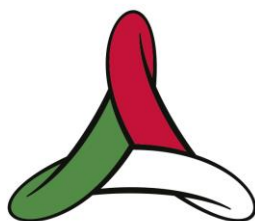


# Carta dei Servizi Protezione Civile Comunicazione Operativa Anno 2015

## PREMESSE GENERALI



**PROTEZIONE CIVILE**

Comune di Genova

Corpo Polizia Municipale  
Settore Protezione Civile,  
Comunicazione Operativa

Uffici di Protezione Civile  
Via di Francia, 3  
Segreteria tel. 010-5573445  
fax 010-5573452  
Email:  
protezionecivile@comune.genova.it

## 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/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. 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.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it)

## 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.**

### Responsabile

dr. ing. Dario Marchi

tel. 010 5573445 – fax 010-5573452

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

### Fattore di qualità:

trasparenza del servizio

### Indicatore:

numero campagne d'informazione

### Valore garantito:

4

### Costi:

nessuno per il cittadino

**NEVICA!  
E ALLORA?**

GIACCA A VENTO  
E SCARPONI ANTI SCIVOLO

MEZZI PUBBLICI

AUTO CON CATENE  
O GOMME INVERNALI

Se, per motivi urgenti e inderogabili  
devi uscire di casa, vestiti a strati  
e soprattutto indossa scarpe antiscivolo.  
E ricorda: pulisci il tuo marciapiede.

Con la neve, usare i mezzi pubblici  
è il modo più sicuro per muoversi in città.  
A proposito di sicurezza, non passare  
sotto a cornicioni e alberi innevati.  
Fai sempre attenzione a dove cammini.

In caso di nevicata, possono circolare solo  
veicoli munite di catene o di pneumatici  
invernali. Niente scooter né moto.  
Sii prudente, non correre rischi inutili.

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

COMUNE DI GENOVA

PROTEZIONE CIVILE  
Comune di Genova

COMUNE DI GENOVA

## SERVIZI EROGATI

**Realizzazione di un programma di sensibilizzazione e divulgazione scientifica sui rischi di protezione civile che prevede la realizzazione d'incontri formativi con la cittadinanza nei Municipi, durante manifestazioni e con la popolazione scolastica.**

### **Responsabile**

dr. ing. Dario Marchi

tel. 010 5573445 – fax 010-5573452

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

### **Fattore di qualità:**

trasparenza del servizio

### **Indicatore:**

numero campagne d'informazione

### **Valore garantito:**

28

### **Costi:**

nessuno per il cittadino



## 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.**

### Responsabile

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

### 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.

**IO MI INFORMO**  
ISCRIVITI AL SERVIZIO GRATUITO  
DEL COMUNE DI GENOVA  
E SARAI AVVISATO IN CASO DI EMERGENZA!

**1 ISCRIZIONE TRAMITE SMS**  
In questo caso è possibile ricevere i messaggi di allertamento esclusivamente tramite SMS. È necessario inviare un SMS dal proprio cellulare con il testo "allertameteo on" al numero 3399941051.  
Al costo del cittadino solo il costo del messaggio di iscrizione e di eventuale annullamento del servizio, secondo il proprio piano tariffario. Il cliente può annullare il servizio inviando un sms con il testo "allertameteo off" allo stesso numero sopra riportato.

**2 ISCRIZIONE TRAMITE SMS e E-MAIL**  
Questa seconda modalità d'iscrizione permette di ricevere i messaggi di allertamento sia tramite SMS sia tramite E-mail, oppure solo tramite E-mail. È necessario compilare il form apposito collegandosi al sito del Comune di Genova <http://segnalazionisms.comune.genova.it/>

**NUMERI UTILI**  
**010 5570**  
Polizia Municipale  
**800 177 797**  
Numero Verde attivo in "Allerta 2"  
**118**  
Emergenza Sanitaria  
**115**  
Vigili del Fuoco  
**112**  
Carabinieri  
**113**  
Polizia di Stato

Comune di Genova  
Settore Protezione Civile, Pubblica Incolumità e Vigorilato | Tel. 010 55 73 445 | [protezionecivile@comune.genova.it](mailto:protezionecivile@comune.genova.it)

**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>**

## SERVIZI EROGATI

**Attivazione di numero verde 800177797 per le emergenze di Protezione Civile che viene attivato in caso di Allerta Meteorologico di tipo 1 e 2 e/o per significative situazione di emergenza di protezione Civile.**

### **Responsabile**

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

### **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 1 e 2.

### **Valore garantito:**

immediato

### **Costi:**

nessuno per il cittadino



## 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.**

### Responsabile

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

### Fattore di qualità:

accessibilità al servizio

### Indicatore:

numero di adesioni (scarico app)

### Valore garantito:

immediato

### Costi:

nessuno per il cittadino



**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**



## SERVIZI EROGATI

**Realizzazione di un 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.**

### Responsabile

dr. ing. Dario Marchi

tel. 010-5573445- fax 010-5573452

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

### Fattore di qualità:

trasparenza del servizio

### Indicatore:

numero campagne d'informazione

### Valore garantito:

1

### Costi:

nessuno per il cittadino





### SEGNALAZIONE RELITTI SU STRADA PUBBLICA

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, a partire da giugno 2015 è stata affidata al Settore Protezione Civile - Comunicazione Operativa della Polizia Municipale. 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 2014 un'attività di rimozione veicoli in stato di abbandono in maniera costante e profonda 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. 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/invia-segnalazione-di-un-relitto>

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)

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.

The screenshot shows the website pmgenova.it, which is the website of the Genova Municipal Police. The page is titled 'Segnalazione-relitti' and features a search bar and a navigation menu. The main content area is titled 'Relitti e carcasse di veicoli abbandonati' and contains a form for reporting abandoned vehicles. The text on the page explains the procedure for reporting and removing abandoned vehicles, and provides information on how to search for existing reports.

Segnalazione-relitti

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

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

**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

**Responsabile** Comm. Superiore Federica De Lorenzi

Responsabile Ufficio Relitti

Commissario Marco Lorenzo Patetta

tel. 0105574673/74669- telefax 0105574680

e-mail [pmsegnalazionerelitti@comune.genova.it](mailto:pmsegnalazionerelitti@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 2015 le seguenti azioni di miglioramento*

- |           |  |
|-----------|--|
| <b>1)</b> | <i>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</i>  |
| <b>2)</b> | <i>Attività di Formazione e aggiornamento in materia di gestione delle attività di Protezione Civile ai Volontari del Gruppo Comunale "Gruppo Genova", in un'ottica di miglioramento continuo dell'attività del Gruppo di Volontariato atto a implementare e rendere maggiormente professionale e specialistica l'opera prestata da liberi cittadini che aderiscono spontaneamente, all'associazione al fine di prestare il loro impegno in modo volontario e gratuito, per poter portare assistenza alla popolazione nell'ambito delle emergenze di competenza della Protezione Civile.</i> |
| <b>3)</b> | <i>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.</i>  |

### **DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE**

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria del Servizio (tel. 0105573445 – e-mail protezione civile@comune.genova.it), presso cui è comunque affisso un estratto. La Carta è pubblicata all'indirizzo:

<http://www.comune.genova.it/pages/carte-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.

## 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>

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi, Dott.ssa Francesca Bellenzier - Dirigente del Settore Protezione Civile Comunicazione Operativa.

Tramite:

posta elettronica all'indirizzo e-mail

protezionecivile@comune.genova.it

- per telefono al n. 010-5573445
- via fax al n. 010-5573452
- nonché presso gli sportelli del Cittadino

## RIMBORSI

***I servizi essenziali della Protezione Civile sono esclusi da questo istituto.***

## 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

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.

