



Comune di Genova



## RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

### Carta dei Servizi - Polizia Locale – Reparto Ambiente

Anno 2018

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
Pronto intervento in materie di gravi rischi ambientali	Tempo di primo intervento per segnalazioni di gravi rischi per la tutela dell'ambiente, del territorio e della fauna.	70 minuti dal ricevimento della segnalazione	95,20%	63 richieste di intervento. Per 3 richieste (4,8%) i tempi di intervento hanno superato i 70 minuti perché si sono accavallati più interventi nello stesso arco di tempo.
	Tempi di prima comunicazione al cittadino, che ha segnalato un grave rischio per la tutela dell'ambiente, del territorio e della fauna, sui risultati dell'intervento	24 ore dal ricevimento della segnalazione	100%	
Accertamenti ordinari	Tempo di definizione della pratica e contatto con il cittadino per la comunicazione degli esiti o per l'informazione del differimento dei termini di chiusura della pratica da parte dell'operatore che esegue gli accertamenti e/o indagini.	30 giorni dal ricevimento della segnalazione	99%	Sono risultati avere le caratteristiche dello standard 199 pratiche. Solo per 2 pratiche (0.10%) non si sono rispettati i tempi dello standard per problematiche di recapito e contatto del reclamante.
Presidio permanente di Protezione Civile	Numero 1 pattuglia, di almeno due operatori, negli orari compresi tra: 6,30-13.30 e 13.00-20.00.	1 ogni giorno	100%	