



COMUNE DI GENOVA

AREA SERVIZI TECNICI ED OPERATIVI

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2022-270.0.0.-11

L'anno 2022 il giorno 10 del mese di Febbraio il sottoscritto Grassi Mirco in qualita' di dirigente di Area Servizi Tecnici Ed Operativi, ha adottato la Determinazione Dirigenziale di seguito riportata.

OGGETTO ADOZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DELL'AREA DEI SERVIZI TECNICI OPERATIVI - EDIZIONE 2022
ADDENDUM RELATIVO ALL'ACCESSO AI SERVIZI DURANTE L'EMERGENZA COVID-19 E SCHEDA DI MONITORAGGIO DEGLI STANDARD

Adottata il 10/02/2022
Esecutiva dal 10/02/2022

10/02/2022	GRASSI MIRCO
------------	--------------

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile



COMUNE DI GENOVA

AREA SERVIZI TECNICI ED OPERATIVI

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2022-270.0.0.-11

OGGETTO ADOZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DELL'AREA DEI SERVIZI TECNICI OPERATIVI - EDIZIONE 2022
ADDENDUM RELATIVO ALL'ACCESSO AI SERVIZI DURANTE L'EMERGENZA COVID-19 E SCHEDA DI MONITORAGGIO DEGLI STANDARD

IL DIRIGENTE RESPONSABILE

Sulla base delle funzioni attribuite ai Dirigenti dal T.U.E.L. D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, e ss.mm.ii., e dagli artt. 77 e 80 dello Statuto del Comune di Genova approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 72 del 12.06.2000 e ss.mm.ii.;

VISTI:

- il D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165, e ss.mm.ii., ed in particolare l'art. 4 comma 2, 16 e 17 relativi alle funzioni dirigenziali;
- il D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33. "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".
- l'art. 107 del D.Lgs. 267/2000 e ss.mm.ii.;
- il Regolamento Comunale sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi – Parte I – approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 1121 del 16.07.1998, ultimo aggiornamento con Deliberazione della Giunta Comunale n. 26/2020;
- il Regolamento di Contabilità, approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 34 del 04/03/1996 e ss.mm.ii. ed in particolare l'art. 4 relativo alla competenza dei Dirigenti Responsabili dei Servizi Comunali;
- la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 108 del 22.12.2021 con la quale sono stati approvati i documenti Previsionali e Programmatici 2022/2024.
- il Provvedimento del Sindaco n. 283 del 31/12/2020 con il quale è stato conferito al sottoscritto, l'incarico dirigenziale di Coordinatore dell'Area Servizi Tecnici ed Operativi.

PREMESSO che:

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

- la Carta dei Servizi, istituita con la Legge 273/1995, è un documento, reso pubblico agli utenti, nel quale l'Ente pubblico dichiara i livelli di servizio che si intendono garantire ed individua gli standard della propria prestazione, riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-consumatore;
- attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di erogazione dei servizi;
- le carte dei servizi sono redatte in conformità ad un "modello standard" condiviso dal Comune di Genova con la Consulta dei Consumatori e Utenti;
- i parametri legislativi oggi vigenti prevedono, per garantire i diritti degli utenti, la loro partecipazione alla definizione degli standard di qualità dei servizi ai sensi dell'art. 101, c. 3, Codice del Consumo;

PRESO ATTO che la Segreteria del Sindaco ha comunicato che le Associazioni dei Consumatori hanno approvato le bozze di carte dei servizi 2022 e i relativi addendum relativi all'accesso ai servizi durante l'emergenza Covid-19, tra cui quella dell'Area Servizi Tecnici ed Operativi, allegata quale parte integrante del presente provvedimento;

VISTI:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- la legge 14/11/1995, n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- il Dlgs. 30 luglio 1999, n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche".

DATO ATTO che il presente provvedimento non ha rilevanza contabile e pertanto risulta immediatamente esecutivo;

DETERMINA

1) di approvare, per i motivi addotti in premessa, la Carta dei Servizi per l'anno 2022 della dell'Area Servizi Tecnici ed Operativi l'addendum relativo all'accesso ai servizi durante l'emergenza Covid-19 e la relativa scheda di monitoraggio degli standard, parti integranti del presente provvedimento;

2) di procedere eventualmente, anche in fasi successive, ad apportare modifiche ai documenti, a carattere non sostanziale, che dovessero rendersi necessarie per una corretta informazione ai cittadini;

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

3) di dare atto che il presente provvedimento:

- non comporta ulteriori impegni di spesa da parte della Civica Amministrazione;
- non prevede la sussistenza di situazioni di conflitto di interessi ai sensi dell'art. 6 bis della L. 241/1990 e s.m.i. e art. 42 del D.Lgs. 50/2016;
- è regolare sotto il profilo tecnico, amministrativo e contabile ai sensi dell'art. 147 bis comma 1 del D.Lgs. 267/2000; - è stato redatto nel rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali.

Il Coordinatore
Arch. Mirco Grassi

Allegato 1 - alla CARTA DEI SERVIZI 2022
Servizi tecnici ed operativi
Accesso ai servizi durante l’Emergenza Covid-19



COMUNE DI GENOVA



COMUNE DI GENOVA

Il presente allegato riporta a pagina 1 e 2 quanto indicato nel sito WEB istituzionale <https://smart.comune.genova.it/> in merito all'accesso agli uffici e, nelle pagine successive, le indicazioni relative ai servizi specifici descritti nella carta dei servizi

Dal **1° febbraio 2022** entra in vigore il decreto legge 7 gennaio 2022 pertanto gli utenti che si recheranno presso gli uffici del Comune di Genova dovranno essere muniti di **Green pass base** e avranno l'obbligo di esibirlo per le dovute verifiche. Per quanto concerne Musei e Biblioteche l'accesso sarà consentito con "**Super green pass**".

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/emergenza-covid-19>

Durante l'emergenza Covid-19 si raccomanda a tutti i cittadini di recarsi negli uffici pubblici solo in caso di reale necessità e urgenza, per ottenere documenti che richiedano la presenza fisica e, in tal caso, rispettando le disposizioni dettate dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Si ricorda l'importanza di utilizzare, dove possibile, i seguenti servizi come meglio indicato sul sito internet istituzionale

SERVIZI ONLINE

https://smart.comune.genova.it/servizi_online

FASCICOLO DEL CITTADINO

<https://smart.comune.genova.it/sezione/fascicolo-del-cittadino>

AGENDA DEI SERVIZI CIVICI

<https://smart.comune.genova.it/agendaservizi>



COMUNE DI GENOVA

Per ogni informazione su orari e contatti degli uffici comunali consultare il sito internet istituzionale ai seguenti link:

<https://smart.comune.genova.it/uffici>

<https://smart.comune.genova.it/urp>

o contattare l'ufficio **URP** al seguente **numero verde** attivo dal lunedì al venerdì h. 9-13

800 085324

URP

Palazzo Tursi – Porticato

Via Garibaldi, 9

dal martedì al venerdì 9-13

urp@comune.genova.it



COMUNE DI GENOVA

SERVIZI TECNICI ED OPERATIVI

Ambito programmazione opere pubbliche

Gli uffici non sono aperti al pubblico.

Ciascun cittadino può esercitare il diritto di accesso per prendere visione del Programma Triennale, in quanto si evidenzia che il Programma Triennale ed i suoi aggiornamenti sono pubblicati sul sito internet del Comune di Genova: chiunque può prenderne visione e/o estrarre dati ed informazioni.

Ambito progettazione opere pubbliche

Apertura al pubblico: l'accesso è consentito agli affidatari di incarichi mediante appuntamento, utilizzando i seguenti contatti:

Telefono:

010 55 73428

010 55 73620

010 5573621

email: direzioneprogettazione@comune.genova.it

Ambito affidamento e direzione lavori di opere pubbliche

Sul Geoportale, al seguente indirizzo <https://geoportale.comune.genova.it> sono pubblicati i dati relativi alle opere pubbliche in corso.

**CARTA DEI SERVIZI
AREA SERVIZI TECNICI ED OPERATIVI
ANNO 2022**



Area Servizi Tecnici ed Operativi
Via di Francia 3 16149 GENOVA
Tel. 010.55.77782

Posta elettronica: stp procedimenti@comune.genova.it

INDICE

INTRODUZIONE.....	3
VALIDITA' DELLA CARTA.....	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	3
SERVIZI EROGATI	4
STANDARD DI QUALITA'	6
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	7
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	7
DIRITTI DEGLI UTENTI	7
RIMBORSI	8
DOVERI DEGLI UTENTI.....	8
CONCILIAZIONE.....	8

INTRODUZIONE

L'Area dei servizi tecnici e operativi provvede alla pianificazione, programmazione e coordinamento delle attività relative a lavori pubblici, programma triennale dei lavori pubblici, grandi infrastrutture e delle attività legate al "governo del territorio", mobilità, strade, verde.

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere **dal 1° gennaio 2022** 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 all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

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:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

Ambito della programmazione delle opere pubbliche

La vigente normativa prevede un'articolata e composita attività di programmazione propedeutica alla realizzazione delle opere pubbliche, realizzazione che si svolge sulla base di un programma triennale e dei suoi aggiornamenti annuali, predisposto ed approvato unitamente all'elenco dei lavori da realizzare nell'anno stesso.

Le attività di programmazione si suddividono nelle seguenti componenti:

- Quadro dei fabbisogni e delle esigenze: dalla segnalazione/richiesta di intervento al suo primo esame ed indirizzamento.
- Studio di fattibilità: redazione degli studi sintetici di fattibilità e dei piani di manutenzione.
- Programma Triennale: inserimento dell'opera pubblica nei programmi dell'amministrazione comunale.
- Elenco Annuale: dalla raccolta dei progetti preliminari alla possibilità di finanziamento dell'opera.

Nell'ambito di una programmazione partecipata, tutti i cittadini, direttamente o per tramite dei Municipi, possono presentare proposte per la realizzazione di specifici interventi.

Ad ogni proposta presentata in fase di pubblicazione dello Schema di Programma Triennale sarà data visibilità e concretezza compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili.

Ciascun cittadino può esercitare il diritto di accesso per prendere visione del Programma Triennale.

A tal proposito si evidenzia che il Programma Triennale ed i suoi aggiornamenti sono pubblicati sul sito internet del Comune di Genova: chiunque può prenderne visione e/o estrarre dati ed informazioni.

Apertura al pubblico: Gli uffici non sono aperti al pubblico.

Responsabile:

Geom. Paolo Pistelli

E-mail: stpvprocedimenti@comune.genova.it

Ambito della progettazione delle opere pubbliche

La progettazione ha come fine fondamentale la realizzazione di un intervento di qualità e tecnicamente valido, nel rispetto del miglior rapporto fra i benefici e i costi globali di costruzione, manutenzione e gestione.

Ha il fine di assicurare:

- a) la qualità dell'opera e la rispondenza alle finalità relative;
- b) la conformità alle norme ambientali e urbanistiche;
- c) il soddisfacimento dei requisiti essenziali definiti dal quadro normativo nazionale e comunitario.

Le attività sono funzionali alla redazione della progettazione degli interventi, suddivisa nei seguenti livelli:

- Progetto di fattibilità tecnica ed economica;
- Progetto definitivo;
- Progetto esecutivo.

Chiunque abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti ossia tutti i soggetti privati portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al singolo progetto, può fare richiesta di accesso agli Atti.

Apertura al pubblico: L'Ufficio non è aperto al pubblico. L'accesso è consentito agli affidatari di incarichi mediante appuntamento.

Responsabile: Responsabile Unico del Procedimento, come individuato all'interno dell'Elenco Annuale dei Lavori Pubblici.

Ambito dell'affidamento e direzione lavori di opere pubbliche

Cura l'attuazione degli interventi relativi alle opere pubbliche sulla base del progetto appositamente redatto ed approvato dalla Civica Amministrazione.

Gli interventi possono riguardare la nuova costruzione, l'ampliamento, la ristrutturazione, il risanamento e manutenzione di edifici industriali e civili, di infrastrutture, del civico demanio stradale, di opere di difesa costiera, del verde pubblico e del sistema dei parchi nonché di sistemazione idraulica ed idrogeologica di competenza comunale.

La procedura si articola in:

- Individuazione del soggetto esecutore dei lavori tramite le procedure di affidamento appalti: procedura aperta, procedura negoziata, procedura ristretta;
- Istituzione dell'ufficio di direzione lavori;
- Accertamento copertura finanziaria;
- Attestazione cantierabilità;
- Stipula contratto;
- Consegna lavori;
- Inizio ed esecuzione lavori;
- Ultimazione lavori;
- Conto e relazione finale;
- Collaudo dell'opera;
- Rilascio dell'agibilità dell'opera;
- Aggiornamento banca dati patrimoniale.

Chiunque abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti ossia tutti i soggetti privati portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al singolo progetto, può chiedere di prendere visione degli atti di affidamento e di appalto dell'opera e/o averne copia.

Sul Geoportale, al seguente indirizzo <https://geoportale.comune.genova.it/> sono pubblicati i dati relativi alle opere pubbliche in corso.

Apertura al pubblico: L'Ufficio non è aperto al pubblico.

Responsabili: Responsabile Unico del Procedimento, come individuato all'interno dell'Elenco Annuale dei Lavori Pubblici.

STANDARD DI QUALITA'

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Attività di programmazione delle opere pubbliche	<i>Accessibilità</i> <i>Trasparenza</i> <i>Efficacia</i>	Pubblicazione dello Schema di Programma Triennale dei Lavori Pubblici in conformità al Bilancio della CA	La predisposizione ed approvazione del Programma Triennale e l'Elenco Annuale dei Lavori Pubblici In conformità con le disposizione del D.Lgs 50/2016 e DM Infrastrutture e Trasporti n.14/2018 e ss.mm.ii.
Costi: L'esame degli atti è gratuito, mentre il rilascio di copie è subordinato al rimborso delle spese di riproduzione.			
Attività di progettazione delle opere pubbliche	<i>Efficacia</i>	Raggiungimento degli obiettivi di progettazione prefissati dall'Amministrazione al fine dell'esecuzione degli interventi previsti dal Programma Triennale dei Lavori Pubblici.	Elaborazione dei livelli di progettazione previsti nel Piano esecutivo di gestione.
Costi: L'esame degli atti è gratuito, mentre il rilascio di copie è subordinato al rimborso delle spese di riproduzione.			
Affidamento e direzione lavori di opere pubbliche	<i>Accessibilità</i> <i>Trasparenza</i>	Avvio delle procedure di affidamento di almeno il 60% degli interventi inseriti nell'elenco annuale	Esecuzione dell'opera pubblica
Costi: L'esame degli atti è gratuito, mentre il rilascio di copie è subordinato al rimborso delle spese di riproduzione.			

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

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 2022 le seguenti azioni di miglioramento:

- 1) Aggiornamento dell'elenco per l'individuazione degli operatori economici qualificati per l'esecuzione di servizi di architettura e ingegneria per importi sino a € 75.000, al fine di garantire la rotazione degli incarichi e/o inviti, salvaguardando i principi di non discriminazione, parità di trattamento, concorrenza, proporzionalità e trasparenza.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria dell'Area dei Servizi Tecnici ed Operativi via e-mail: stpvmprocedimenti@comune.genova.it; presso la Segreteria è comunque affisso un estratto.

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

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

Dal 2022 i cittadini possono formulare **suggerimenti, segnalazioni e reclami** relativi agli indicatori presenti nella Carta dei servizi attraverso la piattaforma **SegnalaCi** al seguente indirizzo:

<https://segnalazioni.comune.genova.it/>

La risposta alle segnalazioni ed ai reclami sarà fornita entro un tempo massimo **di 10 giorni**. Qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione all'utente indicando le azioni già svolte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro

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.

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

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.



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi - Area Servizi Tecnici ed Operativi (Lavori Pubblici) - Anno 2022

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEI DATI	NOTE
Attività di programmazione delle opere pubbliche	Accessibilità Trasparenza Efficacia	Pubblicazione dello Schema di Programma Triennale dei Lavori Pubblici in conformità al Bilancio della CA	La predisposizione ed approvazione del Programma Triennale e l'Elenco Annuale dei Lavori Pubblici in conformità con le disposizioni del D.Lgs 50/2016 e DM Infrastrutture e Trasporti n.14/2018 e ss.mm.ii.					
Attività di progettazione delle opere pubbliche	Efficacia	Raggiungimento degli obiettivi di progettazione prefissati dall'Amministrazione al fine dell'esecuzione degli interventi previsti dal Programma Triennale dei Lavori Pubblici.	Elaborazione dei livelli di progettazione previsti nel Piano esecutivo di gestione.					
Affidamento e direzione lavori di opere pubbliche	Accessibilità Trasparenza	Avvio delle procedure di affidamento di almeno il 60% degli interventi inseriti nell'elenco annuale	Esecuzione dell'opera pubblica					
AZIONI DI MIGLIORAMENTO					ESITI			
1) Aggiornamento dell'elenco per l'individuazione degli operatori economici qualificati per l'esecuzione di servizi di architettura e ingegneria per importi sino a € 75.000, al fine di garantire la rotazione degli incarichi e/o inviti, salvaguardando i principi di non discriminazione, parità di trattamento, concorrenza, proporzionalità e trasparenza.					ESITI:			