



COMUNE DI
GENOVA

Delibera ASPL n. 23/2013

Carta dei Servizi Direzione Sviluppo Economico

Anno 2013

PREMESSE GENERALI



Direzione Sviluppo Economico

Via di Francia 1

0105573771, fax 0105573898. commercio@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

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

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1/1/2013** e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, **essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della carta dei servizi.**

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>_____

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; 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, 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

Coordinamento progetti di addestramento lavorativo per persone con vario grado di difficoltà relazionale e sociale. Queste persone non accedono direttamente al Servizio ma sono inviate dai Servizi sanitari e sociali territoriali, per aiutarle a riavvicinarsi al mondo del lavoro. L'UCIL offre percorsi di riqualificazione e rivalutazione professionale grazie a strumenti come le borse lavoro e i tirocini formativi. I progetti si articolano in:

Programma BUS: rivolto ai clienti del Servizio di Salute Mentale della ASL3 genovese;

Progetto P.A.G.A.: rivolto a donne italiane e straniere di età superiore ai 20 anni in condizioni di particolare difficoltà;

Progetto P.A.S.S.: rivolto a persone con pregressi problemi di varie dipendenze, disoccupate da lungo periodo o in cerca di prima occupazione;

Programma PIL: rivolto a giovani in difficoltà di età tra i 16 e i 24 anni;

Progetto CEL : centri di educazione al lavoro, strutture formative a frequenza diurna rivolte a giovani tra i 16 ed i 20 anni. Tali Centri, coordinati dall'UfCIL, sono gestiti dalle cooperative sociali convenzionate.

Le attività svolte nei Centri comprendono: addestramento artigianale, progetti integrati per l'assolvimento dell'obbligo scolastico e formativo, tirocini pratici in azienda, orientamento scolastico e professionale , didattica del lavoro. Vedi anche www.celgenova.it Chi

Apertura al pubblico : solo su appuntamento prenotato da parte dei Servizi Sociali o Sanitari che hanno in carico la persona che necessita dell'intervento: Ambiti Territoriali Sociali (ATS) - Distretti Sanitari (ASL) - Assistenza Disabili, ecc.

Responsabile

Dott.ssa Emilia Palomba

tel. 010 8599722 – fax 010 8599727

e-mail epalomba@comune.genova.it

Fattore di qualità: colloqui individuali di orientamento.

Indicatore: tempi di colloquio.

Valore garantito: non inferiore a 2 ore nell'arco del progetto

Costi: nessuno

SERVIZI EROGATI

Erogazione contributi imprese, onde incentivare la nascita di nuove imprese e sostenere quelle esistenti (piccole imprese produttive, commerciali e artigianali), soprattutto in ambiti territoriali oggetto di programmi di riqualificazione, utilizzando principalmente risorse statali della Legge 266/97, ma anche risorse provenienti da progetti europei o programmi di riqualificazione (Contratti di Quartiere, POR).

Apertura al pubblico : su appuntamento

Responsabile

Dottor Roberto Marini

tel. 010 5577535 - 36

fax 010 5577539

e-mail

rmarini@comune.genova.it

lmalgioglio@comune.genova.it

Fattore di qualità: tempo di disbrigo pratiche.

Indicatore: Tempi del procedimento amministrativo relativo alle domande di partecipazione al bando pervenute.

Valore garantito: • Avvio del procedimento con comunicazione al richiedente: entro 15 giorni dalla ricezione della domanda;

• Richiesta di integrazioni: entro 10 giorni della ricezione della domanda;

• Conclusione della fase di valutazione e provvedimento definitivo: entro 90 giorni dall'avvio del procedimento;

• Comunicazione all'impresa dell'esito: entro 15 giorni dall'adozione del provvedimento.

Costi: nessuno.

SERVIZI EROGATI

Attività di supporto e coordinamento di iniziative di promozione commerciale e di animazione promosse dai CIV, e di attività legate al marketing territoriale. Disbrigo delle relative pratiche burocratiche.

Apertura al pubblico : dal lunedì al venerdì ore 9-13

Responsabile

Margherita Pardini

Tel. 010/5573346 – fax 010/557

e-mail mpardini@comune.genova.it –

sportellounicociv@comune.genova.it

Fattore di qualità: tempo di disbrigo pratiche.

Indicatore: Tempo di ottenimento delle autorizzazioni necessarie allo svolgimento di attività promozionali e di animazione : giorni 10

Valore garantito: giorni 15

Costi: nessuno.

SERVIZI EROGATI

Autorizzazione commercio ambulante, concessione posteggi e chioschi in fiere e su strada

APERTURA AL PUBBLICO: lunedì e mercoledì dalle 8.30 alle 12.00

Responsabile

Sig. Franco Loiacono

tel. 010557 3861 – fax 010557 3744

e-mail floiacono@comune.genova.it

Fattore di qualità: tempi di procedimento

Indicatore: Tempo di rilascio della concessione dalla data di richiesta

Valore garantito: 45 gg.

Costi:

procedimenti con controllo in loco al 100%	€	409,00
procedimenti con controllo documentale al 100%	€	234,00
procedimenti con solo controllo informatico	€	105,00
procedimenti con controllo a campione	€	59,00
certificazione semplice	€	19,00
certificazione storica	€	30,00

SERVIZI EROGATI

Autorizzazione e concessione posteggi nei mercati rionali al minuto, sia coperti che su strada, e nei mercati all'ingrosso

APERTURA AL PUBBLICO: lunedì e mercoledì dalle 8.30 alle 16.00

Responsabile

Sig. Vincenzo Scerra
tel. 010557 3702 – fax 010557 3744
e-mail vscerra@comune.genova.it

Fattore di qualità: tempi di procedimento

Indicatore: Tempo di rilascio della concessione dalla data di richiesta

Valore garantito: 120 gg.

Costi:

procedimenti con controllo in loco al 100%	€	409,00
procedimenti con controllo documentale al 100%	€	234,00
procedimenti con solo controllo informatico	€	105,00
procedimenti con controllo a campione	€	59,00
certificazione semplice	€	19,00
certificazione storica	€	30,00

SERVIZI EROGATI

Somministrazione di alimenti e bevande in bar e ristoranti, circoli privati, fiere etc. esercizi di accoglienza come alberghi, bed & breakfast, agriturismi, etc.

Orario di apertura al pubblico

lunedì, martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00

Responsabile

Sig.ra Patrizia Alberti

tel. 010557 7048 – fax 010557 3744

e-mail palberti@comune.genova.it

Fattore di qualità: tempi di procedimento

Indicatore: Tempo di rilascio della concessione dalla data di richiesta

Valore garantito: 90 gg.

Costi:

procedimenti con controllo in loco al 100%	€	409,00
procedimenti con controllo documentale al 100%	€	234,00
procedimenti con solo controllo informatico	€	105,00
procedimenti con controllo a campione	€	59,00
certificazione semplice	€	19,00
certificazione storica	€	30,00

SERVIZI EROGATI

Commercio di vicinato (negozi), agenzie d'affari, distributori di carburante e vendite per corrispondenza e affini, acconciatori ed estetisti

APERTURA AL PUBBLICO:

lunedì, martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00

Responsabile

Sig.ra Patrizia Alberti

tel. 010557 7048 – fax 010557 3744

e-mail palberti@comune.genova.it

Indicatore

percentuale di controlli entro i 60 giorni sulle SCIA presentate

Valore garantito

100% controllo formale

almeno 10% su veridicità di quanto dichiarato

Costi:

procedimenti con controllo in loco al 100%	€	409,00
procedimenti con controllo documentale al 100%	€	234,00
procedimenti con solo controllo informatico	€	105,00
procedimenti con controllo a campione	€	59,00
certificazione semplice	€	19,00
certificazione storica	€	30,00

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 _____ le seguenti azioni di miglioramento

- | | |
|----|---|
| 1) | Prosecuzione dello sviluppo procedure per la domanda on line (sportello Suap) |
| 2) | Realizzazione indagine di customer satisfaction per valutare la corrispondenza tra servizio erogato e servizio atteso |
| 3) | Ampliamento dell'offerta di spazi pubblici per l'uso commerciale |

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria del Servizio (tel. 0105573771 - e-mail commercio@comune.genova.it, via di Francia 1 - piano 12), presso cui è comunque affisso un estratto.

La Carta è pubblicata all'indirizzo: www.comune.genova.it

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.comune.genova.it

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi, Dott.ssa Luisa Gallo:

- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail commercio@comune.genova.it
- per telefono al n. **0105573771**
 - via fax al n. 0105573898
 - di persona nei giorni **lunedì e mercoledì** dalle ore 9.00 alle ore 13.00 c/o la Segreteria di Direzione.

RIMBORSI

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

Le previsioni seguenti sono definite in conformità alla legge 69/2009, al Codice del consumo ed alla legge 24 marzo 2012, n. 27.

In caso di mancato rispetto dello standard tempi di procedimento di mancata fruizione del servizio per cause imputabili al gestore

l'utente può richiedere l'indennizzo per il danno emergente documentato.

La richiesta deve essere presentata, in forma scritta su apposito modulo (a disposizione presso la Segreteria del Servizio e scaricabile all'indirizzo www.comune.genova.it) con l'indicazione delle motivazioni, indirizzato a Direttore Dott.ssa Gallo

Il ristoro verrà erogato nei tempi tecnici delle procedure contabili di legge, e comunque non oltre i 9 mesi.

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 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

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

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