

Carta dei Servizi Reparto Commercio Polizia Municipale Anno 2014

PREMESSE GENERALI



Reparto Commercio – Polizia Municipale
Via Sardorella 10
16162 GENOVA

Segreteria Tel. 010 5579610

FAX 0105579611

pmcommercio@comune.genova.it

Il Reparto Commercio della Polizia Municipale effettua controlli su:

- pubblici esercizi (bar, circoli, mense, ristoranti e trattorie, etc.)
- esercizi di vendita in sede fissa (negozi, supermercati, centri commerciali, etc)
- attività in area pubblica (ambulanti, mercati rionali e mercati all'ingrosso).
- attività legate al turismo (alberghi, locande, bed & breakfast, affittacamere, etc)
- attività di artigianato alimentare (panifici, kebab, gelaterie, pizzerie, etc,) e non alimentare (estetisti, acconciatori, ecc.).
- abusivismo commerciale dal 18/11/2013.
- Organizzazione e gestione amministrativa e di controllo dei mercati rionali merci varie di piazza Palermo (lunedì e giovedì) - Quinto (martedì) - Tortosa (Sabato) - Terralba (mercoledì) - Isonzo (venerdì).

Con questa Carta dei Servizi il Settore intende far conoscere meglio le attività ed i controlli di competenza fornendo e garantendo ai cittadini strumenti utili per tutelare i propri diritti.

Tutti i controlli sono erogati a titolo gratuito.

Dei contenuti di questa Carta dei Servizi è stata data informazione alle Associazioni di Tutela dei Consumatori che aderiscono alla Consulta dei Consumatori ed Utenti del Comune di Genova

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

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

VALIDITÀ DELLA CARTA

Le attività prestate dal Reparto non rientrano nell'ambito dei servizi pubblici, ex art. 112 D.Lgs. 267/2000, bensì fanno parte dell'attività autoritativa della P.A. disciplinata dalla legge.

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 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://_____

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 l'Autorità sui Servizi Pubblici Locali.

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 e all'Autorità per i Servizi Pubblici Locali; dei risultati del monitoraggio viene data periodica informazione alle Associazioni della Consulta Comunale;*
- azioni di monitoraggio dei servizi effettuate con la collaborazione della Consulta dei Consumatori e degli Utenti.*

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

www.comune.genova.it

SERVIZI EROGATI

Le verifiche svolte dal personale del Reparto Commercio, comprendono:

- il controllo della regolarità delle autorizzazioni.
- I controlli mirati a tutelare il consumatore (sicurezza dei prodotti posti in commercio, prezzi, pesatura, etc.). Si rappresenta, come comunicato dalla Regione Liguria, che dal mese di maggio 2013, in materia di igiene, vi è l'esclusiva competenza della ASL.
- i controlli volti a garantire il leale e corretto svolgimento del commercio, per quanto riguarda la concorrenza tra le varie attività commerciali (orari, saldi, vendite promozionali e straordinarie, pubblicità, etc).

Tali verifiche sono effettuate d'ufficio, o su richiesta del cittadino o delle associazioni di categoria secondo quanto indicato alla voce "DOVERI DEGLI UTENTI" , con priorità per quelle presentate in forma scritta (compresa la posta elettronica), sottoscritte e contenenti tutti i dati anagrafici necessari per risalire alla compiuta identità dell'esponente, risultanti iscritte al protocollo generale.

Una particolare attenzione, per l'anno 2014, verrà dedicata dal Reparto alle verifiche del rispetto di quanto previsto dal Regolamento Comunale Sale da gioco e giochi leciti. Si precisa che dal mese di luglio 2013, si è già dato inizio a controlli e verifiche su tutto il territorio comunale.

Orario di apertura al pubblico

- di persona, previo appuntamento telefonico, c/o l'Ufficio Commercio della Polizia Municipale di Genova- Via Sardorella 10 2° Piano
- per telefono al n. 0105579610 dal lunedì al venerdì dalle ore 07.00 alle ore 18.00

Responsabile

Commissario Superiore - Giorgio Brusasco

tel. 0105579610 – fax 0105579611

e-mail : pmcommercio@comune.genova.it

Fattore di qualità: Rispetto della legalità nell'esercizio delle attività commerciali

Indicatore: numero di verifiche effettuate d'ufficio su il rispetto degli orari di accensione degli apparecchi per il gioco lecito presso tutte le tipologie di attività commerciali ed economiche, sulla base di pianificazione settimanale del servizio

Valore garantito:

20 controlli settimanali

Costi:

nessuno

Indicatore

numero di verifiche effettuate d'ufficio su tutte le tipologie di attività commerciali ed economiche, sulla base di pianificazione settimanale del servizio

Valore garantito

55 verifiche settimanali

Costi

Nessuno

Indicatore

Numero di verifiche nei due periodi annuali in cui sono consentiti i saldi (dicembre-gennaio e giugno-luglio) nei 40 gg precedenti a tale tipologia di vendita.

Valore garantito

35 verifiche settimanali

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 2014 le seguenti azioni di miglioramento

1)	Intensificazione controlli relativi al rispetto degli orari di accensione degli apparecchi per il gioco lecito.
2)	Aumento dei controlli d'ufficio su tutte le tipologie di attività commerciali ed economiche
3)	Aumento dei controlli d'ufficio nei due periodi annuali in cui sono consentiti i saldi (dicembre-gennaio e giugno-luglio)

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente può essere richiesta alla Segreteria del Reparto Commercio della Polizia Municipale (tel. 010-5579610 – e-mail pmcommercio@comune.genova.it), presso il quale è comunque affisso un estratto.

La Carta è pubblicata all'indirizzo: www.comune.genova.it

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Reparto 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 e alla 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

www.comune.genova.it

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi, Commissario Mantovani Adriana:

- tramite posta elettronica all'indirizzo email pmcommercio@comune.genova.it
- per telefono al n. 0105579610 dal lunedì al venerdì dalle ore 07.00 alle ore 18.00
- via fax al n. 0105579611
- di persona, previo appuntamento telefonico, c/o l'Ufficio Commercio della Polizia Municipale di Genova- Via Sardorella 10 2° Piano

DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza delle informazioni contenute nella segnalazione (scritta o verbale) presentata dal cittadino singolo o associato, o da loro rappresentanti. In caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, entro 15 giorni dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

Le richieste d'intervento e le comunicazioni e/o le integrazioni potranno essere inoltrati c/o l'Ufficio Commercio della Polizia Municipale:

- tramite posta elettronica all'indirizzo email pmcommercio@comune.genova.it
- per telefono al n° 0105579610 dal lunedì al venerdì dalle ore 07.00 alle ore 18.00
- tramite posta ordinaria.
- via fax al n. 0105579611
- di persona, previo appuntamento telefonico, c/o l'Ufficio Commercio della Polizia Municipale di Genova- Via Sardorella 10 2° Piano

CONCILIAZIONE

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

all'Autorità Servizi Pubblici Locali

tel. 010 557 2422 – 2260

fax 010 557 2795

autoritaservizi@comune.genova.it

<http://www.asplgenova.it/>

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