



COMUNE DI GENOVA

CARTA DEI SERVIZI
DIREZIONE CORPO POLIZIA LOCALE
Settore Territorio- Reparto Vivibilità e Decoro
ANNO 2019



Direzione **CORPO POLIZIA LOCALE**
Settore **TERRITORIO – REPARTO VIVIBILITA' E DECORO**
Indirizzo **VIA DI FRANCIA 1 – 16149 GENOVA**
Segreteria **Tel. 0105574281**
Posta elettronica: **pmvivibilitadecoro@comune.genova.it**

Il Reparto Vivibilità e Decoro è composto da un nucleo di agenti e funzionari della Polizia Locale che effettuano, su tutto il territorio comunale, specifici controlli legati a situazioni di degrado o tali da compromettere la sicurezza urbana.

Il Reparto opera in autonomia, con funzioni di polizia di prossimità, nella zona del Centro Storico interna al Municipio I Centro Est, mediante il metodo della ricerca proattiva delle problematiche su cui intervenire.

Per tutto il territorio del Municipio I Centro Est effettua, in via esclusiva, i controlli in materia di polizia commerciale ed annonaria. Nella restante parte della città lavora in sinergia con i responsabili dei distretti territorialmente competenti, unitamente a personale assegnato agli stessi.

Altra attività di collaborazione sinergica tesa alla risoluzione dei problemi è con reparti specialistici del Corpo di Polizia Locale della città di Genova.

Su tutto il territorio cittadino interviene nelle situazioni di:

- reati predatori (furti, borseggi, scippi);
- ubriachezza manifesta in luogo pubblico;
- assunzione e micro spaccio di sostanze stupefacenti;

GENOVA
MORE THAN THIS

Comune di Genova | Direzione Corpo Polizia Locale-Settore Territorio – Reparto Vivibilità e Decoro.
e-mail: pmvivibilitadecoro@comune.genova.it; tel. 010/5574281



COMUNE DI GENOVA

- 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.

Interviene inoltre:

- sul corretto comportamento dei cittadini rispetto a quanto stabilito dalle normative nazionali e locali nelle materie di competenza della P.M.
- in situazioni che necessitano ripristino o di messa in sicurezza, provvedendo alla segnalazione delle criticità rilevate agli uffici/enti/aziende interessate.

Per quanto riguarda la sola zona del Municipio Centro Est effettua controlli e verifiche:

- a tutela del consumatore (sicurezza dei prodotti posti in commercio, prezzi, pesatura, etc.);
- sulla regolarità delle autorizzazioni;
- volti a garantire il leale e corretto svolgimento del commercio, per quanto riguarda la concorrenza tra le varie attività commerciali (orari, saldi, vendite promozionali e straordinarie, pubblicità, etc.);
- nei due periodi annuali in cui sono consentiti i saldi (dicembre-gennaio e giugno-luglio) e nei 40 gg precedenti a tale tipologia di vendita, per la regolarità delle stesse.

Si informa, come comunicato dalla Regione Liguria, che dal mese di maggio 2013, in materia di igiene, vi è l'esclusiva competenza della ASL e pertanto ci conformiamo a tale decisione.

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



COMUNE DI GENOVA

VALIDITA' DELLA CARTA

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

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

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



COMUNE DI GENOVA

SERVIZI EROGATI

Le verifiche sono effettuate d'ufficio o su richiesta del cittadino o delle associazioni di categoria, secondo quanto indicato alla voce "DOVERI DEGLI UTENTI", con priorità per quelle 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.

Orario di apertura al pubblico, previo appuntamento telefonico al n. 0105574281, c/o Reparto Vivibilità e Decoro della Polizia Locale di Genova
Via di Francia 1 (Matitone), 21° Piano
dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 12.00 e dalle ore 15.00 alle 17.00.

Fattore di qualità: Rispetto della legalità nell'esercizio delle attività commerciali.

Indicatore

Numero di verifiche effettuate d'ufficio su tutte le tipologie di attività commerciali ed economiche nel territorio del Municipio Centro Est.

Valore garantito

200 (duecento) ispezioni annue.

Costi

Nessuno

Fattore di qualità: Rispetto del decoro urbano da parte delle persone stazionanti in luoghi di pregio artistico/culturale.

Indicatore

Numero di controlli organizzati per l'identificazione di persone stazionanti

Valore garantito

150 (centocinquanta) controlli annui.

Costi

Nessuno

Responsabile

Commissario - Francesco Castellani

tel. 0105574281 – fax 0105579611

e-mail: pmvivibilitadecoro@comune.genova.it



COMUNE DI GENOVA

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:

Attività di controllo diurne, e/o serali/notturne, relative a situazioni che compromettono il decoro e la sicurezza urbana, mediante l'impiego di specifiche pattuglie congiunte con personale dei distretti territoriali o di altri nuclei specializzati del Corpo di Polizia Municipale, nonché con personale di altre Forze di Polizia.

Tali pattuglie vigileranno a piedi per le strade della città, ed in prevalenza nel centro storico cittadino, dove c'è maggiore necessità di recuperare decoro e vivibilità. L'obiettivo è diminuire l'insicurezza, ma anche solo la percezione di insicurezza, che si riscontra in molte zone della città.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria del Servizio:

Segreteria Reparto Vivibilità e Decoro - tel. 010/5574281

e-mail: pmvivibilitadecoro@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.



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>

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi, Commissario Castellani Francesco

- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail: pmvivibilitadecoro@comune.genova.it
- per telefono al n° 0105574281 dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 12.00 e dalle ore 15.00 alle 17.00.
- di persona, previo appuntamento telefonico, c/o il Reparto Vivibilità e Decoro della Polizia Locale di Genova – Via di Francia 1 (Matitone), 21° Piano

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 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.

Le richieste d'intervento e le comunicazioni e/o le integrazioni potranno essere inoltrati c/o il Reparto Vivibilità e Decoro della Polizia Locale:

- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail: **pmvivibilitadecoro@comune.genova.it**
- per telefono al n° 0105574281 dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 12.00 e dalle ore 15.00 alle 17.00
- tramite posta ordinaria
- di persona, previo appuntamento telefonico, c/o il Reparto Vivibilità e Decoro della Polizia Locale di Genova- Via di Francia 1 (Matitone) 21° Piano

Comune di Genova | Direzione Corpo Polizia Locale-Settore Territorio – Reparto Vivibilità e Decoro.
e-mail: pmvivibilitadecoro@comune.genova.it; tel. 010/5574281



COMUNE DI GENOVA

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.