



DIPARTIMENTO 4 - TERRITORIO E AMBIENTE

Servizio Ambiente

Piazza Europa n. 1 - 19124 La Spezia – 5° piano
e-mail: ambiente@comune.sp.it
tel. 0187/727346- 369 - 406

CARTA DEI SERVIZI - ANNO 2021 -2023

Dicembre 2021

Dirigente Avv. Laura Niggi
Responsabile Servizio Ambiente - Ing. Sonia Parodi
Istruttore Tecnico – Dr.ssa Sabrina Masetti
Istruttore Amministrativo – Dr.ssa Cristina Stretti

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le Amministrazioni che erogano servizi, i cittadini e parti interessate che ne usufruiscono.

E' uno strumento essenziale di comunicazione e d'informazione che permette a cittadini, imprenditori e professionisti di conoscere i servizi offerti e gli standard prefissati.

La misurazione e il monitoraggio di parametri di qualità dei servizi erogati consentono di verificare che gli impegni assunti siano rispettati; i cittadini partecipano al processo di miglioramento dei servizi esprimendo le proprie valutazioni, consigli e reclami, anche attraverso segnalazioni.

Con la "*Carta dei servizi*" il Servizio Ambiente stipula di fatto un "patto" con il cittadino/utente, impegnandosi ad ottimizzare l'erogazione dei propri servizi, in ogni caso improntati su criteri di trasparenza, efficacia, efficienza e tempestività.

L'adozione della Carta dei servizi s'inserisce in una serie d'iniziative dell'Ente volte a promuovere la più ampia partecipazione del cittadino al fine di migliorare per quanto possibile l'attività del servizio ambiente con l'obiettivo finale di raggiungere un'organizzazione sempre più in armonia con le attese degli utenti.

La carta dei servizi è aggiornata periodicamente per consolidare e migliorare i livelli raggiunti di qualità dei servizi, anche in recepimento dei cambiamenti migliorativi intervenuti ed a seguito della realizzazione di progetti e raggiungimento dei risultati; ciò anche con il continuo monitoraggio e recepimento dei contributi costruttivi forniti dagli utenti per il miglioramento dei servizi.

IL SERVIZIO AMBIENTE DI COSA SI OCCUPA

Il servizio ambiente si occupa dell'attuazione delle politiche ambientali dell'Amministrazione comunale attuando gli obiettivi pluriennali da Essa stabiliti. In tale contesto l'Ufficio Ambiente collabora con gli Organi di governo e gli altri Uffici dell'Ente per lo sviluppo di progetti di tutela ambientale e prevenzione dei rischi sanitari, quali ad esempio il contenimento dell'inquinamento atmosferico, acustico ed elettromagnetico ed alla tutela della qualità delle acque.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO AMBIENTE

Nell'organigramma dell'Ente il Servizio Ambiente è inserito all'interno del DIPARTIMENTO 4 - TERRITORIO E AMBIENTE ed è strutturato in un unico ufficio.

Al Servizio ambiente sovrintende il Dirigente preposto e il Responsabile del Servizio da questi nominato nel limite delle funzioni ad egli assegnate.

Afferiscono al servizio ambiente gli istruttori tecnici e amministrativi di seguito indicati:

Dirigente Avv. Laura Niggi: laura.niggi@comune.sp.it

Responsabile Ufficio Ambiente - Ing. Sonia Parodi: sonia.parodi@comune.sp.it

Istruttore Tecnico Dir. – Dr.ssa Sabrina Masetti: sabrina.masetti@comune.sp.it

Istruttore Amministrativo – Dr.ssa Cristina Stretti: cristina.stretti@comune.sp.it

L'Ufficio ambiente svolge funzioni tecnico- amministrative di gestione del territorio, funzioni informative, autorizzative, di programmazione e di comunicazione in materia ambientale. Di seguito sono elencati i principali servizi erogati:

- bonifica dei siti inquinati (procedimenti ordinari e procedimenti semplificati in ambito SIR Pitelli)
- emissioni in atmosfera (autorizzazioni in via generale e monitoraggio qualità dell'aria relativo alle infrastrutture)
- depurazione acque (autorizzazioni e rapporti con l'autorità competente al ciclo integrato delle acque - Provincia/A.ATO Idrico) e con il gestore delle reti Acam Acque Gruppo IREN
- elettromagnetismo (pianificazione e autorizzazioni)
- rilascio Autorizzazione Unica Ambientale di competenza comunale e supporto allo sportello unico delle attività produttive (SUAP) in materia ambientale
- rilascio autorizzazioni ambientali nell'ambito di procedimenti dello sportello unico edilizia (SUE) (es. autorizzazione allo scarico fuori fognatura)
- rilascio pareri su progetti di opere edilizie pubbliche e private per gli aspetti relativi alle tematiche ambientali
- procedimenti relativi a scarichi abusivi e abbandono di rifiuti liquidi in ambiente
- supporto al Dipartimento Lavori Pubblici sui temi ambientali in particolare per le attività di bonifica ambientale e gestione delle immissioni improprie nelle infrastrutture a rete (canalizzazioni, condotte raccolta acque meteoriche e stradali)
- acustica ambientale (pianificazione – regolamentazione e rilascio pareri/nulla osta acustici, autorizzazioni in deroga ai limiti di zona e procedimenti di gestione delle inadempienze)
- tutela della salute e igiene pubblica (pianificazione, monitoraggi regolamentazione e ordinanze)
- derattizzazione e disinfezione del territorio comunale e strutture comunali

- supporto all' Ufficio Urbanistica dell'Ente nei procedimenti di valutazione ambientale - VAS
- informazione in materia di gestione di materiali contenenti amianto (info point)
- gestione procedimenti di smaltimento rifiuti abbandonati (parte amministrativa)
- decoro urbano, gestione procedimenti di degrado (parte amministrativa e operativa in via sostitutiva)
- gestione ordinanze sindacali in materia sanitaria (esempio: sepoltura straordinaria animali domestici, emissioni in atmosfera)
- comunicazione ambientale e sensibilizzazione sui temi ambientali (aggiornamento sito istituzionale, campagne di comunicazione educazione ambientale e di informazione sui temi ambientali)
- assistenza ai procedimenti di contenzioso legale e amministrativo (stragiudiziali) nelle materie ambientali di competenza conseguenti all'attività di controllo e vigilanza espletati dagli organi preposti
- pareri e valutazioni sulle problematiche ambientali interferenti con la viabilità, il traffico urbano e con il Porto della Città (es. pareri istruttorie VIA)
- collaborazione con ARPAL, ASL e Polizia Locale per le attività di vigilanza e controllo
- acquisti e gestione amministrativa del servizio

Non sono comprese nelle competenze del Servizio ambiente poiché afferenti ad altri servizi comunali, le seguenti funzioni in materia ambientale: *ciclo dei rifiuti, emissioni in atmosfera da impianti termici, energia e pianificazione energetica, inquinamento luminoso.*

LA TIPOLOGIA DI UTENZA

Cittadini, professionisti (geometri, architetti, ingegneri, periti industriali, geologi, etc.), Associazioni di categoria, Collegi e Ordini professionali, istituti scolastici, altri uffici ed Enti.

LE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è erogato sia in presenza, presso la sede comunale, sia attraverso modalità digitali:

- *front office* su appuntamento-0187/727346- 0187/727369-0187/727406
- *front office informatico* con prenotazione su piattaforma "reservo", accessibile dal sito internet istituzionale- <https://reservo.me/comunedellaspezia/>
- *sportello ambientale digitale* (disponibile sul sito internet dell'Ente <http://www.comune.laspezia.it/>) ove sono pubblicati dati ambientali, la modulistica, le indicazioni sui procedimenti tecnico-amministrativi e comunicazioni sulla qualità ambientale del territorio e riferimenti normativi.

Il servizio ambiente riceve il pubblico con il seguente orario:

Lunedì e martedì dalle 08:00 alle 12:00 su appuntamento compatibilmente con i protocolli Covid-19.

Per richieste aventi carattere di assoluta straordinarietà e urgenza, il servizio è comunque accessibile tutti i giorni dalle ore 8,00 alle ore 12,00.

I NOSTRI OBIETTIVI

- **Garantire** che nel territorio sia mantenuta un'alta qualità ambientale tale da assicurare le migliori condizioni di vita per la popolazione e le specie viventi e la maggior tutela dell'ambiente.
- **Fornire** ai cittadini e imprese servizi per la soluzione delle proprie istanze in tempi adeguati alle richieste ed aspettative.
- **Trasmettere** ai professionisti (geometri, architetti, ingegneri, periti industriali, geologi, ecc.), linee guida per la migliore completezza delle istanze presentate, così da poter abbreviare la tempistica di conclusione dell'istruttoria da parte dell'ufficio.
- **Diffondere** la cultura ambientale così da favorire l'adozione e la diffusione delle buone pratiche ambientali.
- **Introdurre** nella programmazione e pianificazione ambientale i principi dello sviluppo sostenibile e conservazione delle risorse.
- **Favorire** le azioni tese alla semplificazione e velocizzazione procedimenti complessi con significativo contenuto ambientale con il ruolo "trasversale" di facilitatore per il cittadino e l'impresa.
- **Sensibilizzare** lo svolgimento delle azioni di controllo da parte degli Enti preposti per prevenire possibili impatti negativi sull'ambiente.

I NOSTRI PRINCIPI e IMPEGNI

Trasparenza, uguaglianza, imparzialità, proporzionalità sono i principi fondamentali che regolano l'azione del Servizio Ambiente.

La soddisfazione del cittadino e dell'impresa è il principio ispiratore della quotidiana attività del servizio ambiente.

Il Servizio Ambiente s'impegna ad erogare i propri servizi nel rispetto dei principi fondamentali quali:

Eguaglianza: di trattamento dei singoli clienti/utenti senza nessuna distinzione, adeguando il trattamento stesso ai bisogni espressi da ognuno;

Imparzialità: erogare il servizio tenendo un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale;

Continuità: l'erogazione del servizio è garantita con continuità, regolarità e senza interruzioni, durante tutti i giorni lavorativi. In caso d'interruzioni per ragioni di carattere straordinario, il Servizio s'impegna a fornirne tempestiva comunicazione, indicandone le motivazioni, a mezzo dei media e del sito internet, con affissione di cartelli, mediante

informazione diretta all'U.R.P. e ad adottare ogni provvedimento che risulti necessario al fine di ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione: il rapporto con il cittadino e l'impresa costituisce un punto irrinunciabile dell'orientamento dell'attività del Servizio Ambiente. Il cliente/utente ha diritto di partecipare all'istruttoria del procedimento di suo interesse attraverso l'accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come regolato dalla Legge 7 Agosto 1990, n. 241, nonché la presentazione di memorie e documenti.

Efficienza ed efficacia: l'Ufficio Ambiente, nell'erogare il proprio servizio, ispira i comportamenti a criteri di efficienza e di efficacia, mediante l'adozione delle soluzioni tecniche, organizzative e procedurali più funzionali all'attività svolta.

- Per l'efficienza si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano la riduzione dei carichi burocratici e migliore tempestività;
- Per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti delle procedure verso una risposta positiva alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- Cortesia e comprensione: Il personale opera orientato alla qualità del servizio reso e perciò si dimostra motivato, orientato all'ascolto ed alla comprensione delle esigenze dell'utente, per facilitare l'accesso ai servizi.
- Disponibilità: l'ufficio adotta forme di comunicazione improntate ai criteri di chiarezza, semplicità e verità che paiono riconducibili ad una forma di comunicazione realmente tesa a rispondere ai bisogni dei cittadini.

STRUMENTI ADOTTATI PER GARANTIRE IL RISPETTO DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

Per ogni procedimento di competenza del Servizio Ambiente sono definiti e comunicati in forma scritta:

- Il responsabile del procedimento;
- I tempi entro i quali deve essere concluso il procedimento (*tempi massimi entro i quali l'ufficio s'impegna a concludere il procedimento definiti tempi standard, nell'ipotesi che l'istanza presentata sia completa e pertanto che non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge*).

Per ogni procedimento sono stabiliti tempi standard di conclusione come riportato nel prospetto allegato alla presente Carta dei servizi. Ove nel prospetto non sia specificatamente indicato il termine finale, si rimanda alla tempistica stabilita dalla normativa applicabile, in mancanza il termine è fissato in 60 giorni dalla data di presentazione dell'istanza. Nella valutazione dei tempi standard non sono compresi i tempi di attesa dei documenti integrativi richiesti e i tempi per ricevere pareri e valutazioni di terze parti competenti.

L'istruttoria di ciascun procedimento amministrativo, avviene di norma su supporto informatico con trasmissione telematica agli interessati.

Nell'archivio informatico del Servizio Ambiente sulla rete informatica dell'Ente, sono depositati i documenti relativi ai procedimenti avviati e conclusi con i relativi dati.

AZIONI DI IL MIGLIORAMENTO

Il Servizio Ambiente svolge la propria attività secondo criteri di programmazione e miglioramento continuo, attraverso i quali individua i propri impegni che portano alla definizione di nuovi standard per l'anno successivo.

Obiettivi ricorrenti sono:

- I. Operare nel rispetto degli obiettivi prefissati in ambito DUP e PEG, per il pieno raggiungimento degli stessi;
- II. Ricercare costantemente la semplificazione e la soppressione di quelle fasi procedurali che comportino oneri più elevati dei benefici conseguibili.
- III. Fornire quanto più immediato riscontro alle richieste pervenute tramite il software "segnalazioni e reclami" dell'Amministrazione e, allorquando possibile, anche con anticipo rispetto alle tempistiche previste da tale software. In particolare l'Ufficio evade tramite la ditta incaricata, mantenendone il controllo, le segnalazioni che riguardano la presenza di animali infestanti, con tempi notevolmente ridotti rispetto a quelli del suddetto sistema. Tali segnalazioni rappresentano la stragrande maggioranza di quelle di competenza, che pervengono tramite l'apposito software comunale.

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Nell'ottica della semplificazione dell'azione amministrativa, il Servizio Ambiente favorisce procedure e procedimenti "semplificati" tra i quali:

- ✓ partecipazione o indizione di conferenze dei servizi, nel caso di procedimenti complessi;
- ✓ adozione di procedure semplificate rispetto a quelle ordinarie
- ✓ digitalizzazione dei processi
- ✓ massima integrazione dei procedimenti con gli uffici dell'Amministrazione Comunale e con gli Enti terzi coinvolte;
- ✓ collaborazione con le diverse Pubbliche Amministrazioni, Associazioni, Ordini e Collegi professionali, nonché ricerca di tutte le sinergie volte a migliorare il servizio per gli utenti e l'efficienza organizzativa;
- ✓ favorire dialogo e comunicazione per diminuire equivoci e incomprensioni;

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Le informazioni ambientali sono disponibili sul sito internet istituzionale consultando la pagina dedicata ai temi ambientali nella sezione "Territorio-Ambiente":

http://www.comune.laspezia.it/Aree_tematiche/Ambiente/

La modulistica riguardante le istanze (es. domanda di autorizzazione allo scarico e richiesta per deroghe acustiche) è consultabile attraverso gli sportelli S.U.A.P. e S.U.E..

<https://www.suap.spezianet.it/info/moduli-informazioni>)

Il Servizio Ambiente assicura la piena informazione e comunicazione attraverso:

- Front - office, fornendo tutte le informazioni che il cittadino/utente richiede tramite il personale presente nell'ufficio, sia con rapporto diretto, che per il tramite dei professionisti incaricati;
- e-mail e contatti telefonici e personali
- lo sportello ambientale del sito internet dell'Ente;
- Campagne tematiche di comunicazione e di informazione
- Conferenze e giornate pubbliche di formazione/informazione rivolte ai portatori di interesse e alla cittadinanza, in occasione di tematiche di particolare rilievo per la popolazione;
- Informazione tempestiva ai cittadini/utenti e alle associazioni di categoria riguardo eventuali temporanee sospensioni dell'attività per motivi eccezionali.

Il personale del Servizio Ambiente si adopera attivamente affinché i clienti/utenti siano trattati con cortesia e rispetto e agevolati nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I FATTORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

Per ottimizzare il rapporto con l'utente, il Servizio Ambiente si impegna a migliorare la qualità del servizio, attraverso un'informazione sempre più esauriente (fattore di qualità per gestire il rapporto col cittadino) ma anche adottando modelli organizzativi che si ispirano a criteri di tempestività, trasparenza e affidabilità:

- *La comunicazione e l'informazione:* è particolarmente curata la comunicazione nel rapporto con l'utente, attraverso una informazione esaustiva sulla natura e sull'erogazione del servizio;
- *Ottimizzazione della modulistica:* è favorita in termini di numero e semplificazione dei contenuti e linguaggio;
- *Distribuzione di opuscoli:* cura della distribuzione di *depliants* e pubblicazioni periodiche in merito ai servizi offerti e contenuti ambientali, nonché della Carta della qualità dei Servizi;
- *Gestione delle relazioni:* favorire le relazioni, anche mediante azioni di sensibilizzazione nei confronti delle Associazioni di categoria, degli Ordini e Collegi professionali e degli Enti esterni al fine di riduzione di eventuali difficoltà;
- *Miglioramento della comunicazione on line:* implementazione del sito internet istituzionale, per offrire una informazione e un servizio all'avanguardia e sempre più efficiente;
- *Ruolo propositivo* di ricerca costante di semplificazioni procedurali e d'intervento per miglioramenti regolamentari e/o legislativi;
- *Tempestività, trasparenza ed affidabilità:* sono i criteri adottati per offrire servizi migliori,

adottando modelli organizzativi che diano come risultato:

- trasparenza nell'accesso al servizio;
 - tempestività nell'erogazione del servizio;
 - affidabilità attraverso adeguati sistemi di formazione professionale del personale.
- *Costante comunicazione* all'interessato circa lo stato dell'iter procedurale della domanda presentata.

MONITORAGGI E MISURAZIONI - SODDISFAZIONE DEL CLIENTE/UTENTE

Il servizio ambiente monitora costantemente le informazioni riguardanti la percezione del Cliente su quanto l'organizzazione soddisfi i requisiti del Cliente medesimo.

Il servizio ambiente consegna questionari per la valutazione del servizio e per comprendere il grado di soddisfazione dell'utente (cittadini, imprese e professionisti) che consentono di effettuare una valutazione della qualità del servizio reso, previa redazione di un piano periodico della *customer satisfaction*.

Quanto emerge da tali indicazioni, mediante l'elaborazione dei dati con apposito software, viene tenuto di conto per il miglioramento dell'attività e del servizio reso. Quanto emerge da tali indicazioni è divulgato mediante pagina Web e tenuto in conto per il miglioramento dell'attività e del servizio erogato.

LA GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI

Quando un cittadino/utente non si ritiene soddisfatto del servizio può contattare il servizio ambiente o segnalare quanto ritenuto utile ed opportuno.

Ogni utente può presentare i reclami relativi alla prestazione del Servizio Ambiente, con riferimento alle norme ed alla Carta dei Servizi, nonché segnalazioni.

Il reclamo e la segnalazione possono essere effettuati in qualsiasi forma (verbale, cartaceo, a mezzo e – mail, a sportello, mediante l'apposito software).

Valutata la fondatezza dello stesso, l'ufficio garantisce una risposta in modo celere e comunque entro 30 giorni, con le modalità previste dal software <http://reclami.spezianet.it> di cui il Comune della Spezia si è dotato.

LA PUBBLICITÀ

La presente Carta dei servizi è pubblicata sul sito internet del Comune della Spezia, posta in visione e resa a disposizione al pubblico presso la sede del Servizio Ambiente – P.zza Europa, 1 – Piano V°.

Dei principali obiettivi raggiunti in termini di qualità del servizio e dei reclami pervenuti, sarà divulgata ogni informazione al cliente/utente.

LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO E I PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi è redatta in base alla seguente normativa:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994;
- Decreto legislativo n. 286 del 30 Luglio 1999, Capo III, articolo 11;
- D.L. 12 maggio 1995 n.163 convertito con la L. 11 luglio 1995 n.273 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle P.A.”;
- Ministero delle Attività produttive - Direzione Generale per l’Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori, “Dalla Carta dei servizi alla Carta della qualità – Proposte per migliorare la tutela del consumatore utente attraverso le carte dei servizi”, 2003.

e ai principi contenuti nelle seguenti norme:

- Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii.
- D.P.R. n. 160/2010 e ss.mm.ii.