

Carta dei Servizi della Protezione Civile Anno 2011

PREMESSE GENERALI



Protezione Civile
Via di Francia 1
16149 GENOVA

Segreteria Tel. 0105573445

I contenuti di questa Carta dei Servizi sono stati condivisi con le Associazioni di Tutela dei Consumatori (vedi allegato).

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2011** e vengono aggiornati annualmente; tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta e nelle copie cartacee al momento della consegna da parte degli uffici competenti.

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.

Il Settore opera in conformità al Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 dal
17/12/2007



Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori, gli Utenti e l'Autorità sui Servizi Pubblici Locali.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.

I dati relativi al monitoraggio degli standard e delle azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di marzo, e consultabili ai seguenti indirizzi:

<http://qualita.comune.genova.it> www.comune.genova.it

SERVIZI EROGATI

Comunicazione alla popolazione dello stato di rischio:

- allerta meteo-idrologico;
- stato di calore con effetti sulla salute;
- condizioni meteorologiche estreme (neve, gelo, vento forte).

mediante:

- tabelloni stradali a messaggio variabile
- organi di stampa e radiotelevisivi.

Responsabile

Dr. Geol. Andrea Rimassa

tel. 010 5573471 – fax 010 5573452

e-mail arimassa@comune.genova.it

Indicatore

Tempo di comunicazione dello stato di rischio dall'emanazione dell'informativa da parte degli organi competenti

Valore garantito

30 minuti

Costi

nessuno

Previsioni Meteo on line (www.comune.genova.it) per la giornata e i due giorni successivi dal lunedì al venerdì (feriali)

Responsabile

Dr. Geol. Alessandro Robbiano
tel. 010 5573468 – fax 010 5573452
e-mail arobbiano@comune.genova.it

Indicatore

Tempo di aggiornamento delle previsioni meteo

Valore garantito

Entro le ore 13

Costi

nessuno

Realizzazione di Campagne informative di prevenzione volte ad accrescere la capacità di auto protezione dei cittadini favorendo la diffusione di un maggior livello di consapevolezza dei principale rischi ambientali che possono manifestarsi sul territorio genovese (alluvioni, mareggiate, incendi boschivi, nevicate).

Responsabile

Dr. Geol. Alessandro Robbiano
tel. 010 5573468 – fax 010 5573452
e-mail arobbiano@comune.genova.it

Indicatore

Numero campagne di informazione.

Valore garantito

n. 2

Costi

nessuno

Realizzazione di un programma di sensibilizzazione e divulgazione scientifica sui rischi ambientali, in collaborazione con il Volontariato di Protezione Civile che prevede la realizzazione di incontri formativi con la cittadinanza ed in particolare con la popolazione scolastica.

Responsabile

Dr. Geol. Alessandro Robbiano
tel. 010 5573468 – fax 010 5573452
e-mail arobbiano@comune.genova.it

Indicatore

Numero incontri annuali

Valore garantito

n. 6

Costi

nessuno

Rilascio copia di verbali di sopralluogo su richiesta scritta del cittadino

APERTURA AL PUBBLICO:

su appuntamento da richiedere al n. 010 5573445

Responsabile

Geom. Marco Biffoni
tel. 010 5573456– fax 010 5573452
e-mail mbiffoni@comune.genova.it

Indicatore

Tempo di rilascio verbale dalla richiesta

Valore garantito

10 giorni.

Costi

€ 11.00

Nulla Osta per rimozione transenne

La rimozione dei transennamenti può essere richiesta dal cittadino interessato:

- dopo aver sostituito con materiale proprio l'impianto realizzato dal "pronto intervento" del Comune
- ad avvenuta elevazione dei ponteggi di salvaguardia e di servizio
- producendo certificazione, sottoscritta da un tecnico qualificato, incaricato dall'amministratore o dal proprietario responsabile, comprovante l'avvenuta eliminazione del pericolo

I costi per installazione, noleggio e rimozione dei transennamenti e di altri eventuali manufatti posizionati dal Comune sono a carico del cittadino interessato.

APERTURA AL PUBBLICO:

su appuntamento da richiedere al n. 010 5573445

Responsabile

Geom. Marco Biffoni

tel. 010 5573456- fax 010 5573452

e-mail mbiffoni@comune.genova.it

Indicatore

Tempo di rilascio Nulla Osta dalla richiesta

Valore garantito

3 giorni

Costi

nessuno

Revoca dell'ordine di sgombero o chiusura di immobili a seguito di ripristino delle condizioni di sicurezza dei luoghi

APERTURA AL PUBBLICO:

su appuntamento da richiedere al n. 010 5573445

Responsabile

Geom. Marco Biffoni

tel. 010 5573456- fax 010 5573452

e-mail mbiffoni@comune.genova.it

Indicatore

Tempo di revoca dalla data di ricevimento da parte dell'Ufficio della certificazione del tecnico abilitato e incaricato dalla proprietà, comprovante il ripristino delle condizioni di sicurezza dei luoghi

Valore garantito

2 giorni

Costi

nessuno

Rilascio pareri su progetti ricadenti in aree individuate a rischio di inondazioni dai Piani di Bacino**APERTURA AL PUBBLICO:**

su appuntamento da richiedere al n. 010 5573445

Responsabile

dr. Geol. Alessandro Robbiano

tel. 010 5573468 – fax 010 5573452

e-mail arobbiano@comune.genova.it

Indicatore

Tempo di rilascio dalla data di presa in carico da parte dell'ufficio della richiesta

Valore garantito

28 giorni

Costi

nessuno

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente può essere richiesta alla Segreteria del Settore Protezione Civile, Pubblica Incolumità e Volontariato (tel. 010-5573445–e-mail protezionecivile@comune.genova.it), presso il quale è comunque affisso un estratto.

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Settore ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso con un minimo di 48 ore 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 a formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché 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 indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

E' disponibile in allegato un modulo predisposto reperibile anche presso la Segreteria.

Le segnalazioni potranno essere inoltrate al responsabile della Carta dei Servizi, Dr. Geol. Andrea Rimassa

- tramite posta elettronica all'indirizzo email:
protezionecivile@comune.genova.it
- per telefono al n 010 5573471
- via fax 010 5573452

nonché presso gli Sportelli del Cittadino (**vedi allegato**)

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 NON GIUDIZIALE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può rivolgersi, direttamente o tramite le Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova, a:

Autorità Servizi Pubblici Locali

tel. 010 557 2422 – 2260

fax 010 557 2795

autoritaservizi@comune.genova.it

<http://www.asplgenova.it/>

E' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

Il Comune amico dei cittadini.