



COMUNE DI GENOVA

**CARTA DEI SERVIZI
DIREZIONE POLIZIA LOCALE
Settore Reparti Operativi – Reparto di P.G. e Ambiente
ANNO 2019**

Corpo Polizia Locale

Settore Reparti Operativi

Reparto di P.G. e Ambiente

Via Chiusone, 1 -16151 GENOVA

Front-Office tel. 0105574650

fax tel. 0105574680

E mail:

pmambiente@comune.genova.it

Posta certificata:

pmge.ambiente@postecert.it



Il Reparto Ambiente svolge un servizio a tutela del cittadino da azioni e fatti che costituiscano a norma di legge, illeciti comportamenti. Al fine di perseguire la protezione dell'ambiente, la salvaguardia del territorio, della fauna e della flora in modo da consentire il più possibile una giusta fruizione dell'ambiente presente e futuro da parte dei cittadini.

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 01 gennaio 2019 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, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo:

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

GENOVA
MORE THAN THIS

Comune di Genova | Direzione Polizia Locale
e-mail: pmambiente@comune.genova.it; tel. 010/5574650



COMUNE DI GENOVA

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.

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 ai seguenti indirizzi:

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

www.comune.genova.it

SERVIZI EROGATI

Come segnalare una situazione di rischio ambientale:

Contattare l'operatore del front-office o scrivere alla Polizia Locale Reparto Ambiente,
con sede in Via Chiusone, 1 - 16151 Genova

Telefono 0105574650 (per il pronto intervento) - telefax 0105574680.

e-mail pmambiente@comune.genova.it

Nell'orario compreso tra le 19.00 e le 6.30 e al sabato dopo le 13.00 e nei giorni festivi, contattare il centro operativo della Polizia Municipale al n. 0105570.

Cosa dire:

- il proprio nominativo, dati personali e il numero telefonico per essere ricontattato.
- luogo specifico, via, numero civico dove avviene l'evento.
- descrizione dell'evento, natura, tempi e modalità.

Come interviene il Reparto Ambiente:

L'operatore del front-office registra la richiesta di accertamenti:

- se la segnalazione prevede un intervento urgente la pattuglia operativa verrà inviata sul luogo dell'evento per gli accertamenti



COMUNE DI GENOVA

- se la segnalazione non riveste carattere d'urgenza, si informa il cittadino e si procederà con gli accertamenti in modo ordinario.

Descrizione del servizio

Pronto Intervento

Intervento assicurato, in situazioni ordinarie, comunicate telefonicamente al 0105574650, tutti i giorni dalle ore 6.30 alle ore 20.00, nei casi di potenziali gravi rischi per la tutela:

- dell'ambiente (es: presenza di sostanze inquinanti pericolose nelle acque o nell'atmosfera o l'abbandono di rifiuti pericolosi)
- del territorio (es: taglio di alberi in atto nelle zone con e senza vincoli paesaggistici/ambientali, opere di scavo e/o riempimento)
- della fauna (es: concreto pericolo per la sopravvivenza della fauna domestica)

L'intervento è finalizzato al superamento della situazione d'emergenza e al ripristino delle condizioni di sicurezza.

Il cittadino verrà informato degli esiti dell'intervento entro 24 ore dalla ricezione della segnalazione se avrà fornito un recapito telefonico.

Nell'orario compreso tra le 19.00 e le 6.30 al sabato dopo le ore 13.00 e nei giorni festivi, contattare il centro operativo della Polizia Municipale al n. 0105570.

Fattore di qualità: tempestività del servizio

Indicatore: tempo di primo intervento

Valore garantito: In situazioni ordinarie, entro 70 minuti dal ricevimento della segnalazione telefonica.

Costi: nessuno

Accertamenti ordinari

Gli Uffici Ambiente e Demanio, Tutela Animali, Acustica e Territorio effettuano accertamenti in situazioni che non ricadano nell'attività di pronto intervento non presentando un rischio immediato per le persone o per l'ambiente.

Per le segnalazioni proposte direttamente da privati cittadini, inerente la tempistica di chiusura degli accertamenti/indagine o della comunicazione al cittadino dello stato



COMUNE DI GENOVA

delle indagini per il differimento termini della definizione della problematica segnalata oltre i 30 giorni.

Fattore di Qualità: trasparenza del servizio

Indicatore: Tempo di definizione della pratica e contatto con il cittadino per la comunicazione degli esiti o per l'informazione dello stato di avanzamento delle indagini e delle motivazioni del differimento dei termini di chiusura della pratica da parte dell'operatore che esegue gli accertamenti e/o indagini.

Valore garantito: Entro 30 giorni dall'arrivo della segnalazione.

Costi: Nessuno

Orario di apertura al pubblico dal Lunedì a Venerdì dalle 07.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.30. Sabato dalle 07.30 alle 12.30

Presidio Permanente di Protezione Civile

Il Presidio Permanente di Protezione Civile è struttura sempre attiva e operante del Sistema Comunale di Protezione Civile, indipendentemente dall'accadimento o dalla previsione di un evento emergenziale.

Il Presidio Permanente di Protezione Civile è previsto dal Piano Comunale di Emergenza, revisione 2015 e approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 40 del 21/07/2015.

Dell'attività di Presidio Permanente che costituisce uno strumento cruciale del sistema di salvaguardia della popolazione fanno parte le pattuglie del Reparto di P.G. e Ambiente, incaricate del monitoraggio e della sorveglianza delle condizioni meteo-idrologiche, nivologiche e della vigilanza di ogni altro evento correlato.

Il Reparto Ambiente fa parte del Presidio Permanente di Protezione Civile operando come struttura di supporto avanzato sul territorio, fornendo l'attività di appoggio e collegamento all'Ufficio Gestione Emergenze di Protezione Civile e/o al Centro Operativo Comunale di Protezione Civile.

Fattore di Qualità: tempestività e qualità del servizio



COMUNE DI GENOVA

Indicatore: pattuglie impegnate giornalmente nei quadranti orari dalle ore 6,30 alle 13,30 e dalle 13,00 alle 20,00.

Valore garantito: n. 1 pattuglia, di almeno due operatori, ogni giorno dell'anno, che esegue, nell'ambito del territorio del Comune di Genova, l'attività di Presidio Permanente di Protezione Civile inerente alle seguenti tipologie di rischio:

1. *Meteo. (Allerta Meteo – Allarme)*
2. *Industriale.*
3. *Inquinamento. (Aria, Acqua, Suolo)*
4. *Trasporti. (Ferroviario, Aereo, Navale, Stradale)*
5. *Incendi. (Boschivi, edifici civili e industrie)*
6. *Geologico. (Frane)*
7. *Crolli di strutture. (Civili, industriali e stradali)*

Nell'orario tra le ore 20.00 e 6.30 una pattuglia in istituto di reperibilità attraverso il centro operativo della Polizia Municipale al numero 01055701.

Costi: nessuno.

Responsabile

Comm. Superiore Federica De Lorenzi
Responsabile Reparto di P.G. e Ambiente
telefono 0105574650 telefax 0105574680
e-mail: pmambiente@comune.genova.it

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 2019 le seguenti azioni di miglioramento:

- 1) Ampliare la comunicazione in modo da sensibilizzare i cittadini sulle tematiche ambientali e sui servizi prestati.
Esportare la professionalità acquisita alle strutture territoriali della P.L. attraverso corsi di formazione interna.
- 2) Formazione e/o aggiornamento specialistico degli operatori al fine di garantire un'attività e/o risposta ai cittadini altamente professionale.



COMUNE DI GENOVA

Ufficio Ambiente e Demanio



Svolge funzioni di vigilanza in materia di inquinamento delle acque, dell'aria, radioattivo e gestione dei rifiuti, nonché funzioni relative alle misure inerenti la tutela del suolo pubblico.



Svolge funzioni di vigilanza e tutela del demanio marittimo di pertinenza del Comune di Genova, esercitando attività di controllo sulle zone in concessione e sulla corretta utilizzazione del litorale.

Responsabile Ufficio Ambiente e Demanio
Comm. Alberto Miglio
telefono 0105574650 - telefax 0105574680
pmambiente@comune.genova.it



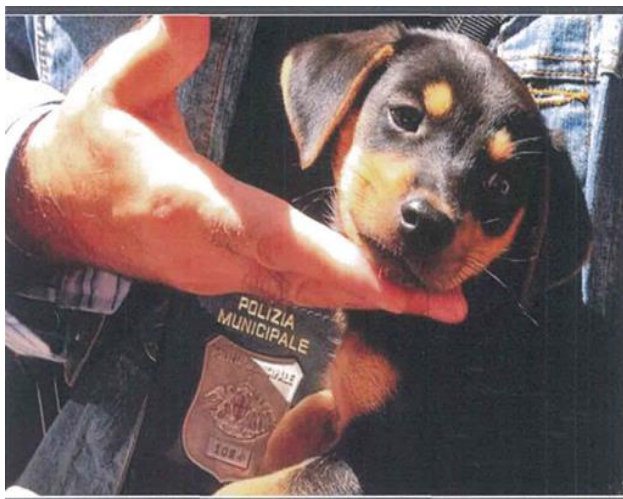
COMUNE DI GENOVA



Responsabile Ufficio Territorio
Comm. Michele Scazzola
telefono 0105574650 telefax 0105574680
pmambiente@comune.genova.it

Ufficio Territorio

Svolge attività di osservazione, prevenzione e repressione in materia urbanistica ed edilizia ai fini della tutela del territorio da edificazioni abusive e/o irregolari, della tutela del paesaggio, della tutela dei beni architettonici ed ambientali.



Responsabile Ufficio Tutela Animali
Comm. Francesco Surace
telefono 0105574650 - telefax 0105574680
pmambiente@comune.genova.it

Ufficio Tutela Animali

Svolge attività di tutela degli animali in genere esercitando il controllo della detenzione, conduzione, del commercio e della detenzione di animali, nonché il controllo delle attività con impiego di animali.



COMUNE DI GENOVA



Ufficio Acustica

Esegue gli accertamenti tecnici specialistici, di misurazione del livello di emissioni sonore, attraverso l'uso di analizzatori del livello sonoro istantaneo (fonometri), eseguiti da tecnici competenti in acustica iscritti all'albo regionale; controlli in merito alle autorizzazioni per le attività rumorose temporanee e alle valutazioni di impatto acustico delle attività e disturbo della quiete.

Costi

In considerazione della complessità dell'istruttoria, dei relativi sopralluoghi che devono essere effettuati da parte dei tecnici e dell'uso di strumentazione fonometrica sofisticata, con Delibera della Giunta Comunale 312/2017, è stato previsto in caso di esposto con richiesta di sopralluoghi e rilievi il versamento per l'importo di 76,40 euro (rivalutabile).

Fatta salva ed impregiudicata l'iniziativa di polizia giudiziaria per le fattispecie penalmente rilevanti, nei casi in cui gli esposti e le istanze ad iniziativa dei privati sono caratterizzate da fatti di natura amministrativa dovranno essere sempre presentati, ovvero trasmessi alla Direzione Ambiente, Unità Operativa Complessa Acustica – Ufficio Attività Rumorose Temporanee, via di Francia 1 che valuterà i casi e, occorrendo, per la riscossione del contributo, farà richiesta direttamente all'interessato. Si precisa che in questo caso il responsabile del procedimento risulterà essere il responsabile di detta Unità Operativa Complessa.

Responsabile Ufficio Acustica
Comm. Giorgio Rapetti
telefono 0105574650 telefax 0105574680
pmambiente@comune.genova.it



COMUNE DI GENOVA

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria del Servizio (tel. 0105574650 – e.mail pmambiente@comune.genova.it), in Via Chiusone civ. 1 – 16151 Genova, presso la sede dove è comunque affisso un estratto.

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

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

<http://www.pmgenova.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 hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. Il Settore ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione il Settore nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

Sono disponibili i moduli predisposti, l'uno per le segnalazioni, l'altro per i reclami, reperibili all'indirizzo

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

Le segnalazioni potranno essere inoltrate al responsabile del procedimento il Comm. Superiore Federica De Lorenzi.

- tramite posta elettronica all'indirizzo pmambiente@comune.genova.it
- per telefono al numero 0105574650
- per via telefax al numero 0105574680
- di persona dal lunedì al venerdì 7.00 - 12.30 e 14.00 - 19.00
il sabato 7.00 - 12.30 presso l'Ufficio Amministrativo del Reparto Ambiente in via Chiusone 1 - 16151 Genova.
- nonché presso gli Sportelli del Cittadino



COMUNE DI GENOVA

DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di segnalazione ordinaria la richiesta dovrà essere corredata da i dati completi e da un recapito telefonico del richiedente, per dare modo all'operatore di eseguire il contatto con il cittadino.

In caso di segnalazione tramite posta elettronica dovrà essere indicato un indirizzo di posta elettronica valido e il nome e cognome del richiedente e un recapito telefonico se si vuole essere ricontattati.

La mancanza di uno di questi requisiti verrà considerata come indicazione di rinuncia di adesione allo standard indicato. 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.

**Corpo Polizia Locale
Settore Reparti Operativi
Reparto di P.G. e Ambiente**