



Carta dei Servizi Corpo Polizia Locale Reparto Ambiente Anno 2018



PREMESSE GENERALI

**Corpo Polizia Locale
Settore Reparti Operativi
Reparto di P.G. e Ambiente**

Via Chiusone, 1 -16151 GENOVA

**Front-Office tel. 0105574650
fax tel. 0105574680**

E mail:

pmambiente@comune.genova.it

Posta certificata:

pmge.ambiente@postecert.it



Il Reparto Ambiente svolge un servizio a tutela del cittadino da azioni e fatti che costituiscano a norma di legge, illeciti comportamenti. Al fine di perseguire la protezione dell'ambiente, la salvaguardia del territorio, della fauna e della flora in modo da consentire il più possibile una giusta fruizione dell'ambiente presente e futuro da parte dei cittadini.

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1 gennaio 2018 e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione del 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

Il Reparto opera in conformità al Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001 dal 26 ottobre 2001; il sistema è stato aggiornato alla nuova versione 9001:2015



Come segnalare una situazione di rischio ambientale:

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

Telefono 0105574650 (per il pronto intervento) - telefax 0105574680.

e-mail pmambiente@comune.genova.it

Nell'orario compreso tra le 19.00 e le 6.30 e al sabato dopo le 13.00 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.

SERVIZI EROGATI

Pronto Intervento

Intervento assicurato, in situazioni ordinarie, comunicate telefonicamente al 0105574650, 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 atto nelle zone con e senza vincoli paesaggistici/ambientali, opere di scavo e/o riempimento)
- della fauna (es: concreto pericolo per la sopravvivenza della fauna domestica)

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 se avrà fornito un recapito telefonico.

Nell'orario compreso tra le 19.00 e le 6.30 al sabato dopo le ore 13.00 e nei giorni festivi, contattare il centro operativo della Polizia Municipale al n. 0105570.

Responsabile

Comm. Superiore Federica De Lorenzi

Responsabile Reparto di P.G. e Ambiente

telefono 0105574650 telefax 0105574680

e-mail: 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 telefonica.

Costi

Nessuno



SERVIZI EROGATI

Accertamenti ordinari

Gli Uffici Ambiente e Demanio, Tutela Animali, Acustica e Territorio 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 Locale
Settore Reparti Operativi
Reparto Ambiente**



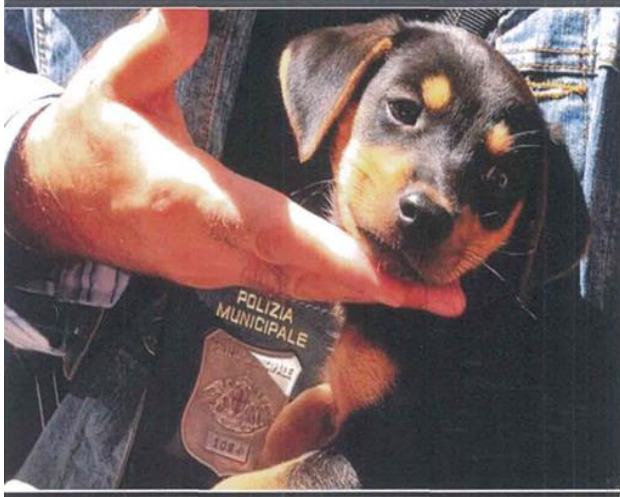
Ufficio Ambiente e Demanio

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.



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 Ufficio Ambiente e Demanio
Comm. Alberto Miglio
telefono 0105574650 - telefax 0105574680
e-mail: pmambiente@comune.genova.it



Ufficio Tutela Animali

Svolge attività di tutela degli animali in genere esercitando il controllo della detenzione, conduzione, del commercio e della detenzione di animali, nonché il controllo delle attività con impiego di animali.

Responsabile Ufficio Tutela Animali
Comm. Francesco Surace
telefono 0105574650 - telefax 0105574680
e-mail: pmambiente@comune.genova.it



Ufficio 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 Ufficio Territorio
Comm. Michele Scazzola
telefono 0105574650 telefax 0105574680
e-mail: pmambiente@comune.genova.it



Ufficio 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.

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 76,40 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, 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.

Responsabile Ufficio Acustica
Comm. Giorgio Rapetti
telefono 0105574650 telefax 0105574680
e-mail: pmambiente@comune.genova.it

SERVIZI EROGATI

Presidio Permanente di Protezione Civile

Il Presidio Permanente di Protezione Civile è struttura sempre attiva e operante del Sistema Comunale di Protezione Civile, indipendentemente dall'accadimento o dalla previsione di un evento emergenziale; pertanto svolge le proprie attività in condizioni ordinarie, quando non siano dichiarate fasi operative comunali di emergenza o allerta.

Il Presidio Permanente di Protezione Civile è previsto dal Piano Comunale di Emergenza, revisione 2015 e approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 40 del 21/07/2015.

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 fa parte del Presidio Permanente di Protezione Civile operando 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, assicurando la verifica sul territorio delle segnalazioni di situazioni di criticità pervenute al Presidio Permanente 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

Comm. Superiore Federica De Lorenzi
Responsabile Reparto di P.G. e Ambiente
telefono 0105574650 telefax 0105574680
e-mail: pmambiente@comune.genova.it

Fattore di Qualità: tempestività e qualità del servizio

Indicatore

pattuglie impegnate giornalmente nei quadranti orari dalle ore 6,30 alle 13,30 e dalle 13,00 alle 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. (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, ogni giorno dell'anno per entrambe gli orari compresi tra le 6,30 – 13.30 e 13.00-20,00.

Nell'orario tra le ore 20,00 e 6,30 una pattuglia in istituto di reperibilità attraverso il centro operativo della Polizia Municipale al numero 01055701.

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 2018 le seguenti azioni di miglioramento.

1)	Eseguire una formazione specialistica degli operatori in modo da mantenere, ampliare e sviluppare la specializzazione del personale della P.L., per poter garantire una risposta puntuale e professionale alle richieste dei cittadini. Esportare la professionalità acquisita alle strutture territoriali della P.L. attraverso corsi di formazione gestiti dal personale del Reparto Ambiente.
2)	Eseguire una campagna di informazione nelle scuole sulle problematiche ambientali e sulle indicazioni per una convivenza migliore nel rispetto dell'ambiente.
3)	Eseguire controlli sul corretto utilizzo degli stalli di sosta riservati agli invalidi portatori di grave disabilità, con l'assegnazione di posteggio numerato, in merito alle segnalazioni inoltrate dal competente ufficio posteggi invalidi.

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.

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 Comm. Superiore Federica De Lorenzi.

- tramite posta elettronica all'indirizzo 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 L'Ufficio 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 e un recapito telefonico se si vuole essere ricontattati.

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.

**Corpo Polizia Locale
Settore Reparti Operativi
Reparto Ambiente**