

## Carta dei Servizi Protezione Civile Anno 2013

### PREMESSE GENERALI



Corpo Polizia Municipale  
Settore Protezione Civile  
Comunicazione Operativa e Polizia  
Ambientale

Ufficio di Protezione Civile  
Via di Francia 1  
Segreteria tel. 0105573445  
Fax 0105573452  
Email:protezionecivile@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

### VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1 gennaio 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/servizi/qualita>

### 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 del monitoraggio 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 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](http://www.comune.genova.it/servizi/qualita)

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

## SERVIZI EROGATI

**Realizzazione di campagne informative di prevenzione mirate ad accrescere la capacità di auto protezione dei cittadini, favorendo la diffusione di un maggior livello di consapevolezza dei principali rischi ambientali che possono manifestarsi sul territorio del Comune di Genova.**

### Responsabile

Dott. Corrado Ragucci  
tel. 010 5573445 – fax 010 5573452  
e-mail [protezionecivile@comune.genova.it](mailto:protezionecivile@comune.genova.it)

### Fattore di qualità:

trasparenza del servizio

### Indicatore:

numero di campagne d'informazione

### Valore garantito: 3

**Costi:** nessuno per il cittadino



## SERVIZI EROGATI

**Realizzazione di un programma di sensibilizzazione e divulgazione scientifica sui rischi ambientali che prevede la realizzazione d'incontri formativi con la cittadinanza nei Municipi e con la popolazione scolastica.**

### **Responsabile**

Dott. Corrado Ragucci  
tel. 010 5573445 – fax 010 5573452  
e-mail [protezionecivile@comune.genova.it](mailto:protezionecivile@comune.genova.it)

### **Fattore di qualità:**

trasparenza del servizio

### **Indicatore:**

numero di campagne  
d'informazione

**Valore garantito:** 20

**Costi:** nessuno per il  
cittadino



## SERVIZI EROGATI

***Iscrizione ai servizi di informazione tramite sms ed e-mail, in tempo reale, riguardo alla allerta meteo e avvisi di protezione civile, per tutto il territorio cittadino***

### **Responsabile**

Dott. Corrado Ragucci  
tel. 010 5573445 – fax 010 5573452  
e-mail [protezionecivile@comune.genova.it](mailto:protezionecivile@comune.genova.it)

### **Fattore di qualità:**

accessibilità al servizio

### **Indicatore:**

iscrizione al servizio

### **Valore garantito:**

immediato



**Costi:** il servizio è completamente gratuito per i cittadini, indipendentemente dal gestore di telefonia mobile, dal tipo di telefono utilizzato e dal numero di sms e/o e-mail inviati dal Comune di Genova

***Al servizio si accede iscrivendosi sulla pagina web del Comune di Genova all'indirizzo***

**<http://segnalazionisms.comune.genova.it>**

## SERVIZI EROGATI

**Attivazione di numero verde 800177797 per le emergenze di Protezione Civile che viene attivato in caso di Allerta Meteorologico di tipo 2 e/o per significative situazione di emergenza di protezione Civile**

### **Responsabile**

Dott. Corrado Ragucci  
tel. 010 5573445 – fax 010 5573452  
e-mail [protezionecivile@comune.genova.it](mailto:protezionecivile@comune.genova.it)

### **Fattore di qualità:**

accessibilità al servizio

### **Indicatore:**

attivazione linea di emergenza per segnalazioni e richiesta di informazioni da parte della cittadinanza dalla partenza dello stato di Allerta 2

### **Valore garantito:**

immediato

**Costi:** nessuno per il cittadino



## SERVIZI EROGATI

**Emanazione dei messaggi di allerta, allarme e attenzione da parte del Comune con comunicazioni tramite pannelli luminosi a messaggio variabile ed eventualmente sui display informativi del progetto SI.Mon gestito da A.M.T. installati in alcune fermate degli autobus**

### **Responsabile**

Dott. Corrado Ragucci

tel. 010 5573445 – fax 010 5573452

e-mail [protezionecivile@comune.genova.it](mailto:protezionecivile@comune.genova.it)

**Fattore di qualità:** accessibilità al servizio.

**Indicatore:** tempo di attivazione

**Valore garantito:** massimo 1 ora dalla diramazione dello stato di allerta, allarme e attenzione da parte del Prefetto

**Costi:** nessuno per il cittadino.



**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**

<b>1)</b>	<b>Predisposizione delle attività finalizzate all'attivazione di un servizio gratuito di messaggi telefonici vocali di allertamento ai cittadini nelle zone di maggior rischio individuate dai Piani di Bacino.</b>
<b>2)</b>	<b>Ascolto dei cittadini per rilevare suggerimenti atti a migliorare la comunicazione.</b>

## **DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE**

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria del Servizio Protezione Civile (tel. 0105573445 – fax 0105573452 – e-mail [protezionecivile@comune.genova.it](mailto:protezionecivile@comune.genova.it)), presso cui è comunque affisso un estratto.

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

**<http://www.comune.genova.it/pages/carte-dei-servizi-vigore>**

**<http://www.pmgenova.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, per le segnalazioni, l'altro per i reclami, reperibili all'indirizzo:

<http://www.comune.genova.it/pages/carte-dei-servizi-vigore>

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi, Dr.ssa Monica Bocchiardo  
- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail  
protezionecivile@comune.genova.it

Per telefono al numero 010 5573445

Per fax 010 5573452

nonché presso gli sportelli del Cittadino

## 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](mailto:autoritaservizi@comune.genova.it)

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

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