



COMUNE DI GENOVA

## CARTA DEI SERVIZI DIREZIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE ANNO 2016

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](mailto: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 autodifesa, 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.

### VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1 gennaio 2016 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.

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

**GENOVA**  
MORE THAN THIS



COMUNE DI GENOVA

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](http://www.comune.genova.it/servizi/qualita) [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it)



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.**

**Fattore di qualità:** trasparenza del servizio

**Indicatore:**  
numero di mezzi di comunicazione

**Valore garantito:** 5

**Costi:** nessuno per il cittadino



### Responsabile

dr. ing. Dario Marchi  
tel. 010 5573445 – fax 010-5573452  
e-mail [protezionecivile@comune.genova.it](mailto:protezionecivile@comune.genova.it)



COMUNE DI GENOVA

## SERVIZI EROGATI

**Attività di Formazione e aggiornamento, per specifiche aree disciplinari delle attività di Protezione Civile ai Volontari del Gruppo Comunale "Gruppo Genova", con particolare attenzione alla sicurezza.**

**In un'ottica di miglioramento continuo dell'attività del Gruppo atto a implementare e rendere maggiormente professionale e specialistica l'opera prestata da liberi cittadini che aderiscono spontaneamente all'associazione per prestare il loro impegno in modo volontario e gratuito.**

**Fattore di qualità:**

trasparenza del servizio

**Indicatore:**

numero tipologie dei corsi attivati

**Valore garantito: 20**

**Costi:** nessuno per il cittadino



**Responsabile**

Comm. Superiore Federica De Lorenzi  
tel. 010 5573445 – fax 010 5573452  
e-mail [protezionecivile@comune.genova.it](mailto:protezionecivile@comune.genova.it)

Comune di Genova | Direzione Corpo di Polizia Municipale  
Settore Protezione Civile e Comunicazione Operativa  
e-mail: [protezionecivile@comune.genova.it](mailto: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 Federica De Lorenzi  
tel. 010 5573445 – fax 010 5573452  
e-mail [protezionecivile@comune.genova.it](mailto:protezionecivile@comune.genova.it)

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





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 Federica De Lorenzi  
tel. 010 5573445 – fax 010 5573452  
e-mail [protezionecivile@comune.genova.it](mailto:protezionecivile@comune.genova.it)

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



COMUNE DI GENOVA

## SERVIZI EROGATI

**Accesso al servizio di informazione, tramite app "io non rischio", sulle norme comportamentali di autotutela in caso di emergenza, 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.**

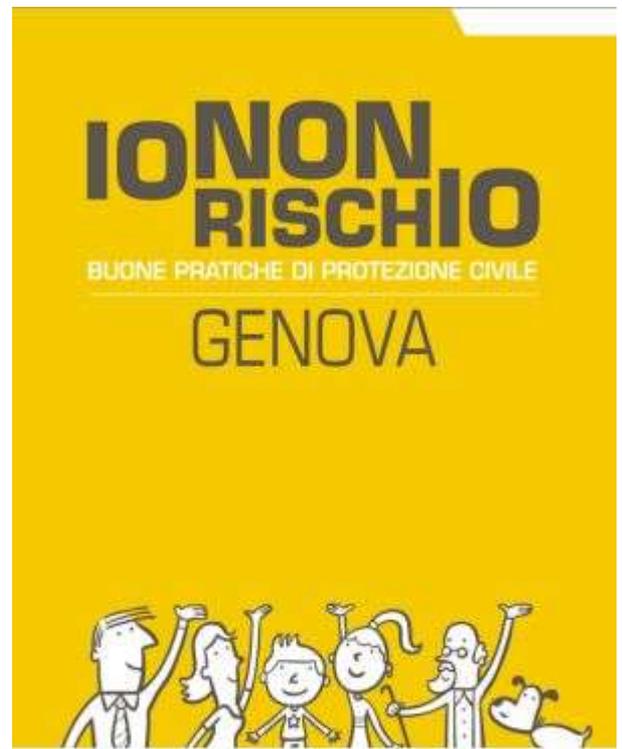
**Fattore di qualità:** accessibilità al servizio

**Indicatore:**

numero di adesioni (scarico app)

**Valore garantito:** immediato

**Costi:** nessuno per il cittadino



**Responsabile**

dr. ing. Dario Marchi

tel. 010-5573445 – fax 010-5573452

e-mail [protezionecivile@comune.genova.it](mailto:protezionecivile@comune.genova.it)





COMUNE DI GENOVA

**Per accedere all'applicazione via web digitare sul device:**

**[iononrischio.comune.genova.it](http://iononrischio.comune.genova.it)**

***oppure inquadrare con il device il Qr-code***



**Per SCARICARE l'applicazione su smartphone e tablet android e iOS:**

***inquadrare con il device questi Qr-code***



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

**GENOVA**  
MORE THAN THIS



COMUNE DI GENOVA

## SERVIZI EROGATI

***Realizzazione dei progetti vincitori del concorso di idee rivolto alle scuole primarie e secondarie di primo grado pubbliche e private per la diffusione della conoscenza dei rischi di Protezione Civile.***

**Fattore di qualità:**  
trasparenza del servizio

**Indicatore:** 6

**Valore garantito:**  
immediato

**Costi:**  
nessuno per il cittadino



### **Responsabile**

dr. ing. Dario Marchi  
tel. 010-5573445- fax 010-5573452  
e-mail: [protezionecivile@comune.genova.it](mailto:protezionecivile@comune.genova.it)



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 via Chiusone 1 – 16151 Genova.**

tel. 0105574673/74669- telefax 0105574680

e-mail [pmsegnalazionerelitti@comune.genova.it](mailto:pmsegnalazionerelitti@comune.genova.it)

L' Ufficio Relitti ha svolto nell'anno 2015 un'attività di rimozione veicoli in stato di abbandono in maniera costante ed assidua 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.

Occorre, innanzi tutto, definire cosa si intende effettivamente per un veicolo in stato di abbandono, poiché talvolta le segnalazioni pervenute dalla cittadinanza si riferiscono a veicoli stazionanti da tempo, ma che non hanno ancora perso le caratteristiche strutturali in base alle quali si può dare corso alla normativa di cui al D.Lvo 152/2006.

Quando si può definire effettivamente un veicolo quale relitto?

Quando questi è mancante di parti strutturali essenziali quali ad esempio pneumatici, parti di motore, dispositivi di illuminazione, parti integranti della carrozzeria e presenta uno stato di vetustà tale da far rilevare uno stazionamento in loco per un notevole arco temporale.

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

**GENOVA**  
MORE THAN THIS



COMUNE DI GENOVA

Qualora il veicolo su strada si presenti in tali condizioni, il personale di questa Direzione provvederà ad inserirlo in banca dati, dando inizio in quel contesto all'iter procedurale consistente nella redazione di un verbale di accertamento se il mezzo è di proprietà di un privato, ovvero di una denuncia di natura penale qualora il veicolo sia intestato ad un soggetto giuridico. Contestualmente viene notificata al proprietario una ordinanza dirigenziale con obbligo di rimozione e smaltimento del relitto. E' necessario precisare che da questa notifica decorrono i tempi di legge per la presentazione di eventuali ricorsi. Pertanto è ipotizzabile che dalla presa in carico della pratica alla sua definizione decorrano circa 120 giorni.

In tal caso l'operazione di smaltimento e rimozione del mezzo con dati identificativi del proprietario sono a carico di quest'ultimo.

Qualora invece il veicolo fuori uso sia privo di dati identificativi, e quindi il suo proprietario non sia identificabile, il relitto classificato *res nullius* viene rimosso ed avviato allo smaltimento da questa Direzione con una tempistica più breve, quantificabile in circa 30 giorni. In questa situazione i costi di tutta l'operazione, rimozione e smaltimento, sono a carico dell'Amministrazione, non essendo identificabile in nessun modo l'avente diritto del veicolo.

Giova precisare che questa Direzione interviene sulle aree pubbliche e che per quanto riguarda la gestione dei veicoli fuori uso in aree private la competenza è della Direzione Igiene e Ambiente.

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 sia già a conoscenza della Polizia Municipale.

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

[pmsegnalazionerelitti@comune.genova.it](mailto:pmsegnalazionerelitti@comune.genova.it)



COMUNE DI GENOVA

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.

Segnalazione-relitti

Home Bollettino di Vigilanza Allerta Meteo Blitzortung.org - liv... Rete di Monitoraggi... meteo - meteo dom... Limet - Associazione... OMIRL o

**pmgenova.it**  
POLIZIA MUNICIPALE DI GENOVA

AREA RISERVATA

HOME PRESENTAZIONE STRUTTURA SERVIZI ON LINE **COME FARE** MODULISTICA TRASPARENZA INFOTRAFFICO CONTATTI

TU SEI QUI : HOME > COME FARE > RELITTI > SEGNALAZIONE E RICERCA

cerca...

### Relitti e carcasse di veicoli abbandonati

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.

**SEGNALAZIONE RELITTI**

[Invia segnalazione di un relitto](#)

Ricerca Relitti: pratiche in corso

[Ricerca per Distretto](#)

[Ricerca per via](#)

Ricerca Relitti: tutte le pratiche

[Ricerca per Distretto](#)

[Ricerca per via](#)

Comune di Genova | Direzione Corpo di Polizia Municipale  
Settore Protezione Civile e Comunicazione Operativa  
e-mail: [protezionecivile@comune.genova.it](mailto: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](mailto:pmsegnalazionerelitti@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 2016 le seguenti azioni di miglioramento:**

- 1)** *Monitoraggio degli esiti della sperimentazione del servizio gratuito di messaggi telefonici vocali di allertamento ai cittadini, con la finalità di indirizzarli selettivamente in tempo reale alle zone interessate da avvenimenti di rischio individuati dal Piano Comunale di Emergenza*
- 2)** *Attività di miglioramento del livello di percezione della sicurezza, attraverso il contributo dei Volontari del Servizio Civile legato al progetto resilienza 141. Il progetto si propone come obiettivo primario di migliorare in modo significativo, mediante il ricorso a un intervento di carattere non strutturale, il livello di sicurezza delle persone che risiedono in aree del centro abitato che, in attesa di previsti e/o programmati interventi strutturali di mitigazione del rischio, nel caso di intensi fenomeni meteo tali da determinare un evento alluvionale, sarebbero esposte in modo diretto al più grave livello di rischio attualmente riconosciuto nell'ambito del territorio comunale.*
- 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](mailto:protezionecivile@comune.genova.it), presso cui è comunque affisso un estratto.

La Carta è pubblicata agli indirizzi:

[www.comune.genova.it/pages/carta-dei-servizi-vigore](http://www.comune.genova.it/pages/carta-dei-servizi-vigore)

<http://www.pmggenova.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](mailto: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](http://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](mailto:protezionecivile@comune.genova.it)
- per telefono al n. 010-5573445
  - via fax al n. 010-5573452
  - nonché

## 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.

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

**GENOVA**  
MORE THAN THIS



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.