



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi - Polizia Municipale – Reparto Ambiente Anno 2015

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
Pronto intervento in materie di gravi rischi ambientali	Tempo di primo intervento	70 minuti dal ricevimento della segnalazione	96%	Per il 4% delle richieste l'intervento è avvenuto oltre i 70 minuti perché si sono accavallati più interventi nello stesso arco di tempo.
Esiti degli accertamenti urgenti	Tempi di risposta al cittadino sui risultati degli accertamenti urgenti	24 ore dal ricevimento della segnalazione	100%	
Presidio Permanente di Protezione Civile	Numero di pattuglie impegnato ogni giorno dell'anno quando non è emanato nessun stato di allerta meteo.	1 pattuglia di almeno due operatori per ogni turno	100%	
	Numero di pattuglie impegnato durante i periodi di allerta meteo-idrologica, emanata , dalla Protezione Civile della Regione Liguria , nei giorni feriali	2 pattuglie di almeno due operatori per ogni turno		
	Numero di pattuglie impegnato durante i periodi di allerta meteo-idrologica, emanata , dalla Protezione Civile della Regione Liguria , nei giorni festivi	1 pattuglia di almeno due operatori per ogni turno		

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%	Per 1% delle richieste non si è rispettato il termine previsto per problematiche di recapito del reclamante.
-----------------------	---	--	-----	--

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 2015 la seguente azione di miglioramento:

1. Durante l'anno 2015 sono state erogate agli operatori del Reparto 311 ore di formazione/ aggiornamento.