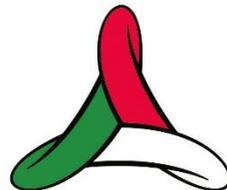




CARTA DEI SERVIZI
Area Corpo Polizia Locale
Direzione Protezione Civile
ANNO 2025



PROTEZIONE CIVILE

Comune di Genova

Direzione d'Area Corpo Polizia Locale
Direzione Protezione Civile
Via di Francia, 1 – 16149 Genova
Tel. 010-5573445



Numero verde emergenze

Attivo h24 in caso di allerta meteo e/o fase operativa comunale di preallarme e allarme

e-mail: protezionecivile@comune.genova.it

p.e.c.: protciv.comge@postecert.it



[protezionecivilecomunegenova](https://www.facebook.com/protezionecivilecomunegenova)



[ProtCivileGE](https://twitter.com/ProtCivileGE)

INDICE

INDICE.....	2
INTRODUZIONE	3
VALIDITA' DELLA CARTA	4
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
SERVIZI EROGATI	6
STANDARD DI QUALITA'.....	20
AZIONI DI MIGLIORAMENTO.....	21
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE.....	21
DIRITTI DEGLI UTENTI.....	21
RIMBORSI	21
DOVERI DEGLI UTENTI	22
CONCILIAZIONE.....	22

INTRODUZIONE

La Direzione Protezione Civile si occupa di:

- programmazione e pianificazione delle attività di protezione civile;
- progettazione e sviluppo della rete comunale per il monitoraggio strumentale, in tempo reale, delle condizioni metereologiche e idrogeologiche;
- ricerca, sviluppo ed implementazione delle tecniche di osservazione e valutazione delle criticità connesse agli scenari di evento;
- ricerca e sviluppo delle metodologie di analisi e di valutazione della vulnerabilità e dei livelli di rischio del territorio;
- collaborare con le strutture scientifiche, locali e nazionali, per l'implementazione in campo operativo degli studi e dei progressi in materia di protezione civile;
- coinvolgere delle istituzioni educative, di ogni ordine e grado, in materia di diffusione della cultura e della coscienza di protezione civile;
- informazione alla popolazione caratterizzata da conoscenza, coscienza e autoprotezione, anche attraverso la predisposizione di schemi informativi per diffondere la cultura della protezione civile;
- coordinare a livello centrale le azioni operative per la gestione delle emergenze sulla base di procedure quali turnazione e reperibilità del personale, aggiornamento dei modelli operativi di gestione delle emergenze in coerenza con i relativi schemi di rischio, il manuale operativo comunale, nonché con i criteri nazionali;
- dirigere le attività di pronto intervento nel corso di tutti gli eventi calamitosi, garantendo inoltre il presidio Territoriale per la sorveglianza, il monitoraggio e il controllo del territorio nelle diverse fasi delle emergenze;
- erogare i contributi per danni causati da eventi calamitosi;
- attuare, in collaborazione con le altre strutture dell'Ente, le azioni necessarie per il superamento dell'emergenza;
- rispondere alle emergenze di pubblica incolumità, adottando i provvedimenti immediati e curando l'esecuzione degli interventi sul territorio a tutela dell'incolumità dei cittadini nonché predisponendo le ordinanze sindacali ai sensi dell'art. 54 del D.lgs. 18 agosto 2000, n.267;
- autorizzare preventivamente deroghe ai divieti conseguenti all'introduzione dello stato di grave pericolosità per gli incendi boschivi di cui alla L.R. 4/1999;
- coordinare il gruppo comunale di volontari di protezione civile e antincendio boschivo "Gruppo Genova" e le attività di protezione civile richieste alle Associazioni di volontariato convenzionate;
- promuovere le attività relative alla valorizzazione del Volontariato e di tutte le iniziative volte a promuovere la cultura della cittadinanza attiva;
- ricevere segnalazioni del sistema SegnalaCi, pervenute da parte dei singoli cittadini o tramite sportelli unici, svolgere l'istruttoria, dare tempestivo riscontro alle stesse e risolvere operativamente il problema segnalato;
- curare la comunicazione in relazione all'attività svolta (sito internet, siti web, app, moduli e formulari informatici, garantendo un linguaggio chiaro).

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2025** 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://cartaservizi.comune.genova.it/>

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, sia 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://cartaservizi.comune.genova.it/monitoraggi>

SERVIZI EROGATI

PUBBLICAZIONE "PILLOLE DI PROTEZIONE CIVILE"

A CHI É RIVOLTO:

Il servizio è rivolto agli insegnanti di scuole elementari, medie e superiori.

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:

Per aderire all'iniziativa occorre accedere all'area tematica "Protezione Civile" del sito istituzionale e cliccando la voce "Cultura di Protezione Civile in Pillole" (Link: <https://www.comune.genova.it/servizi/ambiente/cultura-di-protezione-civile-pillole>) scaricare il Modulo di Adesione e inviarlo compilato a protezionecivile@comune.genova.it.

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico dell'utente.

RESPONSABILE:

P.O. Ufficio Pianificazione
Dott.ssa Maria Gabriella Fontanesi
Telefono: 010 5573464
e-mail: 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

e-mail: protezionecivile@comune.genova.it

pec: 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.

COME FARE:

Il cittadino può accedere alle informazioni all'Area Tematica Protezione Civile del sito internet istituzionale alla sezione "Rischi e norme comportamentali" (link: <https://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/protezione-civile>)

Rischi e norme di comportamento

Rischio Idrogeologico e Idraulico (alluvione): piogge diffuse e temporali Sistema di allertamento regionale, norme comportamentali, guida per il cittadino consultabile e scaricabile per il rischio idrogeologico e idraulico (alluvione).	Rischio Nivologico (neve) Sistema di allertamento regionale, norme comportamentali, guida per il cittadino consultabile e scaricabile per il rischio nivologico.	Rischio Incendio boschivo e di interfaccia Informazioni, norme comportamentali, guida per il cittadino consultabile e scaricabile per il rischio incendi boschivi e di interfaccia.
Rischio sismico: terremoto Informazioni, norme comportamentali, guida per il cittadino consultabile e scaricabile per il rischio sismico.	Rischio geologico: frane Conoscenza del fenomeno, norme comportamentali, guida per il cittadino consultabile e scaricabile per il rischio frana.	Rischio per Vento Classificazione regionale del rischio meteorologico per vento, norme comportamentali, guida per il cittadino consultabile e scaricabile per il rischio per vento.
Rischio per Mare Classificazione regionale del rischio meteorologico per mare, norme comportamentali, guida per il cittadino consultabile e scaricabile per il rischio per mare.	Rischio Ondata di calore Sistema nazionale di previsione allarme, norme comportamentali, guida per il cittadino consultabile e scaricabile per il rischio ondata di calore.	Rischio Ondata di freddo Classificazione regionale del rischio meteorologico ondata di freddo, norme comportamentali, guida per il cittadino consultabile e scaricabile per il rischio ondata di freddo.
Rischio industriale di incidente rilevante Informazioni, norme comportamentali, guida per il cittadino consultabile e scaricabile per il rischio industriale, schede degli stabilimenti a rischio incidente rilevante (RIR) sul territorio comunale.		

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico dell'utente.

RESPONSABILE:

P.O. Ufficio Pianificazione

Dott.ssa Maria Gabriella Fontanesi

Telefono: 010 5573464

e-mail: 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

e-mail: protezionecivile@comune.genova.it

pec: protciv.comge@postecert.it

BANDI E CONTRIBUTI POST EVENTI CALAMITOSI

A CHI É RIVOLTO:

A tutti i cittadini.

COSA OFFRE:

Sono consultabili e scaricabili i documenti relativi ai contributi post eventi calamitosi pubblicati da Regione Liguria. È inoltre possibile accedere al servizio per la segnalazione danni a beni privati a seguito di eventi calamitosi.

COME FARE:

Scaricare e compilare la "Scheda di segnalazione danni - Modello D"

Presentare **entro il termine perentorio di 30 giorni dall'evento** la scheda compilata al Comune di Genova con una delle seguenti modalità:

- a) consegna a mano agli URP Uffici Relazioni con il Pubblico del Comune di Genova - fa fede la data del protocollo
- b) trasmissione tramite posta raccomandata al Comune di Genova - Direzione Protezione Civile - Via di Francia 1 - 16149 Genova - fa fede il timbro postale di partenza
- c) trasmissione tramite PEC all'indirizzo protciv.comge@postecert.it - vale la data di partenza indipendentemente dalla data di protocollo di ricezione della pubblica amministrazione ricevente

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico dell'utente.

RESPONSABILE:

P.O. Ufficio Pianificazione

Dott.ssa Maria Gabriella Fontanesi

Telefono: 010 5573464

e-mail: 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

e-mail: protezionecivile@comune.genova.it

pec: protciv.comge@postecert.it

NUMERO VERDE DI PROTEZIONE CIVILE



A CHI È RIVOLTO:

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

COSA OFFRE:

Un servizio di risposta telefonica alla cittadinanza per informazioni su argomenti di protezione civile 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 Verde: 800 177797

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

Attivo h24 in caso di allerta meteo e/o fase operativa comunale di preallarme e allarme

QUANTO COSTA:

Il servizio è gratuito.

RESPONSABILE:

P.O. Ufficio Emergenze

Dott. Miasi Alessandro

Telefono: 010 5573448

e-mail: protezionecivile@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Ufficio Gestione Emergenze di Protezione Civile

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

Numero Verde : 800 177797

e-mail: protezionecivile@comune.genova.it

pec: 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://www.comune.genova.it/servizi/giustizia-e-sicurezza-pubblica/chiamate-vocali-occasione-di-allerta-meteo-idrogeologica>) 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

Dott. Miasi Alessandro

Telefono: 010 5573448

e-mail: protezionecivile@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

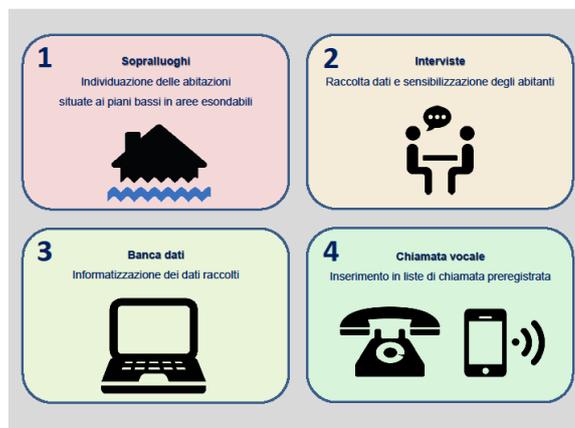
Ufficio Gestione Emergenze di Protezione Civile

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

Numero Verde : 800 177797

e-mail: protezionecivile@comune.genova.it

pec: protciv.comge@postecert.it



INFO E ALLERTA CON TELEGRAM

A CHI È RIVOLTO:

A tutti i cittadini.

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**.

COME FARE:

È possibile accedere al servizio in via telematica tramite il **Fascicolo del Cittadino** (link: <https://www.comune.genova.it/servizi/giustizia-e-sicurezza-pubblica/iscrizione-info-e-allerta-con-telegram>), 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: 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. Miasi Alessandro

Telefono: 010 5573448

e-mail: protezionecivile@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Ufficio Gestione Emergenze di Protezione Civile

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

Numero Verde : 800 177797

e-mail: protezionecivile@comune.genova.it

pec: protciv.comge@postecert.it

SERVIZIO SMS

A CHI È RIVOLTO:

A tutti i cittadini.

COSA OFFRE:

Grazie al servizio, ogni cittadino può ricevere le seguenti comunicazioni:
allerta meteo, in alternativa o ridondanza rispetto al canale Telegram;
allerta sosta, avviso in caso di necessità di spostamento auto/moto;
allerta interruzione acqua, avviso per l'interruzione dell'erogazione idrica.

COME FARE:

È possibile accedere al servizio in via telematica tramite il **Fascicolo del Cittadino** (link: <https://www.comune.genova.it/servizi/giustizia-e-sicurezza-pubblica/servizio-sms>), 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: 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. Miasi Alessandro

Telefono: 010 5573448

e-mail: protezionecivile@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Ufficio Gestione Emergenze di Protezione Civile

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

Numero Verde : 800 177797

e-mail: protezionecivile@comune.genova.it

Pec: 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

COME FARE

Per accedere al Geoportale occorre collegarsi al seguente Link:

<https://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/protezione-civile> e selezionare "Geoportale".

L'apertura e la navigazione delle mappe non necessitano di alcuna autenticazione (login) da parte dell'utente. È necessario autenticarsi solo per quelle mappe con la presenza di livelli riservati che, per essere visualizzate, hanno bisogno di una preventiva autorizzazione. Le mappe sono consultabili preferibilmente con Mozilla Firefox o Google Chrome.

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.

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://www.comune.genova.it/sites/default/files/2024-07/GUIDA_GEOPORTALE.pdf

QUANTO COSTA

Nessun onere a carico dell'utente.

RESPONSABILE

P.O. Ufficio Pianificazione

Dott.ssa Maria Gabriella Fontanesi

Telefono: 010 5573464

e-mail: 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

E-mail: protezionecivile@comune.genova.it

Pec: protciv.comge@postecert.it

VERIFICA PERICOLOSITÀ CIVICO

A CHI È RIVOLTO:

A tutti i cittadini.

COSA OFFRE:

Informazioni circa la pericolosità da alluvione, incendio e frana dell'indirizzo digitato. A seguito della verifica, il sistema reindirizza ai servizi di informazione gratuita più adatti: Iscrizione info e allerta con Telegram, Servizio SMS e Chiamate vocali in occasione di Allerta Meteo-Idrogeologica Arancione e Rossa.

COME FARE:

Il servizio è accessibile online tramite il Fascicolo del Cittadino (Link: <https://www.comune.genova.it/servizi/giustizia-e-sicurezza-pubblica/verifica-pericolosita-del-civico>)

Per accedere al servizio è necessario accedere al Fascicolo del Cittadino con SPID, CIE e CNS.

QUANTO COSTA:

Il servizio è gratuito.

RESPONSABILE:

P.O. Ufficio Emergenze

Dott. Miasi Alessandro

Telefono: 010 5573448

e-mail: protezionecivile@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 : 800 177797

e-mail: protezionecivile@comune.genova.it

pec: protciv.comge@postecert.it

AMMISSIONE COME VOLONTARIO ALLIEVO AL GRUPPO GENOVA

A CHI È RIVOLTO:

Possono aderire al Gruppo tutti i cittadini italiani e i cittadini stranieri con regolare permesso di soggiorno che, mossi da spirito di solidarietà, condividono le finalità dello stesso. I candidati devono, inoltre:

- aver raggiunto la maggiore età, oppure il compimento dei sedici anni, con apposita manleva degli esercenti la responsabilità genitoriale
- non essere già iscritti nell'elenco del portale regionale ad altra associazione di Protezione Civile
- dichiarare con autocertificazione di non aver riportato condanne o non aver carichi pendenti per incendi dolosi o reati in contrasto con le finalità del gruppo.

COSA OFFRE:

Il servizio offre la possibilità di aderire al Gruppo Comunale di Protezione Civile. L'ammissione al Gruppo è subordinata alla partecipazione ad un primo incontro orientativo, e ad un secondo incontro presso la Direzione Protezione Civile, alla presenza di un funzionario addetto.

COME FARE:

Per il servizio online (Link: <https://www.comune.genova.it/servizi/cultura-e-tempo-libero/ammissione-come-volontario-allievo-al-gruppo-genova>) è necessario:

- Essere in possesso di credenziali SPID per il cittadino;
- Leggere e successivamente dichiarare la presa visione del Regolamento di Volontariato del Gruppo Genova;
- Allegare la seguente documentazione:
- Copia documento di riconoscimento in corso di validità;
- N.1 fotografia formato fototessera;
- Copia di eventuale documentazione come patente di guida di veicoli, patente nautica, brevetti, abilitazioni e attestati utili all'attività di protezione civile.

Per le modalità via mail o consegna a mano è necessario:

- Leggere il Regolamento di Volontariato del Gruppo Genova;
- Presentare la seguente documentazione:
- "Modulo di adesione al Gruppo Genova" compilato e firmato;
- Copia documento di riconoscimento in corso di validità;
- N.1 fotografia formato fototessera;
- Copia di eventuale documentazione come patente di guida di veicoli, patente nautica, brevetti, abilitazioni e attestati utili all'attività di protezione civile.

Per informazioni: Telefonare al numero 0105573445

QUANTO COSTA:

Il servizio è gratuito, salvo il costo della telefonata in base al piano tariffario del proprio operatore telefonico.

RESPONSABILE:

P.O. Ufficio Emergenze

Dott. Miasi Alessandro

Telefono: 010 5573448

e-mail: protezionecivile@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:**Ufficio Gestione Emergenze di Protezione Civile**

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

pec: protciv.comge@postecert.it

Telefono: 0105573445

e-mail: protezionecivile@comune.genova.it

pec: protciv.comge@postecert.it

ISCRIZIONE AL GRUPPO COMUNALE DI VOLONTARIATO CIVICO

A CHI È RIVOLTO:

Possono iscriversi tutti i cittadini.

COSA OFFRE:

Il servizio permette l'iscrizione al gruppo comunale di volontariato civico, un'esperienza unica per crescere, aiutare la comunità e sviluppare competenze preziose.

COME FARE:

I cittadini possono iscriversi:

- tramite servizio online (Link: <https://www.comune.genova.it/servizi/cultura-e-tempo-libero/iscrizione-al-gruppo-comunale-di-volontariato-civico>)
- compilando il modulo e inviandolo con un documento d'identità tramite email personale o PEC

Cosa serve:

Per l'iscrizione è necessario presentare:

- il modulo compilato online o scansionato
- un documento d'identità in corso di validità (carta d'identità, patente)

QUANTO COSTA:

Il servizio è gratuito.

RESPONSABILE:

Dirigente Protezione Civile

Ing. Marras Irene

Telefono: 010 5573726

e-mail: coordvolontariato@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Staff di Direzione

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

Telefono: 010 5573726

e-mail: coordvolontariato@comune.genova.it

pec: protciv.comge@postecert.it

NORMATIVA:

Tutti provvedimenti connessi con il Piano di Protezione Civile Comunale possono essere consultati alla sezione Protezione Civile del sito istituzionale (Link: <https://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/protezione-civile>)

STANDARD DI QUALITA'

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Pubblicazione "pillole di protezione civile"	<i>Trasparenza del servizio</i>	Numero di pillole pubblicate	5
Campagne informative di prevenzione	<i>Trasparenza del servizio</i>	Numero di campagne informative	4
Segnalazione di danni a beni privati a seguito di eventi calamitosi	<i>Tempestività</i>	Trasmissione a Regione Liguria delle domande ricevute	Entro 10 giorni
Numero verde protezione civile	<i>Accessibilità al servizio</i>	Numero di anomalie	0 anomalie
Servizio chiamate vocali per rischio allagamento	<i>Tempestività</i>	Tempo di attivazione	Immediato
Info e allerta con telegram	<i>Tempestività</i>	Tempo di attivazione	Immediato
Servizio sms	<i>Tempestività</i>	Tempo di attivazione	Immediato
Geoportale	<i>Accessibilità al servizio</i>	Numero mappe tematiche	8
Verifica pericolosità civico	<i>Tempestività</i>	Tempo di attivazione	Immediato
Ammissione come volontario allievo al gruppo Genova	<i>Tempestività</i>	Tempo di risposta alle istanze presentate	Entro 30 giorni dalla domanda
Iscrizione al gruppo comunale di volontariato civico	<i>Tempestività</i>	Tempo di risposta alle istanze presentate	Entro 10 giorni dalla domanda

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 2025 le seguenti azioni di miglioramento:

- Digitalizzazione il processo di segnalazione di danni da evento calamitoso subiti da privati attraverso il fascicolo del cittadino;
- Migliorare l'accessibilità dei servizi della Protezione Civile comunale garantendo la fruibilità del numero verde 800 177797 dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 19.00 ed il sabato dalle 7.00 alle 13.00, oltre che attivo h24 in caso di allerta meteo e/o fase operativa comunale di preallarme e allarme;
- Messa a disposizione del servizio "Verifica pericolosità civico" contenente le informazioni circa la verifica della pericolosità da alluvione, incendio e frana.

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), presso cui è comunque affisso un estratto.

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

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

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.