

Carta dei Servizi Reparto Commercio Polizia Municipale Anno 2013

PREMESSE GENERALI



Reparto Commercio – Polizia Municipale
Via Sardorella 10
16162 GENOVA

Segreteria Tel. 010 5579610

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.).

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 a tutelare i propri diritti.

Tutti i controlli sono erogati a titolo gratuito.

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

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

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://_____

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 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, 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 (igiene, sicurezza dei prodotti posti in commercio, prezzi, pesatura);
- 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.

Le priorità di controllo per l'anno 2013, valutata la tipologia di segnalazioni pervenute dai cittadini nel 2012, sono le seguenti:

controllo e rispetto delle quiete pubblica e privata per le eventuali criticità causate dalle attività commerciali o dalla clientela, secondo quanto previsto dal Regolamento comunale di polizia urbana art. 32 comma 1 " I titolari delle licenze per l'esercizio di pubblico spettacolo e di pubblico trattenimento, i titolari e i gestori degli esercizi di vicinato e degli esercizi pubblici di somministrazione, i responsabili e i gestori di circoli privati, i titolari di sale pubbliche per biliardi od altri giochi leciti, i titolari e i gestori di attività artigianali con vendita di prodotti alimentari, devono assicurare che i locali nei quali si svolge l'attività siano strutturati, anche attraverso insonorizzazioni, in modo tale da non consentire a suoni e rumori di essere distintamente percepiti all'esterno nelle fascia oraria compresa tra le ore 23.00 e le ore 07.00, ovvero le 09.00 dei giorni festivi" e comma 2 " Ai soggetti di cui al primo comma è fatto obbligo di vigilare affinché all'uscita dei locali i frequentatori evitino comportamenti dai quali possano derivare rumori e disturbi alle persone nelle fasce orarie indicate al comma precedente".

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 Qualità

Tempistica

Indicatore

tempo complessivo per attivazione controllo e risposta al cittadino, a seguito di segnalazione

Valore garantito

20 giorni per risposta definitiva, con possibilità di sospensione dei termini mediante comunicazione all'esponente, come nei casi che richiedono di più sopralluoghi, interventi congiunti con altri Reparti della P.M. o altri enti, o nel caso di attesa di documentazione non immediatamente reperibile.

Costi

nessuno

Fattore Qualità

Completezza delle attività di controllo

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

50 verifiche settimanali

Costi

nessuno

Fattore Qualità

Intensificazione vigilanza sulle attività commerciali

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

30 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 2013 le seguenti azioni di miglioramento

- | | |
|----|---|
| 1) | Aumento dei controlli d'ufficio |
| 2) | Programmazione delle priorità di controllo, basate sulle segnalazioni dei cittadini pervenute durante l'anno precedente. |

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.....

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 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...../](#) [www.....](#)

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 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.

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 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.

