

## Carta dei Servizi Reparto Ambiente - Corpo Polizia Municipale Anno 2012

### PREMESSE GENERALI



Reparto Ambiente – Polizia Municipale  
Viale Brigate Partigiane 19  
16129 GENOVA

Comparto Amministrativo  
Front- Office tel. 0108605700

Il **Reparto Ambiente** fa parte del Settore Sicurezza Urbana del Corpo della Polizia Municipale di Genova ed è suddiviso in Comparti che svolgono funzioni specifiche in materia di polizia ambientale, polizia edilizia, polizia acustica, polizia veterinaria e vigilanza sul demanio marittimo.

In tali ambiti svolge compiti di prevenzione, controllo, indagine e repressione delle azioni dannose all'ambiente in cui viviamo.

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

### VALIDITA' 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 sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta e nelle copie cartacee al momento della consegna da parte degli uffici competenti.

### PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione, nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo

### **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 0108605700 – telefax 0108605730  
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 del caso entro 75 minuti dalla ricezione della chiamata;
- 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.

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.pmgenova.it>

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

<http://www.comune.genova.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. 010 8605700 - telefax 010 8605730

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

### 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 30 ore dalla segnalazione ricevuta.

### Responsabile

Commissario Maurizio Mazza - Responsabile Comparto Amministrativo

tel. 010 8605700 - telefax 010 8605730

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

### Indicatore

Tempo di risposta al cittadino sui risultati degli accertamenti urgenti

### Valore garantito

entro 30 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. 010 8605700 – fax 010 8605730

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

### 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. 010 8605700 – fax 010 8605730

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

## **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. 010 8605700 – fax 010 8605730

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

### **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. 010 8605700 – fax 010 8605730

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

### 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. 010 8605700 – fax 010 8605730

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

### Indicatore

Tempo di avvio degli accertamenti

### Valore garantito

entro 10 giorni dal ricevimento della segnalazione

### Costi

nessuno

**Il Reparto 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) Ampliare la comunicazione in modo da sensibilizzare i cittadini sulle tematiche ambientali e sui servizi prestati dalla Polizia Municipale in materia.
- 2) Previsione di un piano formativo specialistico annuale 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 informatica della presente carta può essere visionata o scaricata dai siti:

<http://www.pmgenova.it> ;

<http://www.Comune.genova.it/servizi/qualita>;

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

Copia cartacea può essere richiesta al Comparto Amministrativo del Reparto ( tel. 0108005700 - e mail [pmambiente@comune.genova.it](mailto:pmambiente@comune.genova.it) ), presso il quale è comunque affisso un estratto.

## 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. 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 reperibile all'indirizzo

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

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 0108605700
- per via telefax al numero 0108605730
- 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 [\[link \]](#)

## 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.

## 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 dei Servizi Pubblici Locali  
tel. 010 557 2422 – 2260  
fax 010 557 2760

[autoritaservizi@comune.genova.it](mailto:autoritaservizi@comune.genova.it)  
<http://www.asplgenova.it/>

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