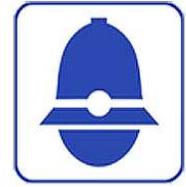




**Carta dei Servizi  
Corpo Polizia Municipale  
Reparto Ambiente  
Anno 2016**



**PREMESSE GENERALI**



**Corpo Polizia Municipale  
Settore Sicurezza Urbana  
Reparto Ambiente**

**Via Chiusone, 1  
16151 GENOVA**

**Front - Office tel. 0105574650  
fax tel. 0105574680  
pmambiente@comune.genova.it**

**VALIDITÀ 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 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 0105574650 telefax 0105574680.  
e-mail pmambiente@comune.genova.it

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

### **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 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 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

Intervento assicurato, in situazioni ordinarie, tutti i giorni 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.**

Il cittadino verrà informato degli esiti dell'intervento entro 24 ore dalla ricezione della segnalazione.

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

### Responsabile

Commissario Superiore Paolo Monte

Responsabile Reparto Ambiente

telefono 0105574650 telefax 0105574680

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

**Fattore di Qualità:** tempestività del servizio

### Indicatore

Tempo di primo intervento

### Valore garantito

in situazioni ordinarie, entro 70 minuti dal ricevimento della segnalazione

### Costi

nessuno



## SERVIZI EROGATI

### 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.

Per le segnalazioni proposte direttamente da privati cittadini, 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 oltre i 30 giorni.

**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 dello stato di avanzamento delle indagini e 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'arrivo della segnalazione.

#### Costi

Nessuno

**Corpo Polizia Municipale  
Settore Sicurezza Urbana  
Reparto Ambiente**



## **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**

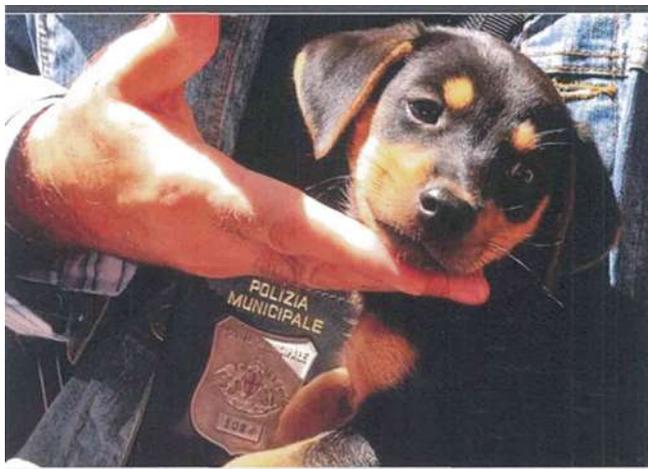
Commissario Superiore Paolo Carpaneto  
Responsabile Comparto Ambiente P.M.  
telefono 0105574650 telefax 0105574680  
e-mail [pmnucleoambiente@comune.genova.it](mailto:pmnucleoambiente@comune.genova.it)

**Corpo Polizia Municipale  
Settore Sicurezza Urbana  
Reparto Ambiente**



## **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  
telefono 0105574650 telefax 0105574680  
e-mail [pmtutelaanimali@comune.genova.it](mailto:pmtutelaanimali@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

telefono 0105574650 telefax 0105574680

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.°00503/2009, 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

telefono 0105574650 telefax 0105574680

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

**Corpo Polizia Municipale  
Settore Sicurezza Urbana  
Reparto Ambiente**



## ***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

telefono 0105574650 telefax 0105574680

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 2016 le seguenti azioni di miglioramento**

- 1) 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, esportando anche la professionalità acquisita alle strutture territoriali della P.M. attraverso corsi di formazione.

### **DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE**

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria del Servizio (tel. 0105574650 – e-mail pmambiente@comune.genova.it.), in via Chiusone 1- 16151 Genova, presso la sede del Reparto, 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.

**Corpo Polizia Municipale  
Settore Sicurezza Urbana  
Reparto Ambiente**



## 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 0105574650
- per via telefax al numero 0105574680
- 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

## 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 da i dati completi e da un recapito telefonico del richiedente, per dare modo all'operatore di eseguire il contatto con il cittadino. In caso di segnalazione tramite posta elettronica dovrà essere indicato un indirizzo di posta elettronica valido e il nome e cognome del richiedente. La mancanza di uno di questi requisiti 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' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.