



COMUNE DI GENOVA

CARTA DEI SERVIZI
DIREZIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE – Settore Sicurezza
Ufficio Relitti
ANNO 2018



Dal dicembre 2017 l'Ufficio Relitti, trova la sua collocazione nel Settore Sicurezza. Detto Ufficio cura la gestione amministrativa dell'attività di censimento e rimozione relitti nel Comune di Genova in collaborazione con i Distretti Territoriali a cui è delegata la parte operativa. Dell'attività di gestione dei veicoli abbandonati sulla pubblica strada si occupa:

l'UFFICIO RELITTI sito in Piazza Ortiz, 8 – 6° piano, sala 6.

tel. 0105575512-5575571- telefax 0105575560

e-mail pmsegnalazionerelitti@comune.genova.it

GENOVA
MORE THAN THIS

Comune di Genova | Direzione Corpo di Polizia Municipale



COMUNE DI GENOVA

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1 gennaio 2018** 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/qualità>

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 e degli Utenti.

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.

I dati 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

www.comune.genova.it



COMUNE DI GENOVA

SERVIZI EROGATI

SEGNALAZIONE RELITTI SU STRADA PUBBLICA

L'Ufficio Relitti ha svolto nell'anno 2017 un'attività di rimozione veicoli in stato di abbandono nel territorio dei 9 Distretti del Comune di Genova.

Le procedure per la rimozione e lo smaltimento dei relitti e delle carcasse di veicoli abbandonati sulla pubblica via è piuttosto costosa, lunga ed elaborata. Ciò è in gran parte dovuto agli obblighi di legge che impongono prima di tutto l'individuazione del proprietario e la notifica del procedimento.

Ai cittadini è stata messa a disposizione una pagina sul web all'indirizzo sotto indicato sul sito internet della Polizia Municipale:

<http://www.pmgenova.it/index.php/come-fare/relitti/segnalazione-relitti>

Da queste pagine è possibile segnalare la presenza di veicoli fuori uso (carcasse). Prima di effettuare la segnalazione è conveniente controllare sul sito che la presenza del relitto non sia già a conoscenza della Polizia Municipale.

In alternativa è possibile eseguire una segnalazione tramite posta elettronica direttamente all'indirizzo:

pmsegnalazionerelitti@comune.genova.it

tramite telefono 010-5575512/71

c/o il Distretto territorialmente competente, ovvero
personalmente c/o l'Ufficio Relitti sito in Piazza Ortiz,8

Ogni segnalazione inoltrata sarà oggetto di verifica da parte della Polizia Municipale, per definire lo stato di "relitto" del veicolo e avviare se del caso le procedure di legge per lo smaltimento, che potrà essere successivamente constatato dal cittadino collegandosi al sito internet sopra descritto. La mancanza di riscontro del veicolo segnalato presso l'archivio informatico sta a significare che lo stesso non ha le condizioni di legge per essere definito relitto e avviato alla procedura di rimozione e smaltimento. Il cittadino che ha proposto la segnalazione sarà avvertito tramite posta elettronica della presa in carico della pratica.



COMUNE DI GENOVA



Segnalazione Relitti

Fattore di Qualità:

tempestività del servizio

Indicatore:

possibilità di segnalare in tempo reale la presenza sul suolo pubblico di un veicolo in stato di abbandono per essere avviata se del caso la procedura di rimozione e smaltimento di un relitto.

Valore garantito:

presa in carico istantanea della segnalazione.

Costi: Nessuno. L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.



COMUNE DI GENOVA

Rimozioni relitti

L'iter procedurale, per giungere alla rimozione di un veicolo fuori uso, è particolarmente complesso ed i tempi di intervento possono variare a seconda che trattasi di un veicolo con targa o di uno privo della stessa.

Il tempo previsto per la risoluzione dell'iter procedurale può superare anche i 7 mesi per i veicoli targati, qualora, ad esempio, si riscontrino criticità quali:

- veicolo di proprietà di persona deceduta e quindi ricerca degli eventuali eredi;
- ritardi di notifiche degli atti causati da trasferimenti vari d'indirizzi;
- veicoli con targa estera e quindi ricerche dei proprietari tramite Consolati/Ambasciate; veicoli di proprietà di imprese fallite e successiva ricerca dei liquidatori/curatori fallimentari,
- ricerca di eventuali fermi fiscali,
- smaltimento di rifiuti vari depositati all'interno dell'abitacolo o sul cassone di autocarri, presenza di bombole GPL o Metano per quei veicoli alimentati a gas e successivo smaltimento a parte.

Rimozione relitti privi di targa

Fattore di qualità: tempestività del servizio

Indicatore: rimozione del veicolo privo di targa

Valore garantito: entro 45 giorni dalla segnalazione

Costi: nessun costo a carico della cittadinanza

Rimozione relitti provvisti di targa

Fattore di qualità: tempestività del servizio

Indicatore: rimozione del veicolo provvisto di targa

Valore garantito: entro 7 mesi dalla segnalazione

Costi: nessun costo a carico della cittadinanza



COMUNE DI GENOVA

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 2018 le seguenti azioni di miglioramento:

1. Sarà cura di questa Direzione procedere alla digitalizzazione del sito e contestualmente alla verifica che i dati delle pratiche in esso inseriti, siano congrui con l'effettivo stato procedurale delle medesima.
2. D'iniziativa i Distretti Territoriali della Polizia Municipale, verificano la presenza di relitti sul suolo pubblico per l'avvio delle procedure di rimozione e smaltimento.

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria del Servizio (tel. 0105570 – e-mail pmuacoa@comune.genova.it), presso cui è comunque affisso un estratto

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

www.comune.genova.it/pages/carta-dei-servizi

<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.



COMUNE DI GENOVA

Sono disponibili i moduli predisposti, l'uno per le segnalazioni, l'altro per i reclami, reperibili all'indirizzo

www.comune.genova.it/pages/carta-dei-servizi

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al Responsabile dell'Ufficio Relitti Sovr. Capo Giuseppe Neri:

tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail pmrelitti@comune.genova.it

per telefono al n. 010.5575512/71

via fax al n. 010.5575560

nonché presso gli Sportelli del Cittadino

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.

Responsabile del procedimento: Comm. Sup. De Lorenzi Federica tel. 010 5577981
mail: fdelorenzi@comune.genova.it

CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad 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.

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.