



# Carta dei Servizi Reparto Ambiente Anno 2014

## PREMESSE GENERALI



Corpo Polizia Municipale  
Settore Protezione Civile,  
Comunicazione Operativa e  
Polizia Ambientale  
Reparto Ambiente  
Via Chiusone, 1 - 16151  
GENOVA  
Comparto Amministrativo  
Front- Office tel. 0108981401  
fax 0108981429.  
pmambiente@comune.genova.it

**I contenuti della Carta dei Servizi sono stati condivisi con le Associazioni di Tutela dei Consumatori che aderiscono alla Consulta dei Consumatori ed Utenti del Comune di Genova.**

## VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1 gennaio 2014 e vengono aggiornati annualmente; in ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione del procedimento 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.

Il Reparto opera in conformità  
al Sistema di Gestione per la Qualità  
secondo la norma UNI EN ISO 9001 dal 26 ottobre 2001



### **Come segnalare una situazione di rischio ambientale:**

Contattare l'operatore del front-office o scrivere alla Polizia Municipale Reparto Ambiente, con sede in Via Chiusone, 1 - 16151 GENOVA

telefono 0108981401 telefax 0108981429.

e-mail pmambiente@comune.genova.it

### **Cosa dire:**

- il proprio nominativo, dati personali e il numero telefonico per essere ricontattato.
- luogo specifico, via, numero civico dove avviene l'evento.
- descrizione dell'evento, natura, tempi e modalità.

### **Come interviene il Reparto Ambiente:**

L'operatore del front-office registra la richiesta di accertamenti:

- se la segnalazione prevede un intervento urgente la pattuglia operativa verrà inviata sul luogo dell'evento per gli accertamenti
- se la segnalazione non riveste carattere d'urgenza, si informa il cittadino e si procederà con gli accertamenti in modo ordinario.

*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; su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova e all'Autorità per i Servizi Pubblici Locali; dei risultati del monitoraggio viene data periodica informazione alle Associazioni della Consulta Comunale;*
- *azioni di monitoraggio dei servizi effettuate con la collaborazione della Consulta dei Consumatori e degli Utenti.*

*I dati derivanti dal sistema dei controlli interni 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.pmgenova.it](http://www.pmgenova.it)

## SERVIZI EROGATI

### Pronto Intervento

*con personale specializzato in materie di gravi rischi ambientali.*

Intervento assicurato tutti i giorni dell'anno dalle ore 6.30 alle ore 20.00, nei casi di potenziali gravi rischi per la tutela:

- dell'ambiente (es: presenza di sostanze inquinanti pericolose nelle acque o nell'atmosfera o l'abbandono di rifiuti pericolosi)
- del territorio (es: taglio di alberi in zone con vincoli paesaggistici/ambientali, opere di scavo e/o riempimento)
- della fauna (es: concreto pericolo per la sopravvivenza della fauna domestica e selvatica)

**L'intervento è finalizzato al superamento della situazione d'emergenza e al ripristino delle condizioni di sicurezza.**

Nell'orario compreso tra le 19.00 e le 6.30 contattare il centro operativo della Polizia Municipale al n. 0105570

### Responsabile

Commissario Superiore Paolo Monte  
TPO Responsabile Reparto Ambiente  
tel. 0108981401 - telefax 0108981429  
e-mail: [pmambiente@comune.genova.it](mailto:pmambiente@comune.genova.it)

### Fattore di Qualità:

tempestività del servizio

### Indicatore

Tempo di primo intervento

### Valore garantito

entro 70 minuti dal ricevimento della segnalazione

### Costi

nessuno



## ***Esiti degli accertamenti urgenti***

Per richieste, sia verbali che scritte, pervenute al Reparto Ambiente che segnalano un temuto grave danno per l'ambiente, modifiche del territorio o pericolo per la fauna e rivestono carattere d'urgenza, il cittadino riceve comunicazione sui risultati degli accertamenti effettuati entro 24 ore dalla segnalazione ricevuta.

### **Responsabile**

Commissario Superiore Paolo Monte  
TPO Responsabile Reparto Ambiente  
tel. 0108981401 - telefax 0108981429  
e-mail: [pmambiente@comune.genova.it](mailto:pmambiente@comune.genova.it)

**Fattore di Qualità:** tempestività del servizio

### **Indicatore**

Tempo di risposta al cittadino sui risultati degli accertamenti urgenti

### **Valore garantito**

entro 24 ore dal ricevimento della segnalazione

### **Costi**

nessuno



### ***Presidio Permanente di Protezione Civile***

Il Presidio Permanente di Protezione Civile attraverso le sue strutture dovrà assicurare una capillare attività di monitoraggio, di sorveglianza e di ricognizione delle aree di territorio esposte a un rischio o colpite da un evento.

Il Presidio è stato istituito attraverso l'emanazione delle linee guida per l'aggiornamento del Piano Comunale d'Emergenza con Delibera n.218 del 10/10/2013 adottata dalla Giunta Comunale.

Dell'attività di Presidio Permanente che costituisce uno strumento cruciale del sistema di salvaguardia della popolazione fanno parte le pattuglie del Reparto Ambiente incaricate del monitoraggio e della sorveglianza delle condizioni meteo-idrologiche, nivologiche e della vigilanza di ogni altro indicatore o precursore di evento correlato alle diverse tipologie di rischio previste dalla pianificazione di Protezione Civile.

Il Reparto Ambiente dovrà operare, come struttura di supporto avanzato sul territorio, fornendo l'attività di appoggio e collegamento all'Ufficio Gestione Emergenze di Protezione Civile e/o al Centro Operativo Comunale di Protezione Civile, per reperire le notizie utili a una preventiva valutazione, propedeutica alla successiva attivazione, delle attività di protezione civile da parte degli organi competenti, atte a portare assistenza alla popolazione e superare l'emergenza.

#### **Responsabile**

Commissario Superiore Paolo Monte

TPO Responsabile Reparto Ambiente

tel. 0108981401 - telefax 0108981429

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

**Fattore di Qualità:** tempestività e qualità del servizio

**Indicatore**

Numero di pattuglie impegnato giornalmente nei quadranti orari dalle ore 6,30 – 13,30 e 13,00 – 20,00.

Valore garantito di pattuglie che eseguono giornalmente nell'ambito del territorio del Comune di Genova l'attività di Presidio Permanente di Protezione Civile inerente alle seguenti tipologie di rischio:

1. *Meteo-idrologiche. (Allerta Meteo – Allarme)*
2. *Industriale.*
3. *Inquinamento. (Aria, Acqua, Suolo)*
4. *Trasporti. (Ferroviario, Aereo, Navale, Stradale)*
5. *Incendi. (Boschivi, edifici civili e industrie)*
6. *Geologico. (Frane)*
7. *Crolli di strutture. (Civili, industriali e stradali)*

**Numero 1** pattuglia di almeno due operatori per turno ogni giorno dell'anno.

**Numero 2** pattuglie di almeno due operatori, per ogni turno, durante i periodi di allerta meteo-idrologica, emanata nei giorni feriali, dalla Protezione Civile della Regione Liguria, operanti nei settori territoriali assegnati di competenza, Levante/Centro/Valbisagno e Ponente/Valpolcevera.

**Numero 1** pattuglia di almeno due operatori, per ogni turno, durante i periodi di allerta meteo-idrologica, emanata nei giorni festivi, dalla Protezione Civile della Regione.

**Costi:** nessuno.



Settore Protezione Civile, Comunicazione Operativa e Polizia Ambientale



## Accertamenti ordinari

I Comparti Ambiente, Tutela Animali, Acustica, Territorio e Demanio effettuano accertamenti in situazioni che non ricadano nell'attività di pronto intervento non presentando un rischio immediato per le persone o per l'ambiente.

Considerando consolidato il passato indicatore inerente i 10 giorni come tempo massimo di primo contatto con il cittadino dall'avvio degli accertamenti/indagini da parte degli operatori del Reparto.

Si determina l'inserimento di un nuovo indicatore inerente la tempistica di chiusura degli accertamenti/indagine o della comunicazione al cittadino dello stato delle indagini per il differimento termini della definizione della problematica segnalata.

**Fattore di Qualità:** trasparenza del servizio

### Indicatore

Tempo di definizione della pratica e contatto con il cittadino per la comunicazione degli esiti o per l'informazione delle motivazioni del differimento dei termini di chiusura della pratica da parte dell'operatore che esegue gli accertamenti e/o indagini.

### Valore garantito

entro 30 giorni dall'avvio delle indagini.

### Costi

Nessuno



Settore Protezione Civile, Comunicazione Operativa e Polizia Ambientale



## **Comparto Ambiente**



svolge funzioni di vigilanza in materia di inquinamento delle acque, dell'aria, radioattivo e gestione dei rifiuti, nonché funzioni relative alle misure inerenti la tutela del suolo pubblico.

### **Responsabile**

Commissario Superiore Paolo Carpaneto

Responsabile Comparto Ambiente P.M.

tel. 0108981412 - telefax 01089814029

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



Settore Protezione Civile, Comunicazione Operativa e Polizia Ambientale



## **Comparto Tutela Animali**

svolge funzioni di polizia veterinaria, di tutela degli animali in genere esercitando il controllo della detenzione, conduzione, del commercio e della detenzione di specie protette da accordi internazionali, nonché il controllo delle attività con impiego di animali.



### **Responsabile**

Commissario Superiore Mauro Badi

Responsabile Comparto Tutela Animali

tel. 0108981422 - telefax 0108981429

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



## **Comparto Acustica**

esegue gli accertamenti tecnici specialistici, di misurazione del livello di emissioni sonore, attraverso l'uso di analizzatori del livello sonoro istantaneo (fonometri), eseguiti da tecnici competenti in acustica iscritti all'albo regionale; controlli in merito alle autorizzazioni per le attività rumorose temporanee e alle valutazioni di impatto acustico delle attività e disturbo della quiete.

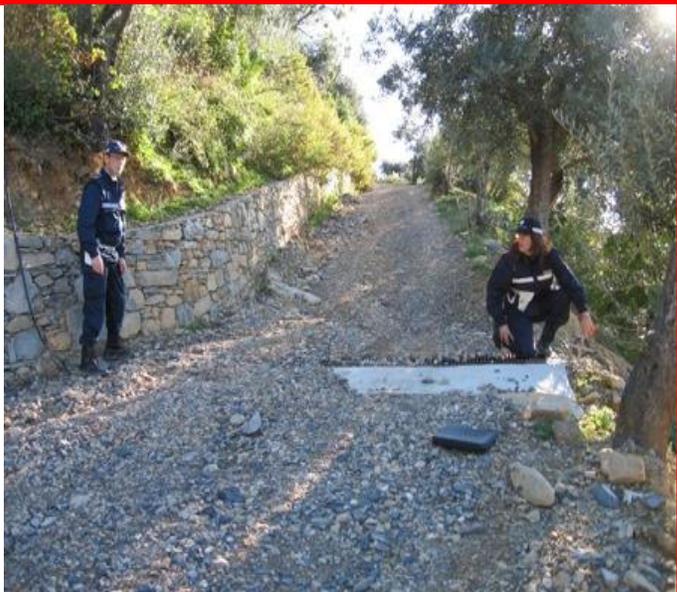
**Responsabile:** Commissario Giorgio Rapetti. Responsabile Comparto Acustica tel. 0108981417 - telefax 0108981429  
e-mail [pmacustica@comune.genova.it](mailto:pmacustica@comune.genova.it)

### **Costi**

In considerazione della complessità dell'istruttoria, dei relativi sopralluoghi che devono essere effettuati da parte dei tecnici e dell'uso di strumentazione fonometrica sofisticata, con Delibera della Giunta Comunale del 30/12/2009 n.º00503/2009, è stato previsto un rimborso spese per sopralluoghi degli organi accertatori di supporto a seguito di esposti, per l'importo di 75,60 euro. Fatta salva ed impregiudicata l'iniziativa di polizia giudiziaria per le fattispecie penalmente rilevanti, nei casi in cui gli esposti e le istanze ad iniziativa dei privati sono caratterizzate da fatti di natura amministrativa dovranno essere sempre presentati, ovvero trasmessi alla Direzione Ambiente Igiene Energia, Unità Operativa Complessa Acustica – Ufficio Attività Rumorose Temporanee, via di Francia 1 che valuterà i casi e, occorrendo, per la riscossione del contributo, farà richiesta direttamente all'interessato. Si precisa che in questo caso il responsabile del procedimento risulterà essere il responsabile di detta Unità Operativa Complessa.

## ***Comparto Territorio***

svolge attività di osservazione, prevenzione e repressione in materia urbanistica ed edilizia ai fini della tutela del territorio da edificazioni abusive e/o irregolari, della tutela del paesaggio, della tutela dei beni architettonici ed ambientali.



### **Responsabile**

Commissario Michele Scazzola

Responsabile Comparto Territorio

tel. 0108981406 - telefax 0108981429

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



Settore Protezione Civile, Comunicazione Operativa e Polizia Ambientale



## ***Comparto Demanio***

svolge funzioni di vigilanza e tutela del demanio marittimo di pertinenza del Comune di Genova, esercitando attività di controllo sulle zone in concessione e sulla corretta utilizzazione del litorale.



### **Responsabile**

Commissario Alberto Miglio

Responsabile Comparto Demanio

tel. 0108981418 - telefax 0108981429

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

**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 2014 le seguenti azioni di miglioramento**

1)	Campagne di controllo attraverso moduli con i Distretti territoriali della Polizia Municipale per la tutela dell'Ambiente, del Demanio Marittimo, dell' Inquinamento Acustico e la Tutela degli Animali.
2)	Eseguire una formazione specialistica degli operatori in modo da ampliare, mantenere e sviluppare la specializzazione del personale della P.M., per poter garantire una risposta puntuale e altamente professionale alle richieste dei cittadini.

## **DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE**

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria del Servizio (tel. 0108981401 - e-mail pmambiente@comune.genova.it.), in Via Chiusone, 1 - Genova - dove è comunque affisso un estratto  
La Carta è pubblicata all'indirizzo:

<http://www.pmgenova.it>  
<http://www.comune.genova.it/pages/carte-dei-servizi-vigore>

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.

## 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

<http://www.comune.genova.it/pages/carte-dei-servizi-vigore>

Le segnalazioni potranno essere inoltrate al responsabile del procedimento il Commissario Superiore Paolo Monte.

- tramite posta elettronica all'indirizzo [pmambiente@comune.genova.it](mailto:pmambiente@comune.genova.it)
- per telefono al numero 0108981401
- per via telefax al numero 0108981429
- di persona dal lunedì al venerdì 7.00 - 12.30 e 13.30 - 19.00  
il sabato 7.00 - 12.30 presso Il Comparto Amministrativo del Reparto Ambiente in via Chiusone, 1 - 16151 Genova.

nonché presso gli Sportelli del Cittadino

## RIMBORSI

***I servizi essenziali della Polizia Municipale sono esclusi da questo istituto.***

## DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di segnalazione ordinaria la richiesta dovrà essere corredata di un recapito telefonico del richiedente, per dare modo all'operatore di eseguire il contatto con il cittadino. La mancanza di questo requisito verrà considerata come indicazione di rinuncia di adesione allo standard indicato. 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 aderire a 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 e

all'Autorità Servizi Pubblici Locali  
tel. 010 557 2422 – 2260  
fax 010 557 2795

[autoritaservizi@comune.genova.it](mailto:autoritaservizi@comune.genova.it)  
<http://www.asplgenova.it/>

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



Settore Protezione Civile, Comunicazione Operativa e Polizia Ambientale

