



COMUNE DI  
GENOVA

## Carta dei Servizi Reparto Ambiente Anno 2013



Delibera 12/2013

### PREMESSE GENERALI



COMUNE DI GENOVA

CORPO POLIZIA MUNICIPALE  
REPARTO AMBIENTE

CARTA DEI SERVIZI

Corpo Polizia Municipale  
Settore Protezione Civile,  
Comunicazione Operativa e  
Polizia Ambientale  
Reparto Ambiente  
Viale Brigate Partigiane 19 -  
16129 GENOVA  
Comparto Amministrativo  
Front- Office tel. 0105574650  
fax 0105574680.  
pmambiente@comune.genova.it

**I contenuti della Carta dei Servizi sono stati condivisi con le Associazioni di Tutela dei Consumatori che aderiscono alla Consulta dei Consumatori ed Utenti del Comune di Genova.**

### VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1 gennaio 2013** e vengono aggiornati annualmente; 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

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

Il Reparto opera in conformità  
al Sistema di Gestione per la Qualità  
secondo la norma UNI EN ISO 9001 dal 26 ottobre 2001



### **Come segnalare una situazione di rischio ambientale:**

Contattare l'operatore del front-office o scrivere alla Polizia Municipale Reparto Ambiente, con sede in viale delle Brigate Partigiane 19 - 16129 Genova

telefono 0105574650 - telefax 0105574680

e-mail pmambiente@comune.genova.it

### **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 procede agli accertamenti in modo ordinario.

*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; 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 dei monitoraggi 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](http://www.comune.genova.it/servizi/qualita)

[www.pmgenova.it](http://www.pmgenova.it)

## SERVIZI EROGATI

### Pronto Intervento

*con personale specializzato in materie di gravi rischi ambientali.*

Intervento assicurato tutti i giorni dell'anno 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 zone con vincoli paesaggistici/ambientali, opere di scavo e/o riempimento)
- della fauna (es: concreto pericolo per la sopravvivenza della fauna domestica e selvatica)

**L'intervento è finalizzato al superamento della situazione d'emergenza e al ripristino delle condizioni di sicurezza.**

Nell'orario compreso tra le 20.00 e le 6.30 al numero di telefono 0108605700 risponde il centro operativo della Polizia Municipale.

### Responsabile

Commissario Maurizio Mazza

Responsabile Comparto Amministrativo

tel. 0105574650 - telefax 0105574680

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

### Standard 1

#### Fattore di Qualità:

tempestività del servizio

#### Indicatore

Tempo di primo intervento

#### Valore garantito

entro 75 minuti dal ricevimento della segnalazione

#### Costi

nessuno



## ***Esiti degli accertamenti urgenti***

Per richieste, sia verbali che scritte, pervenute al Reparto Ambiente che segnalano un temuto grave danno per l'ambiente, modifiche del territorio o pericolo per la fauna e rivestono carattere d'urgenza, il cittadino riceve comunicazione sui risultati degli accertamenti effettuati entro 24 ore dalla segnalazione ricevuta.

### **Responsabile**

Commissario Maurizio Mazza - Responsabile Comparto Amministrativo  
tel. 0105574650 - telefax 0105574680  
e-mail: [pmambiente@comune.genova.it](mailto:pmambiente@comune.genova.it)

### **Standard 2**

**Fattore di Qualità:** tempestività del servizio

### **Indicatore**

Tempo di risposta al cittadino sui risultati degli accertamenti urgenti

### **Valore garantito**

entro 24 ore dal ricevimento della segnalazione



## Accertamenti ordinari

I Comparti Ambiente, Tutela Animali, Acustica, Territorio e Demanio effettuano accertamenti in situazioni che non presentano un rischio immediato per le persone o per l'ambiente.



## Comparto Ambiente

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.

### Responsabile

Commissario Superiore Paolo Carpaneto

Responsabile Comparto Ambiente P.M.

tel. 0105574650 - telefax 0105574680

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

### Standard 3

**Fattore di Qualità:** trasparenza del servizio

### Indicatore

Tempo di primo contatto con il cittadino per l'avvio degli accertamenti da parte dell'operatore che esegue gli accertamenti e/o indagini.

### Valore garantito

entro 10 giorni dal ricevimento della segnalazione

### Costi

Nessuno

## **Comparto Tutela Animali**

svolge funzioni di polizia veterinaria, di tutela degli animali in genere esercitando il controllo della detenzione, conduzione, del commercio e della detenzione di specie protette da accordi internazionali, nonché il controllo delle attività con impiego di animali.



### **Responsabile**

Commissario Superiore Mauro Badi  
Responsabile Comparto Tutela Animali  
tel. 0105574650 - telefax 0105574680  
e-mail [pmtutelanimali@comune.genova.it](mailto:pmtutelanimali@comune.genova.it)

### **Standard 3**

**Fattore di Qualità:** trasparenza del servizio

### **Indicatore**

Tempo di primo contatto con il cittadino per l'avvio degli accertamenti da parte dell'operatore che esegue gli accertamenti e/o indagini.

### **Valore garantito**

entro 10 giorni dal ricevimento della segnalazione

### **Costi**

nessuno



## **Comparto 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.

**Responsabile:** Commissario Giorgio Rapetti. Responsabile Comparto Acustica tel. 0105574650 - telefax 0105574680

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

**Standard 3 Fattore di Qualità:** trasparenza del servizio

### **Indicatore**

Tempo di primo contatto con il cittadino per l'avvio degli accertamenti da parte dell'operatore che esegue gli accertamenti e/o indagini.

### **Valore garantito**

entro 10 giorni dal ricevimento della segnalazione

### **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 70,00 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 Igiene Energia, 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.

## **Comparto 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**

Commissario Michele Scazzola

Responsabile Comparto Territorio

tel. 0105574650 - telefax 0105574680

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

### **Standard 3**

**Fattore di Qualità:** trasparenza del servizio

### **Indicatore**

Tempo di primo contatto con il cittadino per l'avvio degli accertamenti

### **Valore garantito**

entro 10 giorni dal ricevimento della segnalazione

### **Costi**

nessuno



## **Comparto Demanio**

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**

Commissario Alberto Miglio

Responsabile Comparto Demanio

tel. 0105574650 - telefax 0105574680

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

### **Standard 3**

**Fattore di Qualità:** trasparenza del servizio

### **Indicatore**

Tempo di avvio degli accertamenti

### **Valore garantito**

entro 10 giorni dal ricevimento della segnalazione

### **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 2013 le seguenti azioni di miglioramento**

1)	Miglioramento della media giorni di definizione degli accertamenti/indagine.
2)	Previsione di un piano formativo specialistico biennale degli operatori in modo da ampliare, mantenere e sviluppare la specializzazione del personale della P.M., per poter garantire una risposta puntuale e altamente professionale alle richieste dei cittadini.

## **DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE**

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria del Servizio (tel. **0105574650** - **telefax 0105574680** - e-mail [pmambiente@comune.genova.it](mailto:pmambiente@comune.genova.it)), in viale delle Brigate Partigiane 19 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 a formulare richieste, proposte, osservazioni e segnalazioni per inadempienze e reclami rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. Il Settore 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 scaricabile all'indirizzo

<http://www.comune.genova.it/pages/carte-dei-servizi-vigore>

Le segnalazioni potranno essere inoltrate al responsabile del procedimento il Commissario Superiore Paolo Monte.

- tramite posta elettronica all'indirizzo [pmambiente@comune.genova.it](mailto: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 il Reparto Ambiente in viale delle Brigate Partigiane 19 - 16129 Genova.

nonché presso gli Sportelli del Cittadino

## RIMBORSI

***I servizi essenziali della Polizia Municipale sono esclusi da questo istituto***

## 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 di un recapito telefonico del richiedente, per dare modo all'operatore di eseguire il primo contatto. La mancanza di questo requisito 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

all'Autorità Servizi Pubblici Locali

tel. 010 557 2422 – 2260

fax 010 557 2795

[autoritaservizi@comune.genova.it](mailto:autoritaservizi@comune.genova.it)

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

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