



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi - Polizia Municipale – Reparto Ambiente

Anno 2017

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
Pronto intervento in materie di gravi rischi ambientali	Tempo di primo intervento per segnalazioni di gravi rischi per la tutela dell'ambiente, del territorio e della fauna.	70 minuti dal ricevimento della segnalazione	96.5%	84 richieste di intervento. Per 3 richieste (3.5%) i tempi di intervento hanno superato i 70 minuti perché si sono accavallati più interventi nello stesso arco di tempo.
	Tempi di prima comunicazione al cittadino, che ha segnalato un grave rischio per la tutela dell'ambiente, del territorio e della fauna, sui risultati dell'intervento	24 ore dal ricevimento della segnalazione	100%	
Accertamenti ordinari	Tempo di definizione della pratica e contatto con il cittadino per la comunicazione degli esiti o per l'informazione del differimento dei termini di chiusura della pratica da parte dell'operatore che esegue gli accertamenti e/o indagini.	30 giorni dal ricevimento della segnalazione	99.5%	Sono risultati avere le caratteristiche dello standard 191 pratiche. Solo per 1 pratica (0.5%) non si sono rispettati i tempi dello standard per problematiche di recapito e contatto del reclamante.

Presidio permanente di Protezione Civile	Pattuglie impegnate in attività di Presidio Permanente di Protezione Civile nei quadranti orari dalle ore 6,30 alle 13,30 e dalle 13,00 alle 20,00	2 ogni giorno	100%	Nell'anno il reparto ha eseguito 730 servizi di vigilanza di presidio permanente di protezione civile, impegnando 2190 operatori per un totale di 15330 ore lavorative di presidio
--	--	---------------	------	--

L'organizzazione, perseguendo il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate, ha realizzato per l'anno 2017 la seguente azione di miglioramento:

1. Durante l'anno 2017 sono state erogate in totale 309 ore di formazione/aggiornamento agli operatori del Reparto. Gli operatori del reparto, in qualità di docenti, hanno erogato 32 ore di formazione rivolta ad operatori della Polizia Municipale esterni al reparto.
2. Nel 2017 sono state realizzate nelle scuole o strutture di accoglienza per bambini 3 campagne di informazione sulle tematiche ambientali e sulle indicazioni per una convivenza migliore nel rispetto dell'ambiente, laboratorio del suono e sul ciclo dei rifiuti.
3. Durante l'anno 2017 sono stati eseguiti dal Reparto Ambiente 42 controlli su concessioni esistenti e verifiche su autodichiarazioni relativi a stalli di sosta personalizzati riservati a invalidi.