



## **Carta dei Servizi Ambiente Igiene ed Energia**

**Anno 2015**

### **PREMESSE GENERALI**



**Direzione Ambiente Igiene Energia**  
**Via di Francia 1 -16149 GENOVA**  
**Segreteria Tel. 0105573208**  
**Posta elettronica :**  
**[ambiente@comune.genova.it](mailto:ambiente@comune.genova.it)**

Svolge attività inerenti a:

- ripristino dei siti inquinati
- ciclo dei rifiuti
- sistema idrico integrato e la qualità delle acque di balneazione
- educazione, informazione e divulgazione in materia ambientale
- contenimento dell'inquinamento atmosferico, acustico ed elettromagnetico compresa la regolamentazione ed autorizzazione delle attività connesse
- regolamentazione delle sorgenti di impatto ambientale in ambito cittadino
- igiene, vigilanza sanitaria ed autorizzazione a strutture socio sanitarie, sociali e farmaceutiche
- apertura di attività con connotazione industriale e ricettiva
- pianificazione, contenimento energetico, sensibilizzazione e diffusione dell' utilizzo di fonti energetiche a basso impatto ambientale, anche attraverso verifiche di corretta funzionalità delle apparecchiature
- tutela degli animali di affezione, controllo dello sviluppo in ambito cittadino delle specie animali critiche e tutela dell'igiene nell'abitato
- gestione dei contenziosi legali e/ o amministrativi conseguenti all'attività di controllo e vigilanza effettuati attraverso gli organi preposti

## VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1° gennaio 2015 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](http://WWW.Comune.Genova.it)

in "aree tematiche"

## 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.

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)

## SERVIZI EROGATI

### Uffici Industrie e Campi Elettromagnetici

- rilascio autorizzazioni alla modifica di impianti di teleradio comunicazioni e monitoraggio campi elettromagnetici sul territorio comunale.
- autorizzazioni sanitarie per l'attività alberghiera;
- autorizzazioni sanitarie per l'attività di lavanderia;
- autorizzazioni sanitarie per la produzione di detergenti;
- certificati di inizio attività per insediamenti produttivi.

### Orario di apertura al pubblico :

- lunedì, martedì e giovedì dalle 9 alle 12
- su appuntamento

### Responsabile

Funz. Dr.Chim. Anna Maria Daneri tel. 010 5573211

**Ufficio Industrie** tel 010 5573213/73272 - fax 010 5573197

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

## Fattore di qualità: efficacia, tempestività

### Indicatore:

Tempo di rilascio di autorizzazioni o certificazioni  
(esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)

### Valore garantito

90 gg	autorizzazioni alla modifica delle caratteristiche di emissione di impianti di teleradio comunicazioni
30 gg	segnalazione certificata di inizio attività relativa a modifiche delle caratteristiche di emissione di impianti di teleradiocomunicazione
45 gg	autorizzazione sanitaria all'esercizio di attività di albergo e locanda
30 gg	autorizzazione sanitaria all'attività di lavanderia comune e/o a secco
45 gg	autorizzazione sanitaria alla produzione, preparazione e/o confezione di detergenti sintetici
15 gg	Certificazione di avvenuta comunicazione di inizio attività per insediamenti produttivi

### Costi:

€. 436,50	rilascio autorizzazioni
€. 108,40	denunce inizio attività
€. 59,50	variazioni amministrative

tramite versamento su **c/c postale n. 485169** intestato a Comune di Genova - GLI IMPORTI NON COMPRENDONO IL BOLLO DI STATO E I DIRITTI DI SEGRETERIA

## SERVIZI EROGATI

### Uffici Aria - Acqua

- rilascio delle autorizzazioni e controllo relativamente agli impianti e attività che producono emissioni in atmosfera, con procedure in via generale o tramite conferenza di servizi;
- autorizzazioni scarichi civili non recapitanti in fognatura;
- autorizzazioni all'allaccio fognario per scarichi recapitanti in fognatura.

### Orario di apertura al pubblico :

#### UFFICIO ARIA

- lunedì, martedì e giovedì dalle 9 alle 12
- su appuntamento

### Orario di apertura al pubblico :

#### UFFICIO ACQUA

- lunedì, martedì e giovedì dalle 9 alle 12
- su appuntamento

**Responsabile**

Funz. Dr. Chim. Anna Maria Daneri tel. 010 5573211

Tel. 0105573219/73220 (**Ufficio acqua**)

tel 010 5573191/ 73193 (**Ufficio Aria**)

fax 010 5573197

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

**Fattore di qualità: efficacia, tempestività**

**Indicatore**

Tempo di rilascio di autorizzazioni

(esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)

**Valore garantito**

45 gg	Autorizzazione Unica Ambientale - Autorizzazioni mediante procedura in via generale per le emissioni
120 gg	Autorizzazione Unica Ambientale - Autorizzazioni mediante procedura ordinaria per le emissioni
120 gg	Autorizzazioni provvisoria allo scarico per insediamenti civili
90 gg	Autorizzazioni definitiva allo scarico per insediamenti civili
40 gg	Autorizzazioni all'allaccio in pubblica fognatura

**Costi**

€.217,20	rilascio autorizzazione emissioni o modifica sostanziale o trasferimento con conferenza di servizio
€.162,80	rilascio autorizzazione emissioni o modifica sostanziale o trasferimento in via generale
€.271,20	autorizzazione allaccio fognario
€.162,50	autorizzazione allo scarico in recapiti diversi da fognatura insediamenti civili
€. 59,50	rilascio atti di voltura o modifiche non sostanziali o variazioni amministrative
€. 75,60	reiterazione autorizzazione allaccio fognario

tramite versamento su **c/c postale n. 485169** intestato a Comune di Genova - GLI IMPORTI NON COMPREDONO IL BOLLO DI STATO E I DIRITTI DI SEGRETERIA

## SERVIZI EROGATI

### Ufficio legge regionale n. 20/1999

- A. Autorizzazione all'apertura di strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali e relative a modifiche (ampliamento, trasferimento, modifiche di tipologia, ed altro)
- B. Modifica autorizzazioni in atto per la variazione di alcuni dati riportati nelle stesse (variazione legale rappresentante, variazione direttore sanitario, trasferimento di titolarità, variazione sede legale, ed altro) per strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali.

Ogni variazione (legale rappresentante, direttore sanitario, trasferimento titolarità, variazione sede legale, ecc.) dei dati riportati sul provvedimento autorizzativo già in possesso del presidio sanitario, socio-sanitario e sociale deve essere comunicata al Comune entro 30 giorni dalla data di avvenuta variazione e autorizzati. L'istanza viene presentata all'Ufficio L.R. 20/99 con le modalità di cui alla modulistica in distribuzione.

### Orario di apertura al pubblico :

- Dal lunedì al giovedì 9-12

Si consiglia di prendere appuntamento per la tipologia di pratiche complesse

### Responsabile

Funz. Marina De Camilli tel. 010 5573262

### Ufficio Legge Regionale 20/99

Matitone - 3° piano Via di Francia 3 - stanza 30

tel. 010 557 3248 - 3274 – 7063 - 3298

fax 010 5573319

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

## Fattore di qualità: efficacia, tempestività

### Indicatore

Tempo di definizione della pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)

### Valore garantito

90 gg	autorizzazioni sanitaria per l'apertura e il funzionamento di presidi sanitari, socio sanitari, sociali e veterinari
90 gg	autorizzazione a variazione direttore tecnico
90 gg	autorizzazione di modifica e/o ampliamento
90 gg	variazione legale rappresentante – sede legale e denominazione società

### Costi

€.996,40	autorizzazione all'esercizio di presidi sanitari, socio sanitari, sociali e veterinari o ampliamento, trasformazione, trasferimento sede con conseguente variazione dell'autorizzazione
€.401,20	variazione all'autorizzazione (trasferimento titolarità e variazione direttore sanitario,ecc.)
€.248,00	variazioni amministrative all'autorizzazione rilasciata in presidi autorizzati
€. 21,70	presa d'atto per variazione di personale in strutture già autorizzate
€.162,80	DIA/comunicazione strutture di tipo familiare con funzioni di accoglienza a bassa intensità assistenziale (max. 6 utenti)

tramite versamento su **c/c n. 880807 Banca Unicredit** intestato a Comune di Genova  
Sottoconto 110 IBAN IT08T0200801459000100880807 –  
GLI IMPORTI NON COMPRENDONO IL BOLLO DI STATO E I DIRITTI DI SEGRETERIA

## SERVIZI EROGATI

### Uffici Vigilanza Sanitaria

- A. Rilascio autorizzazione ad apertura e funzionamento di asili nido e servizi integrativi e relative variazioni e/o ampliamenti
- B. Rilascio autorizzazione sanitaria all'usabilità di locali adibiti ad aula scolastica
- C. Rilascio autorizzazioni e variazioni relative all'esercizio delle farmacie.
- D. Rilascio autorizzazioni e variazioni relative all'attività di distribuzione all'ingrosso di farmaci ad uso umano e veterinari.
- E. Rilascio autorizzazione sanitaria ai locali alla vendita di fitofarmaci e relative
- F. Variazioni amministrative e funzionali secondo le rispettive normative.
- G. Rilascio certificazioni per abilitazione alla vendita di fitofarmaci e coadiuvanti di fitofarmaci.
- H. Rilascio nulla osta all'impiego di sorgenti di radiazioni ionizzanti a scopo medico.
- I. Rilascio autorizzazione al trasporto di infermi per pubbliche assistenze e relative variazioni.
- J. Vidimazione iniziale registri tenuta stupefacenti per i veterinari. (previo appuntamento)
- K. Vidimazione iniziale ed annuale stupefacenti per presidi sociali e sociosanitari (previo appuntamento).
- L. Vidimazione consegna e conservazione registri parti e aborti.

### Orario di apertura al pubblico :

da lunedì a giovedì 09.00 – 12.30

Si consiglia di prendere appuntamento per la tipologia di pratiche complesse

**Responsabile** Funz. Marina De Camilli tel. 010 5573262

**Ufficio Vigilanza Sanitaria** tel. 010 5573285 fax 010 5573319

Matitone - 3° piano

Via di Francia 3 - stanza 31

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

## Fattore di qualità: efficacia, tempestività

### Indicatore

Tempo di definizione pratica

(esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)

### Valore garantito

60 gg	autorizzazioni per l'apertura e l'esercizio di farmacie, per detenzione sostanze radioattive
60 gg	autorizzazione utilizzo locali ad uso formazione
120 gg	autorizzazioni sanitarie per asili nido e servizi integrativi
45 gg	vidimazione iniziale ed annuale per il carico e lo scarico di registri stupefacenti, sostanze psicotrope ecc.
20 gg	vidimazione, deposito, consegna trimestrale dei registri dei parti e degli aborti
60 gg	autorizzazioni trasporto infermi e infortunati
60 gg	autorizzazioni locali vendita fitofarmaci
60 gg	rilascio certificato abilitazione vendita fitofarmaci
60 gg	rilascio autorizzazioni e variazioni relative all'attività di distribuzione all'ingrosso di farmaci ad uso umano e veterinari

### Costi

€.1823,50	autorizzazione sanitaria per apertura nuova farmacia e nuovo deposito distribuzione all'ingrosso farmaci
€.933,90	variazione all'autorizzazione rilasciata a farmacie e nuovo deposito distribuzione all'ingrosso farmaci
€.436,50	autorizzazione sanitaria per locali ad uso scolastico, per l'esercizio e funzionamento di asili nido e servizi integrativi, per locali adibiti alla vendita di fitofarmaci, all'uso di sorgenti di radiazioni ionizzanti, per ampliamento, trasferimento o trasformazione sede
€.124,00	variazioni amministrative autorizzazioni sanitarie o abilitazione alla vendita di fitofarmaci
€. 59,50	rinnovo abilitazione alla vendita di fitofarmaci
€.238,40	autorizzazione al trasporto di infermi e infortunati

tramite versamento su **c/c n. 880807 Banca Unicredit** intestato a Comune di Genova  
Sottoconto 110 IBAN IT08T0200801459000100880807 – GLI IMPORTI NON COMPREDONO  
IL BOLLO DI STATO E I DIRITTI DI SEGRETERIA

## SERVIZI EROGATI

### **Uffici Attività Rumorose temporanee, Attività Sorgenti Fisse, Risanamento Acustico**

Rilascio:

- autorizzazioni per attività rumorose temporanee relative a cantieri edili o di rottura suolo;
- autorizzazioni per attività rumorose temporanee relative a manifestazioni o concerti all'aperto;
- nulla osta acustici per attività commerciali, produttive o professionali con sorgenti sonore fisse;
- parere acustico su progetti edilizi
- certificato conformità del collaudo acustico sul costruito.

### **Uffici Attività Rumorose temporanee**

#### **Orario di apertura al pubblico :**

- lunedì martedì e giovedì dalle 9 alle 12
- su appuntamento

### **Uffici Attività Sorgenti Fisse, Risanamento Acustico**

#### **Orario di apertura al pubblico :**

- martedì e giovedì dalle 9 alle 12
- su appuntamento

### **Responsabile**

Funz. Dr. Arch. Grazia Mangili tel.0105573245  
Ufficio tel. 010 5573206/77864 - fax 010 5573197  
e-mail [ambiente@comune.genova.it](mailto:ambiente@comune.genova.it)

**Fattore di qualità: efficacia, tempestività**

**Indicatore**

Tempo di rilascio di provvedimenti  
(esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)

**Valore garantito**

25 gg	autorizzazioni per attività rumorose temporanee
immediato	autorizzazioni per attività rumorose temporanee con procedura semplificata on line
15 gg	autorizzazioni per manifestazioni di vario genere
10 gg	esame, valutazione del clima e/o impatto acustico per il rilascio concessione edilizia od autorizzazione come dichiarazione sostitutiva
90 GG	esame e valutazione delle prove in opera relative ai parametri acustici di cui al D.P.C.M. 5/12/1997 per il rilascio del certificato di conformità del collaudo acustico sul costruito.
10 gg	procedura d'urgenza – a decorrere dalla data di presentazione della richiesta

**Costi**

€.108,40	rilascio ampliamenti a nulla osta acustici già esistenti con procedura complessa
€.217,20	rilascio nulla osta acustici – pareri richiesti da privati
€.217,20	rilascio del certificato di conformità del collaudo acustico.
€.162,80	rilascio nulla osta acustico a seguito di dichiarazione sostitutiva di atto notorio
€. 59,50	variazioni amministrative sui provvedimenti
€. 75,60	sovrapprezzo per rilascio autorizzazione con procedura d'urgenza motivata
€. 996,40	spese di istruttoria finalizzata alla variante di zonizzazione acustica
€.162,80	rilascio autorizzazione attività temporanea rumorosa relativa a cantieri edili o manifestazioni con pubblico pagante
€.326,00	rilascio autorizzazione annuale attività rumorose temporanee su lavorazioni tipo ed emergenza servizi
€. 75,60	rilascio proroghe ed ampliamenti
€. 75,60	rimborso spese per sopralluoghi organi accertatori
€. 59,50	rilascio autorizzazioni per manifestazioni con pubblico gratuito
€.137,10	rilascio autorizzazione per attività temporanea rumorosa con istanza presentata on line

tramite versamento su **c/c postale n. 485169** intestato a Comune di Genova - GLI IMPORTI NON COMPREDONO IL BOLLO DI STATO e i diritti di segreteria che ammontano €. 0,52

## SERVIZI EROGATI

### Ufficio Certificazioni Impiantistiche

L'ufficio cura l'istruttoria amministrativa delle certificazioni inerenti l'ambito impiantistico per gli impianti aventi sede nel territorio cittadino; nell'ambito dell'istruttoria di competenza, di seguito indicate:

- D.M. 37/2008 DI.CO. Dichiarazione di Conformità
- D.M. 37/2008 DI.RI. Dichiarazione di Rispondenza
- L.10/1991 Relazione Tecnica All. E
- L.R. 24/2002 Certificazioni Aerauliche

si occupa del ricevimento, controllo formale, protocollazione ed archiviazione (per i quali svolge le funzioni dello Sportello Unico per l'Edilizia del Comune ove ha sede l'impianto).

### Orario di apertura al pubblico :

- martedì e giovedì dalle 9 alle 12
- su appuntamento

### Responsabile

Funz. Domenica Venuto  
tel. 010 5573214– fax 010 5573197  
e-mail [ambiente@comune.genova.it](mailto:ambiente@comune.genova.it)

## SERVIZI EROGATI

### Ufficio Bonifiche

- approvazioni progetti e piani per la bonifica dei terreni e delle acque sotterranee

### Orario di apertura al pubblico :

- su appuntamento

### Responsabile

Funz. Dr. Geol. Paolo Di Giovanni  
tel. 010 5573195/ 73269 / 77604 – fax 010 5573197  
e-mail [ambiente@comune.genova.it](mailto:ambiente@comune.genova.it)

**Fattore di qualità: efficacia, tempestività****Indicatore**

Tempo di definizione pratica.  
(esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)

**Valore garantito**

30 gg	approvazione piano di caratterizzazione
60 gg	approvazione documento analisi di rischio
60 gg	approvazione progetto bonifica

**Costi**

€.436,50	approvazione ed autorizzazione ad interventi di caratterizzazione e bonifica con conferenza di servizi
€.162,80	approvazione ed autorizzazione ad interventi di caratterizzazione e bonifica senza conferenza di servizi
€. 59,50	variazioni amministrative sui provvedimenti

tramite versamento su c/c postale n. 485169 intestato a Comune di Genova

**SERVIZI EROGATI****Ufficio Rifiuti**

- provvedimenti di rimozione rifiuti abbandonati

**Orario di apertura al pubblico :**

- lunedì martedì giovedì 9-12  
- su appuntamento

**Responsabile**

Funz. Dr. Francesca Mannori tel. 010 5573209  
Ufficio 0105573268 – fax 010 5573197  
e-mail [ambiente@comune.genova.it](mailto:ambiente@comune.genova.it)

**Fattore di qualità: efficacia, tempestività**

**Indicatore**

Tempo di definizione pratica.

(esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria e notifiche)

**Valore garantito:**

60 gg provvedimento di rimozione

**SERVIZI EROGATI****Ufficio Animali**

- Autorizzazioni sanitarie per: detenzione, commercio, allevamento e manifestazioni con animali, concentramento animali presso civili abitazioni
- Realizzazione di interventi, piani di controllo e contenimento e di informazioni riguardo alle specie di animali urbani critici (colombi, ratti, zanzare, vespe, calabroni, scarafaggi, ecc).

Gli interventi di derattizzazione hanno programmazione annuale e tengono anche conto delle segnalazioni e delle richieste di terzi tese a rafforzare l'azione in determinate zone.

Contemporaneamente sono predisposti i provvedimenti che obbligano i privati a provvedere per le aree di competenza.

**Orario di apertura al pubblico :**

- dal lunedì al giovedì dalle 9 alle 12
- su appuntamento

**Responsabile**

Funz. Marina De Camilli tel 010 5573262

**Ufficio animali tel. 010 5573652 / 73645 / 73649 / 73287 / 73202– fax 010 5573319**

Matitone - 3° piano

Via di Francia 3 - stanza 32

e-mail **ambiente@comune.genova.it**

## Fattore di qualità: efficacia, tempestività

### Indicatore

Tempo di definizione pratica  
(esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)

### Valore garantito

30 gg	autorizzazione sanitaria per negozi di toelettatura e vendita animali vivi, mangimi ed accessori e trasporto animali vivi
60 gg	autorizzazione sanitaria per mostre, esposizioni, mercati, fiere e circhi equestri con presenza di animali vivi e concentramenti (sfilate, esposizioni, manifestazioni, ecc.) di animali sul territorio
30 gg	rilascio autorizzazione sanitaria per allevamenti di animali vivi e stabulari per scopi di ricerca
50 gg	rilascio autorizzazioni alla detenzione, allevamento e vendita di animali tutelati dalla convenzione CITES
30 gg	Vidimazione registri stabilimenti di allevamento e stabilimenti fornitori animali da laboratorio

### Costi

€. 75,60	autorizzazione al concentramento animali
€. 21,70	autorizzazione a detenere animali esotici
€. 362,90	autorizzazione per negozio vendita animali, prodotti, toelettatura
€. 75,60	autorizzazione allevamento animali
€. 37,80	variazioni amministrative su tutti provvedimenti.
€. 31,50	vidimazione registri fino a 100 pagine
€. 62,40	vidimazione registri con oltre 100 pagine e non superiori a 500

tramite versamento su **c/c postale n. 485169** intestato a Comune di Genova - GLI IMPORTI NON COMPREDONO IL BOLLO DI STATO E I DIRITTI DI SEGRETERIA

tramite versamento su **c/c n. 880807 Banca Unicredit** intestato a Comune di Genova Sottoconto 110 IBAN IT08T0200801459000100880807 – GLI IMPORTI NON COMPREDONO IL BOLLO DI STATO E I DIRITTI DI SEGRETERIA

## SERVIZI EROGATI

### Ufficio Igiene del Suolo e dell'Abitato

- provvedimenti in materia di igiene del suolo e dell'abitato
- dichiarazioni di inabitabilità di edifici per motivi igienico sanitari
- provvedimenti di sgombero di edifici per motivi igienico sanitari

### Orario di apertura al pubblico :

- lunedì, giovedì dalle 9 alle 12
- su appuntamento

### Responsabile

Dott. Geol. Paolo Di Giovanni

tel. 010 5573195/ 73269 / 77604– fax 010 5573197

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

### Fattore di qualità: efficacia, tempestività

### Indicatore

Tempo di definizione pratica.

(esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)

### Valore garantito

60 gg	provvedimenti per l'eliminazione di inconvenienti igienici
60 gg	dichiarazioni di inabitabilità di edifici per motivi igienico sanitari
60 gg	provvedimenti di sgombero di edifici per motivi igienico sanitari

### Costi

nessuno

## SERVIZI EROGATI

### Ufficio Sanzioni Amministrative

- provvedimenti: archiviazioni, annullamenti, ingiunzioni di pagamento;
- iscrizione a ruolo cumulativo;
- rimborsi somme non dovute, sgravio di ruoli;
- autorizzazione per rateizzazione somme dovute per sanzione.

### Orario di apertura al pubblico :

- lunedì, martedì e giovedì dalle 9 alle 12
- su appuntamento

### Responsabile

Funz. Dr. Dott. Pinna Maurizio tel. 010 5573217

Ufficio 0105573265 – fax 010 5573197

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

### Fattore di qualità: efficacia, tempestività

### Indicatore

Tempo di definizione pratica

(esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)

90 gg	rimborsi per somme non dovute
30 gg	autorizzazione per la rateizzazione degli importi della sanzione
90 gg	sgravio di ruoli su istanza di sospensione di parte

Per la definizione delle pratiche di emissione di ingiunzioni di pagamento, di provvedimenti di archiviazione e di annullamento la legge 689/1981 fissa il termine di 5 anni dall'avvio del procedimento.

Per la definizione delle pratiche di iscrizione a ruolo cumulativo la legge 689/1981 fissa un termine di 5 anni dalla data di notifica dell'ingiunzione di pagamento.

### Costi

Nessuno

**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 2015 le seguenti azioni di miglioramento**

1)	realizzare indagine di customer satisfaction per conoscere i bisogni dei cittadini in ordine ai processi di erogazione dei servizi della Direzione
2)	Implementare le banche dati della Direzione sulle tematiche ambientali di interesse della collettività

## **DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE**

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria del Servizio **(tel. 010 5573208 – e-mail [ambiente@comune.genova.it](mailto:ambiente@comune.genova.it))** presso cui è comunque affisso un estratto.

La Carta è pubblicata all'indirizzo: [www.Comune.genova.It](http://www.Comune.genova.It)

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, la Direzione ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso il giorno precedente tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito internet, nonché alle Associazioni della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

## **DIRITTI DEGLI UTENTI**

I cittadini hanno diritto di formulare reclami, richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, 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](http://www.comune.genova.it)

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi presso la **Direzione Ambiente Igiene Energia – Dott.ssa Ornella Riso**

- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail : **[ambiente@comune.genova.it](mailto:ambiente@comune.genova.it)**
- per telefono al n. 010 55 73208
- via fax al n. 010 55 73197

## **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 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.