

Carta dei Servizi Ambiente Igiene ed Energia

Anno 2012

PREMESSE GENERALI



Direzione Ambiente Igiene Energia
Via di Francia 1
16149 GENOVA

Segreteria Tel. 0105573208

Svolge attività inerenti a:

- ripristino dei siti inquinati
- ciclo dei rifiuti
- sistema idrico integrato e la qualità delle acque di balneazione
- educazione, informazione e divulgazione in materia ambientale
- contenimento dell'inquinamento atmosferico, acustico ed elettromagnetico compresa la regolamentazione ed autorizzazione delle attività connesse
- regolamentazione delle sorgenti di impatto ambientale in ambito cittadino
- igiene, vigilanza sanitaria ed autorizzazione a strutture socio sanitarie, sociali e farmaceutiche
- apertura di attività con connotazione industriale e ricettiva
- pianificazione, contenimento energetico, sensibilizzazione e diffusione dell' utilizzo di fonti energetiche a basso impatto ambientale, anche attraverso verifiche di corretta funzionalità delle apparecchiature
- tutela degli animali di affezione, controllo dello sviluppo in ambito cittadino delle specie animali critiche e tutela dell'igiene nell'abitato
- gestione dei contenziosi legali e/ o amministrativi conseguenti all'attività di controllo e vigilanza effettuati attraverso gli organi preposti

I contenuti di questa Carta dei Servizi sono stati condivisi con le Associazioni di Tutela dei Consumatori (tabella allegata)

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2012** e vengono aggiornati annualmente; tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta, e nelle copie cartacee al momento della consegna da parte degli Uffici competenti, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo

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

in "aree tematiche"

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.

Dal 2001 la Direzione opera in conformità al Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001.

L'attuale campo di applicazione del Sistema Gestione Qualità della Direzione comprende i seguenti uffici: impianti termici, industrie, aria, acqua, attività rumorose temporanee, risanamento acustico, attività sorgenti fisse, bonifiche, rifiuti, suolo abitato, sanzioni.



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 e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.

I dati relativi al monitoraggio degli standard e delle azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di marzo, e consultabili ai seguenti indirizzi:

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

SERVIZI EROGATI



Uffici Industrie e Campi Elettromagnetici

- rilascio autorizzazioni alla modifica di impianti di teleradio comunicazioni e monitoraggio campi elettromagnetici sul territorio comunale.
- autorizzazioni sanitarie per l'attività alberghiera;
- autorizzazioni sanitarie per l'attività di lavanderia;
- autorizzazioni sanitarie per la produzione di detersivi;
- certificati di inizio attività per insediamenti produttivi.

APERTURA AL PUBBLICO:

- lunedì, martedì e giovedì dalle 9 alle 12
- mercoledì dalle 14 alle 16
- su appuntamento

Responsabile

dott.ssa chim. Anna Maria Daneri
tel. 010 5573211/73266 - fax 010 5573197
e-mail ambiente@comune.genova.it

Indicatore

Tempo di rilascio di autorizzazioni o certificazioni
(esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione)

istruttoria)

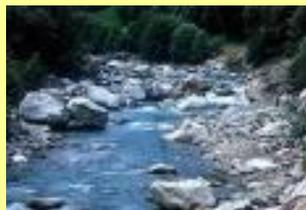
Valore garantito

- 20 gg autorizzazioni alla modifica di impianti di teleradio comunicazioni e monitoraggio campi elettromagnetici sul territorio comunale
- 45 gg autorizzazione sanitaria alberghi e locande
- 30 gg autorizzazione sanitaria all'attività di lavanderia comune e/o a secco
- 45 gg autorizzazione sanitaria alla produzione, preparazione e/o confezione di detersivi sintetici
- 3 gg certificati di inizio attività per insediamenti produttivi

Costi

- €. 420,00 rilascio autorizzazioni
- €. 104,50 denunce inizio attività
- €. 57,50 variazioni amministrative

tramite versamento su c/c postale n. 485169 intestato a Comune di Genova - GLI IMPORTI NON COMPREDONO IL BOLLO DI STATO



Uffici Aria - Acqua

- rilascio delle autorizzazioni e controllo relativamente agli impianti e attività che producono emissioni in atmosfera, con procedure in via generale o tramite conferenza di servizi;
- autorizzazioni scarichi civili non recapitanti in fognatura;
- autorizzazioni all'allaccio fognario per scarichi recapitanti in fognatura.

APERTURA AL PUBBLICO:

- lunedì, martedì e giovedì dalle 9 alle 12
- mercoledì dalle 14 alle 16
- su appuntamento

Responsabile

dott.ssa chim. Anna Maria Daneri
tel. 010 5573218 - fax 010 5573197
e-mail ambiente@comune.genova.it

Indicatore

Tempo di rilascio di autorizzazioni

(esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)

Valore garantito

Autorizzazioni alle emissioni in via generale, modifica o trasferimento stabilimenti:

- 45gg

Autorizzazioni alle emissioni tramite conferenza dei servizi:

- 30 giorni dalla presentazione dell'istanza a conferenza di servizio
- 90 giorni da conferenza servizio a rilascio provvedimento

Autorizzazioni allo scarico civile non recapitante in fognatura

- 90 giorni

Autorizzazioni all'allaccio fognario per scarichi recapitanti in fognatura

- 40 giorni

Costi

€.209,00 rilascio autorizzazione emissioni o modifica sostanziale o trasferimento con conferenza di servizi □

€.157,00 rilascio autorizzazione emissioni o modifica sostanziale o trasferimento in via generale

€.261,50 autorizzazione allaccio fognario

€.157,00 per autorizzazione allo scarico in recapiti diversi da fognatura insediamenti civili

€.57,50 rilascio atti di voltura o modifiche non sostanziali o variazioni amministrative

€.73,00 reiterazione autorizzazione allaccio fognario

tramite versamento su c/c postale n. 485169 intestato a Comune di Genova - GLI IMPORTI NON COMPRENDONO IL BOLLO DI STATO



Uffici Vigilanza Sanitaria e Legge Regionale n. 20/1999

- autorizzazioni per il funzionamento di presidi sanitari, socio sanitari, sociali
- autorizzazioni per presidi veterinari
- autorizzazioni all'apertura, trasferimento sede, ampliamento locali, trasferimenti titolarità e ferie delle farmacie
- nulla osta alla detenzione di sorgenti radioattive a scopo medico
- autorizzazioni all'attività di trasporto di soggetti infermi e/o infortunati
- autorizzazioni all'utilizzo di locali per uso scolastico, asili nido, servizi integrativi
- vidimazione e conservazione dei registri parti/aborti
- vidimazione registri stupefacenti
- autorizzazioni per i locali destinati a vendita di fitofarmaci
- certificato di abilitazione alla vendita dei fitofarmaci

APERTURA AL PUBBLICO:

- lunedì, martedì e giovedì dalle 9 alle 12
- mercoledì dalle 14 alle 16
- su appuntamento

Responsabile

Signora Marina De Camilli
tel. 010 5573262/73274 - fax 010 5573319
e-mail ambiente@comune.genova.it

Indicatore

Tempo di definizione pratica
(esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)

Valore garantito

90 gg autorizzazioni sanitaria per l'apertura e funzionamento di presidi sanitari, socio sanitari, sociali e veterinari

- 90 gg autorizzazione a variazione direttore tecnico
- 90 gg autorizzazione di modifica e/o ampliamento
- 60 gg autorizzazioni per l'apertura e l'esercizio di farmacie, per detenzione sostanze radioattive
- 30 gg autorizzazione utilizzo locali ad uso formazione
- 30 gg autorizzazioni sanitarie per asili nido e servizi integrativi
- 45 gg vidimazione iniziale ed annuale per il carico e lo scarico di registri stupefacenti, sostanze psicotrope ecc.
- 20 gg vidimazione, deposito, consegna trimestrale dei registri dei parti e degli aborti
- 60 gg autorizzazioni trasporto infermi e infortunati
- 60 gg autorizzazioni locali vendita fitofarmaci
- 60 gg rilascio certificato abilitazione vendita fitofarmaci

Costi

€.959,00	autorizzazione all'esercizio di presidi sanitari, socio sanitarie, sociali e veterinari o ampliamento, trasformazione,trasferimento sede con conseguente variazione dell'autorizzazione
€.386,00	variazione all'autorizzazione (trasferimento titolarità e variazione direttore sanitario,ecc.)
€.239,00	variazioni amministrative all'autorizzazione rilasciata in presidi autorizzati
€.21,00	presa d'atto per variazione di personale in strutture già autorizzate
€.1755,00	autorizzazione sanitaria per apertura nuova farmacia;
€.899,00	variazione all'autorizzazione rilasciata a farmacie
€.420,00	autorizzazione sanitaria per locali ad uso scolastico,per l'esercizio e funzionamento di asili nido e servizi integrativi, per locali adibiti alla vendita di fito farmaci,all'uso di sorgenti di radiazioni ionizzanti, per ampliamento ,trasferimento o trasformazione sede
€.119,50	variazioni amministrative autorizzazioni sanitarie o abilitazione alla vendita di fitofarmaci
€.57,50	rinnovo abilitazione alla vendita di fitofarmaci
€.229,50	autorizzazione al trasporto di infermi e infortunati
€.30,50	vidimazione iniziale dei registri stupefacenti e consegna registri parti e aborti fino a 100 pagine
€. 60,50	vidimazione iniziale dei registri stupefacenti e consegna registri parti e aborti con oltre 100 pagine e non superiori a 500
€.157,00	DIA/comunicazione strutture di tipo familiare con funzioni di accoglienza a bassa intensità assistenziale (max. 6 utenti)

tramite versamento su c/c CARIGE intestato a Comune di Genova
Sottoservizio 110 IBAN IT50X0617501595000003152690 - GLI
IMPORTI NON COMPREDONO IL BOLLO DI STATO



Uffici Attività Rumorose, Attività Sorgenti Fisse, Risanamento Acustico

- autorizzazioni per attività rumorose temporanee relative a cantieri edili o di rottura suolo;
- autorizzazioni per attività rumorose temporanee relative a manifestazioni o concerti all'aperto;
- nulla osta acustici per attività commerciali, produttive o professionali con sorgenti sonore fisse;
- rilascio parere acustico su progetti edilizi.

APERTURA AL PUBBLICO:

- martedì e giovedì dalle 9 alle 12
- su appuntamento

Responsabile

dott.ssa arch. Grazia Mangili

tel. 010 5573206/77864 - fax 010 5573197

e-mail ambiente@comune.genova.it

indicatore

Tempo di rilascio di provvedimenti
(esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)

Valore garantito

25 gg	autorizzazioni per attività rumorose temporanee
Immediato	autorizzazioni per attività rumorose temporanee con procedura semplificata on line
15 gg	autorizzazioni per manifestazioni di vario genere
10 gg	esame, valutazione del clima e/o impatto acustico per il rilascio concessione edilizia od autorizzazione come dichiarazione sostitutiva
10 gg	procedura d'urgenza – a decorrere dalla data di presentazione della richiesta

Costi

€.104,50	rilascio ampliamenti a Nulla Osta Acustici già esistenti con procedura complessa
€.209,00	rilascio nulla osta acustici – pareri richiesti da privati
€. 19,50	rilascio copie su dischetto di dati relativi a mappatura acustica (rilievi fonometrici)
€.157,00	rilascio nulla osta acustico a seguito di dichiarazione sostitutiva di atto notorio
€.57,50	variazioni amministrative sui provvedimenti
€.73,00	sovrapprezzo per rilascio autorizzazione con procedura d'urgenza motivata
€.959,00	spese di istruttoria finalizzata alla variante di zonizzazione acustica
€.157,00	rilascio autorizzazione attività temporanea rumorosa relativa a cantieri edili o manifestazioni con pubblico pagante
€.314,50	rilascio autorizzazione annuale attività rumorose temporanee su lavorazioni tipo ed emergenza servizi
€.73,00	rilascio proroghe ed ampliamenti
€.73,00	rimborso spese per sopralluoghi organi accertatori
€.57,50	rilascio autorizzazioni per manifestazioni con pubblico gratuito
€.132,00	rilascio autorizzazione per attività temporanea rumorosa con istanza presentata on line

tramite versamento su c/c postale n. 485169 intestato a Comune di Genova - GLI
IMPORTI NON COMPREDONO IL BOLLO DI STATO

Uffici Bonifiche - Rifiuti

- provvedimenti di rimozione rifiuti oggetto di deposito incontrollato o discarica abusiva
- approvazioni progetti e piani per la bonifica dei terreni



APERTURA AL PUBBLICO:

- su appuntamento

Responsabile

geol. Paolo Di Giovanni

tel. 010 5573209/ 73269 – fax 010 5573197

e-mail ambiente@comune.genova.it

Indicatore

Tempo di definizione pratica.

(esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)

Valore garantito

60 gg provvedimenti di rimozione

5 giorni qualora sia riscontrato grave pericolo per la salute dei cittadini o per l'ambiente

30 gg approvazione piano di caratterizzazione

30 gg approvazione documento analisi di rischio

60 gg approvazione progetto bonifica

30 gg approvazione piano di monitoraggio

Costi

€. 420,00 approvazione ed autorizzazione ad interventi di caratterizzazione e bonifica con conferenza di servizi

€. 157,50 approvazione ed autorizzazione ad interventi di caratterizzazione e bonifica senza conferenza di servizi

€. 57,50 variazioni amministrative sui provvedimenti

tramite versamento su c/c postale n. 485169 intestato a Comune di Genova - GLI IMPORTI NON COMPRENDONO IL BOLLO DI STATO



Uffici Diritti Animali – Animali critici

- Autorizzazioni sanitarie per detenzione, commercio, allevamento e trasporto animali.
- Realizzazione di interventi, piani di controllo e contenimento e di informazioni e pareri riguardo alle specie di animali urbani critici (colombi, ratti, zanzare, vespe, calabroni, scarafaggi, ecc).

Gli interventi di derattizzazione hanno programmazione e cadenza annuale e tengono anche conto delle segnalazioni e delle richieste di terzi tese a rafforzare l'azione in determinate zone. Contemporaneamente sono predisposti i provvedimenti che obbligano i privati a provvedere per le aree di competenza.



APERTURA AL PUBBLICO:

- lunedì, martedì e giovedì dalle 9 alle 12
- mercoledì dalle 14 alle 16
- su appuntamento

Responsabile

Signora Marina De Camilli

tel. 010 5573264/73418/77516/73319/73202 – fax 010 5573197

e-mail ambiente@comune.genova.it

Indicatore

Tempo di definizione pratica

(esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)

Valore garantito

- 30 gg autorizzazione sanitaria per negozi di toelettatura e vendita animali vivi, mangimi ed accessori e trasporto animali vivi
- 60 gg autorizzazione sanitaria per mostre, esposizioni, mercati, fiere e circhi equestri con presenza di animali vivi e concentramenti (sfilate, esposizioni, manifestazioni, ecc.) di animali sul territorio
- 30 gg rilascio autorizzazione sanitaria per allevamenti di animali vivi e stabulari per scopi di ricerca

50 gg rilascio autorizzazioni alla detenzione, allevamento e vendita di animali tutelati dalla convenzione CITES

Costi

- €. 73,00 autorizzazione al concentramento animali
- €. 21,00 autorizzazione a detenere animali esotici
- €. 349,50 autorizzazione per negozio vendita animali, prodotti, toelettatura
- €. 73,00 autorizzazione trasporto / allevamento animali
- €. 36,50 variazioni amministrative su tutti provvedimenti.

tramite versamento su c/c postale n. 485169 intestato a Comune di Genova - GLI IMPORTI NON COMPREDONO IL BOLLO DI STATO

Ufficio Igiene del Suolo e dell'Abitato



- provvedimenti in materia di igiene del suolo e dell'abitato
- dichiarazioni di inabitabilità di edifici per motivi igienico sanitari
- provvedimenti di sgombero di edifici per motivi igienico sanitari

APERTURA AL PUBBLICO:

- lunedì, martedì e giovedì dalle 9 alle 12
- mercoledì dalle 14 alle 16
- su appuntamento

Responsabile

Signora Marina De Camilli

tel. 010 5573264/73214 – fax 010 5573197

e-mail ambiente@comune.genova.it

Indicatore

Tempo di definizione pratica.

(esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)

Valore garantito

45 gg provvedimenti per l'eliminazione di inconvenienti igienici

15 gg dichiarazioni di inabitabilità di edifici per motivi igienico sanitari

15 gg provvedimenti di sgombero di edifici per motivi igienico sanitari

Costi

nessuno



Ufficio Sanzioni Amministrative

- provvedimenti di pagamento/archiviazione, annullamento ingiunzioni, sanzioni accessorie;
- iscrizione a ruolo cumulativo;
- rimborsi somme non dovute, sgravio di ruoli su istanza di parte;
- autorizzazione per rateizzazione somme dovute per sanzione.

APERTURA AL PUBBLICO:

- lunedì, martedì e giovedì dalle 9 alle 12
- mercoledì dalle 14 alle 16
- su appuntamento

Responsabile

dott.ssa chim. Anna Maria Daneri

tel. 010 5573217/73265 – fax 010 5573197

e-mail ambiente@comune.genova.it

Indicatore

Tempo di definizione pratica
(esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)

Valore garantito

90 gg rimborsi per somme non dovute

30 gg autorizzazione per la rateizzazione degli importi della sanzione

90 gg sgravio di ruoli su istanza di sospensione di parte

Per la definizione delle pratiche di iscrizione a ruolo cumulativo ed emissione di provvedimenti di pagamento, archiviazione, annullamento ingiunzioni, sanzioni accessorie, la legge 689/1981 fissa un termine di 5 anni.

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 2012 le seguenti azioni di miglioramento

1)	revisione complessiva dell'assetto organizzativo al fine dell'omogeneizzazione degli orari, del miglioramento delle performance e riduzione dei tempi di rilascio dei provvedimenti
2)	realizzare indagine di customer satisfaction per conoscere le richieste dell'utente e verificarne l'applicabilità su tutti i processi della Direzione anche non soggetti a certificazione ISO 9001.
3)	attivare iniziative di educazione, sensibilizzazione e divulgazione sulle tematiche ambientali

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria della Direzione (tel. 010 5573196 – e-mail ambiente@comune.genova.it); è comunque affissa, visibile e consultabile, presso gli uffici della Direzione in Via di Francia, 1 – 3° e 15° piano.

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, la Direzione ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso con un minimo di 48 ore tramite informativa su mezzi più idonei alla circostanza (sito internet, affissione di avvisi, pubblicazione su quotidiani, ecc.), nonché alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli utenti del Comune di Genova.

DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini hanno diritto a formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. La Direzione ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

Le segnalazioni potranno essere inoltrate al responsabile della Carta dei Servizi, dott.ssa Anna Maria Daneri

- tramite posta elettronica all'indirizzo e.mail ambiente@comune.genova.it
- per telefono al n. 010 55 73196
- via fax al n. 010 55 73197
- di persona nei giorni lunedì, martedì, giovedì dalle ore 9.00 alle ore 14,00 e mercoledì dalle ore 14,00 alle ore 16,00 c/o l'Ufficio Segreteria della Direzione via di Francia 1 – 15° piano.

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 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 rivolgersi, direttamente o tramite le Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli utenti del Comune di Genova 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.

Il Comune amico dei cittadini.