

Carta dei Servizi Reparto Commercio Polizia Municipale Anno 2012

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 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

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.

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

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.

Rilevata la tipologia di lamentela risultata più frequente dal monitoraggio delle segnalazioni pervenute dai cittadini nel 2011, le azioni di controllo per l'anno 2012 verteranno prioritariamente nel controllo dei prezzi e nella loro corretta esposizione.

Responsabile

Commissario Superiore - Giorgio Brusasco

tel. 0105579610 – fax 0105579611

e-mail : pmcommercio@comune.genova.it

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 più sopralluoghi o interventi congiunti con altri Reparti della P.M. o altri enti, e nel caso di documentazione non immediatamente reperibile.

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

45 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

25 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 2012 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 2012. |

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.

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Settore ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso con un minimo di 5 giorni tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito internet.

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.....\[link 1\]](#)

I 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

nonché presso gli Sportelli del Cittadino [\[LINK\]](#)

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.aspligenova.it/>

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