

MUNICIPIO MEDIO LEVANTE

Carta dei Servizi - ANNO 2014

PERMESSI

VIA MASCHERPA 34 R.

dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 -13.00 – martedì e giovedì dalle 16,30 alle 18,00 su appuntamento

Telefono: Info 0105579401-420- Fax 0105579439 - e-mail municipio8permessi@comune.genova.it

Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile

Indicatore: tempo di rilascio dell'autorizzazione/concessione

Valore garantito: 50 giorni dalla data di presentazione della domanda, con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni. Salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii.)

Costi fissi

€ 74,80 Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza

€ 16,00 Bollo di Stato per concessione/autorizzazione

€ 0,52 Diritti di segreteria

Costi variabili :

- **Canone occupazione suolo** calcolato sulla base dei metri lineari del varco e della categoria della strada ([Regolamento COSAP](#)).
- **Versamento oneri per eventuale abbassamento del marciapiede** (nuovo Regolamento Rottura Suolo)
- Eventuali oneri dovuti per cancellazione strisce blu (se in presenza di Blu Area)

Deposito cauzionale, a titolo di futuro ripristino del marciapiede ([Regolamento COSAP](#)) pari ad una annualità del canone dovuto per l'anno di riferimento.

Esenzioni COSAP

Interessa le categorie indicate nell' art. 35 del [Regolamento COSAP](#)

Esenzioni Bollo di Stato

Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

Riduzioni: Pari al 30% sulle aree gravate da servitù di pubblico passaggio (art.34 [Regolamento COSAP](#)).

Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura

Indicatore: tempo di rilascio dell'autorizzazione/concessione

Valore garantito: 30 giorni dalla data di presentazione della domanda (esclusa la sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)

Costi fissi :

€ 32,00 Bolli di Stato per istanza e concessione/autorizzazione

€ 0,52 Diritti di segreteria

Costi variabili:

-Canone occupazione suolo calcolato sulla base dei metri lineari del varco e della categoria della strada (Regolamento COSAP).

-Deposito cauzionale, a titolo di futuro ripristino del marciapiede (Regolamento COSAP) pari ad una annualità del canone dovuto per l'anno di riferimento.

Esenzioni COSAP: Interessa le categorie indicate nell' art. 35 del Regolamento COSAP

Esenzioni Bollo di Stato: Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

Riduzioni: Pari al 30% sulle aree gravate da servitù di pubblico passaggio (art.34 Regolamento COSAP)

Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore : Tempo di rilascio della ricevuta di avvenuta cancellazione.

Valore garantito: 1 giorno dalla data di presentazione della domanda (esclusa la sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)

Costi fissi: € 16,00 Bollo di Stato

**Autorizzazione rottura ordinaria del suolo pubblico – piccoli utenti
mediante accesso al portale dei servizi on line
<http://www.comune.genova.it/servizionline/registrazione>**

Indicatore: Tempo di rilascio della autorizzazione.

Valore garantito: 45 gg con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni

Costi fissi

€ 74,80 Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza
€ 16,00 Bollo di Stato per concessione/autorizzazione
€ 0,52 Diritti di segreteria

Costi variabili

- **Canone rottura suolo** calcolato sulla base dei metri quadri della rottura suolo (Regolamento COSAP)
- **Eventuale Deposito cauzionale, se richiesto da ASTER** ([Regolamento COSAP](#)), che sarà rimborsato dopo la comunicazione di fine lavori da parte dell'utente, previa verifica di ASTER.

Esenzioni COSAP

Interessa le categorie indicate nell' art. 35 del [Regolamento COSAP](#)

Esenzioni Bollo di Stato

Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

**Autorizzazione alla occupazione temporanea del suolo pubblico a fini edili
mediante accesso al Portale dei servizi on line:
<http://www.comune.genova.it/servizionline/registrazione>**

Indicatore: Tempo di rilascio della autorizzazione.

Valore garantito: 50 giorni dalla data di presa in carico della domanda salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)

Costi fissi

€ 74,80 Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza
€ 16,00 Bollo di Stato per concessione/autorizzazione
€ 0,52 Diritti di segreteria

Costi variabili:

- Canone annuale COSAP per ingombro dissuasori
- Canone occupazione suolo relativo alla rottura calcolato sulla base della misura dell'area della rottura suolo
- Deposito cauzionale a salvaguardia della pavimentazione se richiesto da Aster che sarà rimborsato dopo la comunicazione di fine lavori da parte dell'utente, previa verifica di ASTER.

Esenzioni COSAP: Interessa le categorie indicate nell' art. 35 del Regolamento COSAP

Esenzioni Bollo di Stato: Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

**Autorizzazione per installazione specchi parabolici e dissuasori di sosta/ e segnaletica orizzontale in corrispondenza di passo carrabile o accessi pedonali.
Nulla osta alla delimitazione di proprietà privata.**

Fattore di qualità: tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di rilascio della autorizzazione.

Valore garantito: 50 giorni dalla data di presa in carico della domanda con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni (salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)

Costi fissi:

€ 108,00 Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza
€ 16,00 Bollo di Stato per concessione/autorizzazione
€ 0,52 Diritti di segreteria

Costi variabili

- **Canone occupazione suolo** calcolato sulla base dei metri quadri dell'occupazione suolo (Regolamento COSAP).
- **Eventuale Deposito cauzionale, se richiesto da ASTER** ([Regolamento COSAP](#)), che sarà rimborsato dopo la comunicazione di fine lavori da parte dell'utente, previa verifica di ASTER.

Esenzioni COSAP

Interessa le categorie indicate nell' art. 35 del [Regolamento COSAP](#)

Esenzioni Bollo di Stato

Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

MUNICIPIO MEDIO LEVANTE

Carta dei Servizi - ANNO 2014

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° ottobre 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>
in "servizi del Comune"

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, gli Utenti e l'Autorità sui Servizi Pubblici Locali.
- L'adeguatezza ed 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.
- I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di novembre, e consultabili ai seguenti indirizzi:

<http://www.comune.genova.it/servizi/qualita>

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente può essere richiesta agli Sportelli del Cittadino dei Municipi presso i quali è comunque affisso un estratto. In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Municipio ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso con un minimo di 48 ore tramite il sito internet del Municipio stesso

<http://www.comune.genova.it> in "servizi del Comune"

DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini hanno diritto a formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. Il Responsabile della Carta dei Servizi del Municipio Medio Levante (Dott.ssa Cristina Cassottana) ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

E' disponibile un modulo predisposto reperibile presso i Municipi o scaricabile all'indirizzo: <http://www.comune.genova.it/pages/carta-dei-servizi>

Le segnalazioni possono essere inoltrate: tramite posta elettronica all'indirizzo: Sportello del Cittadino - Via mascherpa 34 r. - Genova - sportello8@comune.genova.it

DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata a :

- completezza dell'istanza e della documentazione allegata
- rispetto dei termini indicati dagli uffici per la presentazione ad integrazione di eventuali documenti o informazioni
- invio di ricevuta di pagamento e modulo entro trenta giorni dalla comunicazione dell'importo dovuto; decorsi i termini la pratica verrà archiviata salvo presentazione di comunicazione scritta e motivata
- eventuale pagamento per la cancellazione di linee blu davanti al passo carrabile, in presenza Blu Area
- ritiro concessione e cartello/autorizzazione

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

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	Formazione del personale per promuovere funzioni trasversali al front office
2	Assistenza da parte degli operatori per iscrizione al portale dei servizi del Comune di Genova

CONCILIAZIONE NON GIUDIZIALE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può rivolgersi a

Autorità Servizi Pubblici Locali
tel. 010 557 2422 – 2260
fax 010 557 2795
autoritaservizi@comune.genova.it
<http://www.asplgenova.it/>

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