



COMUNE DI GENOVA

CARTA DEI SERVIZI
DIREZIONE Corpo di Polizia Municipale
ANNO 2017

Corpo Polizia Municipale
Settore Protezione Civile e
Comunicazione Operativa

Uffici di Protezione Civile
Via di Francia, 3
Segreteria tel. 010-5573445
fax 010-5573452

Email:

protezionecivile@comune.genova.it



PROTEZIONE CIVILE
Comune di Genova

Programmazione e pianificazione delle attività di Protezione Civile per la gestione delle emergenze di varia tipologia individuate nel Piano Comunale di Emergenza.

Ricerca e sviluppo delle metodologie di analisi e di valutazione della vulnerabilità e dei livelli di rischio del territorio.

Informazione alla popolazione caratterizzata da conoscenza, coscienza e autoprotezione, anche attraverso la predisposizione di schemi informativi per diffondere la cultura della protezione civile.

Coinvolgimento delle istituzioni educative, di ogni ordine e grado, in materia di diffusione della cultura e della coscienza di protezione civile.

Responsabilità del gruppo comunale di volontari di protezione civile e antincendio boschivo denominato "Gruppo Genova". Gestione delle Associazioni convenzionate con la Civica Amministrazione.

Comune di Genova | Direzione Corpo di Polizia Municipale
Settore Protezione Civile e Comunicazione Operativa
e-mail: protezionecivile@comune.genova.it; tel. 010/5573445

GENOVA
MORE THAN THIS



COMUNE DI GENOVA

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1 gennaio 2017** 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

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

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:

www.comune.genova.it/servizi/qualita
www.comune.genova.it

Comune di Genova | Direzione Corpo di Polizia Municipale
Settore Protezione Civile e Comunicazione Operativa
e-mail: protezionecivile@comune.genova.it; tel. 010/5573445

GENOVA
MORE THAN THIS



COMUNE DI GENOVA

SERVIZI EROGATI

Realizzazione di campagne informative di prevenzione mirate 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 del Comune di Genova.

Sono utilizzati diversi mezzi di comunicazione quali materiale cartaceo (volantini, manifesti, ecc...), spot radio, spot video, diffusione sul Web e social network, dibattiti di gruppo.



Fattore di qualità: trasparenza del servizio

Indicatore: numero di campagne informative

Valore garantito: 4

Costi: nessuno per il cittadino

Responsabile

dr. ing. Dario Marchi

tel. 010 5573445 – fax 010-5573452

e-mail protezionecivile@comune.genova.it

Comune di Genova | Direzione Corpo di Polizia Municipale
Settore Protezione Civile e Comunicazione Operativa
e-mail: protezionecivile@comune.genova.it; tel. 010/5573445

GENOVA
MORE THAN THIS



COMUNE DI GENOVA

SERVIZI EROGATI

Servizio di informazione tramite sms ed e-mail, in tempo reale, riguardo agli avvisi di allerta meteo e protezione civile, per tutto il territorio cittadino.

Fattore di qualità:
accessibilità al servizio

Indicatore:
iscrizione al servizio

Valore garantito:
immediato

Costi:

il servizio è gratuito per i cittadini, indipendentemente dal gestore di telefonia mobile, dal tipo di telefono utilizzato e dal numero di sms e/o e-mail inviati dal Comune di Genova, tranne per il primo sms di iscrizione, il cui costo è legato al piano tariffario dell'utente.

Al servizio si accede inviando un SMS dal proprio cellulare con il testo "allerta meteo on" al numero 3399941051 o iscrivendosi sulla pagina web del Comune di Genova all'indirizzo

<http://segnalazionisms.comune.genova.it>

Responsabile

Comm. Superiore Paolo Monte
tel. 010 5573445 – fax 010 5573452
e-mail protezionecivile@comune.genova.it

ISCRIZIONE TRAMITE SMS

1 In questo caso è possibile ricevere i messaggi di allertamento esclusivamente tramite SMS. È necessario inviare un SMS dal proprio cellulare con il testo "allertameteo on" al numero 3399941051.

A carico del cittadino sono i costi dei messaggi di iscrizione e di eventuali allertamenti da servizio, secondo il proprio gestore di telefonia mobile. Il servizio invia un sms con il testo "allertameteo off" allo stesso numero sopra riportato.

ISCRIZIONE TRAMITE SMS e E-MAIL

2 Questa seconda modalità d'iscrizione permette di ricevere i messaggi di allertamento sia tramite SMS sia tramite E-mail, oppure solo tramite E-mail. È necessario compilare il form apposito collegandosi al sito del Comune di Genova <http://segnalazionisms.comune.genova.it/>

NUMERI UTILI

010 5570
Polizia Municipale

800 177797
Numero Verde attivo in "Allerta 2"

118
Emergenza Sanitaria

115
Vigili del Fuoco

112
Carabinieri

113
Polizia di Stato

Comune di Genova
Settore Protezione Civile, Pubblica Incolumità e Volontariato | Tel. 010 55 73 445 | protezionecivile@comune.genova.it

Comune di Genova | Direzione Corpo di Polizia Municipale
Settore Protezione Civile e Comunicazione Operativa
e-mail: protezionecivile@comune.genova.it; tel. 010/5573445

GENOVA
MORE THAN THIS



COMUNE DI GENOVA

SERVIZI EROGATI

Attivazione di numero verde 800177797 per le emergenze di Protezione Civile che viene attivato in caso di Allerta Meteorologico arancione e rossa e/o per significative situazione di emergenza di protezione Civile.

Fattore di qualità: accessibilità al servizio

Indicatore:

attivazione linea di emergenza per segnalazioni e richiesta di informazioni da parte della cittadinanza dalla partenza dello stato di Allerta Meteo arancione e rossa e/o per significative situazioni di emergenza

Valore garantito: immediato

Costi: nessuno per il cittadino



Responsabile

Comm. Superiore Paolo Monte

tel. 010 5573445 – fax 010 5573452

e-mail protezionecivile@comune.genova.it

Comune di Genova | Direzione Corpo di Polizia Municipale
Settore Protezione Civile e Comunicazione Operativa
e-mail: protezionecivile@comune.genova.it; tel. 010/5573445



COMUNE DI GENOVA

SERVIZI EROGATI

Accesso al servizio di informazione, tramite app "io non rischio", le aree a rischio e su alcuni servizi real-time, quali esposizione dei dati delle centraline meteo del Comune di Genova, i contenuti dei pannelli a messaggio variabile dislocati sul territorio cittadino, le webcam del Mobility point genovese e, in più, collegamenti al sito Arpal di previsione meteo e al centro funzionale di Protezione Civile della regione Liguria.

Dal 2016 è attivo anche il servizio in tempo reale "notifiche allerta", riguardo agli avvisi di allerta meteo e protezione civile, per tutto il territorio cittadino, in alternativa al servizio sms.

Fattore di qualità: accessibilità al servizio

Indicatore:

scarico della app

Valore garantito: immediato

Costi: nessuno per il cittadino, salvo i costi di connessione.



Responsabile

dr. ing. Dario Marchi

tel. 010-5573445 – fax 010-5573452



Comune di Genova | Direzione Corpo di Polizia Municipale
Settore Protezione Civile e Comunicazione Operativa
e-mail: protezionecivile@comune.genova.it; tel. 010/5573445

GENOVA
MORE THAN THIS



COMUNE DI GENOVA

e-mail protezionecivile@comune.genova.it

IoNonRischio è stata realizzata dall' Ufficio Infrastrutture di conoscenza e decisione della Direzione Sistemi Informativi su sistema operativo Android; a breve sarà attivata la versione iOS.

Per **scaricare** l'applicazione su smartphone e tablet android
inquadra con il device questo Qr-code



oppure usa il link >

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.comunedigenova.android&hl=it>

Comune di Genova | Direzione Corpo di Polizia Municipale
Settore Protezione Civile e Comunicazione Operativa
e-mail: protezionecivile@comune.genova.it; tel. 010/5573445

GENOVA
MORE THAN THIS



COMUNE DI GENOVA

SERVIZI EROGATI

Progetto "Sicurezza senza confini. Prevenzione del rischio e buone pratiche di protezione civile" nato su proposta di alcune mamme di origine straniera degli allievi dell'Istituto comprensivo di Teglia. Realizzazione del progetto tramite la diffusione di un libretto multilingue finalizzato alla diffusione della cultura dell'autoprotezione.

Fattore di qualità:

trasparenza del servizio

Indicatore: numero copie distribuite

Valore garantito:

realizzazione di n. 1000 copie

Costi:

nessuno per il cittadino



Responsabile

dr. ing. Dario Marchi

tel. 010-5573445- fax 010-5573452

e-mail: protezionecivile@comune.genova.it

Comune di Genova | Direzione Corpo di Polizia Municipale
Settore Protezione Civile e Comunicazione Operativa
e-mail: protezionecivile@comune.genova.it; tel. 010/5573445

GENOVA
MORE THAN THIS



COMUNE DI GENOVA

SERVIZI EROGATI

Nulla osta rimozione transenne:

- dopo aver sostituito con materiale proprio dell'impianto realizzato dal "pronto intervento" della Civica Amministrazione;
- 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 di installazione, noleggio e rimozione dei transennamenti e di altri eventuali manufatti posizionati dal Comune sono a carico del cittadino interessato.

Fattore di qualità:

trasparenza del servizio

Indicatore: tempo di rilascio Nulla Osta dalla richiesta

Valore garantito: 3 giorni

Costi:

nessuno per il cittadino



Responsabile

Geom. Marco Biffoni

tel. 010-5573456– fax 010-5573716

e-mail: mbiffoni@comune.genova.it

Comune di Genova | Direzione Corpo di Polizia Municipale
Settore Protezione Civile e Comunicazione Operativa
e-mail: protezionecivile@comune.genova.it; tel. 010/5573445

GENOVA
MORE THAN THIS



COMUNE DI GENOVA

SERVIZI EROGATI

SEGNALAZIONE RELITTI SU STRADA PUBBLICA

A partire da giugno 2015 è stata affidata al Settore Protezione Civile Comunicazione Operativa della Polizia Municipale la gestione amministrativa dell'attività di censimento e rimozione relitti nel Comune di Genova in collaborazione con i Distretti Territoriali a cui è delegata la parte operativa. Dell'attività di gestione dei veicoli abbandonati sulla pubblica strada si occupa:

l'UFFICIO RELITTI sito in Piazza Ortiz, 8 – 6° piano, sala 6.

tel. 0105575530- telefax 0105575560

e-mail pmsegnalazionerelitti@comune.genova.it

L' Ufficio Relitti ha svolto nell'anno 2016 un'attività di rimozione veicoli in stato di abbandono in maniera costante e profonda nel territorio dei 9 Distretti del Comune di Genova.

Le procedure per la rimozione e lo smaltimento dei relitti e delle carcasse di veicoli abbandonati sulla pubblica via è piuttosto costosa, lunga ed elaborata. Ciò è in gran parte dovuto agli obblighi di legge che impongono prima di tutto l'individuazione del proprietario e la notifica del procedimento.

Ai cittadini è stata messa a disposizione una pagina sul web all'indirizzo sotto indicato sul sito internet della Polizia Municipale:

<http://www.pmgenova.it/index.php/come-fare/relitti/segnalazione-relitti>

Da queste pagine è possibile visualizzare tutte le pratiche che sono seguite dalla Polizia Municipale ed è altresì possibile segnalare la presenza di relitti. Prima di effettuare la segnalazione è conveniente controllare sul sito che la presenza del rottame non

Comune di Genova | Direzione Corpo di Polizia Municipale
Settore Protezione Civile e Comunicazione Operativa
e-mail: protezionecivile@comune.genova.it; tel. 010/5573445

GENOVA
MORE THAN THIS



COMUNE DI GENOVA

sia già a conoscenza della Polizia Municipale.

In alternativa è possibile eseguire una segnalazione tramite posta elettronica direttamente all'indirizzo:

pmsegnalazionerelitti@comune.genova.it

Ogni segnalazione inoltrata sarà oggetto di verifica da parte della Polizia Municipale, per definire lo stato di "relitto" del veicolo e avviare se del caso le procedure di legge per lo smaltimento, che potrà essere successivamente constatato dal cittadino collegandosi al sito internet sopra descritto. La mancanza di riscontro del veicolo segnalato presso l'archivio informatico sta a significare che lo stesso non ha le condizioni di legge per essere definito relitto e avviato alla procedura di rimozione e smaltimento. Il cittadino che ha proposto la segnalazione sarà avvertito tramite posta elettronica della presa in carico della pratica.

The screenshot shows the website pmgenova.it (Polizia Municipale di Genova). The page title is "Segnalazione-relitti". The navigation menu includes: HOME, PRESENTAZIONE, STRUTTURA, SERVIZI ON LINE, COME FARE, MODULISTICA, TRASPARENZA, INFOTRAFFICO, CONTATTI. The breadcrumb trail is: TU SEI QUI : HOME > COME FARE > RELITTI > SEGNALAZIONE E RICERCA. The main content area is titled "Relitti e carcasse di veicoli abbandonati" and contains the following text: "Le procedure per la rimozione e lo smaltimento dei relitti e delle carcasse di veicoli abbandonati sulla pubblica via è piuttosto lunga ed elaborata. Ciò è in gran parte dovuto agli obblighi di legge che impongono prima di tutto l'individuazione del proprietario. Da queste pagine è possibile visualizzare tutte le pratiche che sono seguite dalla Polizia Municipale ed è altresì possibile segnalare la presenza di relitti. Per poter effettuare la segnalazione è indispensabile controllare preventivamente che la presenza del rottame non sia già a conoscenza della Polizia Municipale e che il relativo iter burocratico non sia già avviato. E' possibile effettuare la ricerca in due modi: per ogni Distretto, corrispondente ai Municipi, oppure ricercando per una via." On the right side, there are two sections for "SEGNALAZIONE RELITTI": the first section has a button "Invia segnalazione di un relitto"; the second section has search filters: "Ricerca Relitti: pratiche in corso", "Ricerca per Distretto", "Ricerca per via", "Ricerca Relitti: tutte le pratiche", "Ricerca per Distretto", and "Ricerca per via".

Comune di Genova | Direzione Corpo di Polizia Municipale
Settore Protezione Civile e Comunicazione Operativa
e-mail: protezionecivile@comune.genova.it; tel. 010/5573445

GENOVA
MORE THAN THIS



COMUNE DI GENOVA

Fattore di Qualità:

tempestività del servizio

Indicatore:

possibilità di segnalare in tempo reale la presenza sul suolo pubblico di un veicolo in stato di abbandono per essere avviata se del caso la procedura di rimozione e smaltimento di un relitto.

Valore garantito:

presa in carico istantanea della segnalazione.

Costi: Nessuno. L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

Responsabile

Commissario Superiore Federica De Lorenzi

Responsabile Ufficio Relitti

tel. 0105575530/- telefax 0105575560

e-mail pmsegnalazionerelitti@comune.genova.it

Comune di Genova | Direzione Corpo di Polizia Municipale
Settore Protezione Civile e Comunicazione Operativa
e-mail: protezionecivile@comune.genova.it; tel. 010/5573445

GENOVA
MORE THAN THIS



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 2017 le seguenti azioni di miglioramento:

- 1) Monitoraggio degli esiti della sperimentazione del servizio gratuito di messaggi di allerta tramite app "io non rischio"
- 2) Attività di diffusione della cultura di protezione civile nelle scuole di ogni ordine e grado, mediante progetti finalizzati a rafforzare il concetto di comunità resiliente.
- 3) Campagne di controllo, con i Distretti Territoriali della Polizia Municipale, per la verifica della presenza di relitti sul suolo pubblico per l'avvio delle procedure di rimozione e smaltimento

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:

www.comune.genova.it/pages/carta-dei-servizi-vigore

<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.

Comune di Genova | Direzione Corpo di Polizia Municipale
Settore Protezione Civile e Comunicazione Operativa
e-mail: protezionecivile@comune.genova.it; tel. 010/5573445

GENOVA
MORE THAN THIS



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

www.comune.genova.it/pages/carta-dei-servizi-vigore

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi, dott.ssa Francesca Bellenzier:

- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail protezionecivile@comune.genova.it
- per telefono al n. 010-5573445
- via fax al n. 010-5573452
- nonché presso gli sportelli del cittadino

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.

Comune di Genova | Direzione Corpo di Polizia Municipale
Settore Protezione Civile e Comunicazione Operativa
e-mail: protezionecivile@comune.genova.it; tel. 010/5573445

GENOVA
MORE THAN THIS