



Città di Civitavecchia

*Città Metropolitana di Roma Capitale*

# Carta dei Servizi



ANNO 2020

**Servizio 4 – Ambiente e Beni Culturali**

SEZIONE AMBIENTE E BENI CULTURALI



## PREMESSA

Per meglio rispondere alle esigenze degli utenti che si rivolgono al Comune di Civitavecchia, il Servizio Ambiente e Beni Culturali si è dotato della presente “Carta dei servizi”, quale strumento utile al fine di informare il pubblico sulle caratteristiche del servizio reso, sulla organizzazione degli uffici, sugli standard di qualità che si intendono offrire.

Tale documento rappresenta inoltre uno strumento di tutela per gli utenti che vogliono segnalare all’Amministrazione proposte e suggerimenti sulla funzionalità degli uffici comunali, al fine di avvicinare sempre di più il Comune ai suoi cittadini.

La “Carta dei servizi” del servizio Servizio Ambiente e Beni Culturali è anche un atto che individua le responsabilità dell’ente, i relativi obblighi e risultati a favore dell’utenza.

Può esser quindi definita un impegno scritto tra l’amministrazione e i cittadini, predisposto e diffuso affinché entrambi prendano consapevolezza dei reciproci diritti ed obblighi.

Il fondamento normativo all’adozione della Carta dei servizi si riscontra nell’Art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999 n. 286, così come modificato dal Decreto Legislativo del 27 ottobre 2009 n. 150, laddove prevede che: *“I servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.”*

A tale disposizione deve aggiungersi quanto previsto dall’art. 101 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206 recante il Codice del consumo, il quale stabilisce espressamente che: *“Il rapporto di utenza deve svolgersi nel rispetto di standard di qualità predeterminati e adeguatamente resi pubblici. Agli utenti è garantita, attraverso forme rappresentative, la partecipazione alle procedure di definizione e di valutazione degli standard di qualità previsti dalle leggi. La legge stabilisce per determinati enti erogatori di servizi pubblici l’obbligo di adottare, attraverso specifici meccanismi di attuazione diversificati in relazione ai settori, apposite carte dei servizi.”*

Infine deve essere menzionato il Decreto Legislativo 20 dicembre 2009 n. 198, in tema di ricorso per l’efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici, dove è previsto il ricorso conseguente alla lesione di interessi giuridicamente rilevanti per una pluralità di utenti, provocata dalla violazione di standard qualitativi ed economici - così come degli obblighi contenuti nelle Carte di servizi oppure dalla violazione di termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali.

### I PRINCIPI FONDAMENTALI

Servizio 4 Ambiente e Beni Culturali

Sezione Ambiente e Beni Culturali

Tel: 0766 590807 – Email: [francesco.dellacorte@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:francesco.dellacorte@comune.civitavecchia.rm.it)



**Città di Civitavecchia**

Città Metropolitana di Roma Capitale

Nell'attività sopra elencata, il Servizio Ambiente e Beni Culturali opera nel rispetto dei seguenti principi: eguaglianza e imparzialità, continuità, trasparenza, partecipazione, efficacia ed efficienza, valutazione e miglioramento della qualità.

### **EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'**

Nello svolgimento dei propri compiti istituzionali, non può essere compiuta alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.

il Servizio Ambiente e Beni Culturali del Comune di Civitavecchia assicura un'erogazione dei propri servizi secondo criteri di uniformità, equità, imparzialità nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria.

### **CONTINUITA'**

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, devono essere adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### **TRASPARENZA**

Il Servizio Ambiente e Beni Culturali garantisce un'adeguata trasparenza in merito al proprio operato.

L'utente ha diritto a una corretta informazione e di accedere agli atti formali che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla legge n. 241/90 e dal regolamento comunale.

Ogni utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e reclami, che sono esaminati secondo un iter predefinito ed ai quali viene dato riscontro in tempi certi.

### **PARTECIPAZIONE**

La partecipazione del cittadino alla prestazione dei servizi deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dell'ente.

il Servizio Ambiente e Beni Culturali garantisce l'ascolto, l'elaborazione e, per quanto possibile, l'attuazione di quanto proposto e suggerito attraverso:

- indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini (*customer satisfaction*) e ricerche sul gradimento dei servizi erogati all'esterno;
- possibilità, per il cittadino, di esprimere valutazioni e osservazioni, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio.

Il cittadino potrà esprimere le proprie valutazioni o utilizzando la modulistica predisposta da inviare per posta ordinaria a:

Servizio 4 Ambiente e Beni Culturali

Sezione Ambiente e Beni Culturali

Tel: 0766 590807 – Email: [francesco.dellacorte@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:francesco.dellacorte@comune.civitavecchia.rm.it)

**Carta dei servizi 2020**

Sito internet istituzionale: <http://www.comune.civitavecchia.rm.it>

Posta elettronica certificata: [comune.civitavecchia@legalmail.it](mailto:comune.civitavecchia@legalmail.it) – Telefono: 0766 5901



**Città di Civitavecchia**

Città Metropolitana di Roma Capitale

Ovvero tramite e – mail al seguente indirizzo [ufficioambiente@comunecivitavecchia.telecompost.it](mailto:ufficioambiente@comunecivitavecchia.telecompost.it)  
– [comune.civitavecchia@legalmail.it](mailto:comune.civitavecchia@legalmail.it)

## **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il personale addetto al Servizio Ambiente e Beni Culturali deve operare in maniera precisa e tempestiva alla richiesta che pervengono dai cittadini avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni necessarie; deve superare i meri obblighi collegati all'erogazione del servizio essenziale, riferendosi alla capacità di adeguamento ai diversi bisogni, alle aspettative ed alle relative richieste dell'utenza, in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio.

Deve inoltre mettere a disposizione la sua preparazione professionale ottenuta attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento.

## **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ**

Deve essere garantita la valutazione costante della qualità di tutti i servizi, sia a rilevanza esterna che interna all'ente.

## **I SERVIZI OFFERTI**

Il Servizio Ambiente e Beni Culturali è così articolato:

Dirigente Dott. Ing. Giulio Iorio

Via Regina Elena 34

N. tel 0766/590846

e-mail [giulio.iorio@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:giulio.iorio@comune.civitavecchia.rm.it)

riceve su appuntamento ai seguenti numeri 0766/590882

### **“Sezione Ambiente e Beni Culturali”**

posizione organizzativa Ing. Francesco Della Corte

Via Regina Elena 34

N. tel 0766/590807

e-mail [francesco.dellacorte@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:francesco.dellacorte@comune.civitavecchia.rm.it)

orario di ricevimento del pubblico:

Servizio 4 Ambiente e Beni Culturali

Sezione Ambiente e Beni Culturali

Tel: 0766 590807 – Email: [francesco.dellacorte@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:francesco.dellacorte@comune.civitavecchia.rm.it)

**Carta dei servizi 2020**

Sito internet istituzionale: <http://www.comune.civitavecchia.rm.it>

Posta elettronica certificata: [comune.civitavecchia@legalmail.it](mailto:comune.civitavecchia@legalmail.it) – Telefono: 0766 5901



	LUN	MAR	MER	GIO	VEN
MATTINA		10.00 – 12.00		10.00 – 12.00	
POMERIGGIO		15.30 – 17,30		15.30 – 17.30	

## **SEZIONE AMBIENTE E BENI CULTURALI**

### **AMBIENTE**

- Elabora e aggiorna il Catasto incendi boschivi;
- Collabora con la funzione di pianificazione urbanistica nelle materie inerenti l'ambiente;
- Gestisce i rapporti con il Corpo Forestale dello Stato, la Provincia ed i Vigili del Fuoco;
- Rilascia le autorizzazioni di vincolo idrogeologico;
- Rilascia i nulla osta relativi al piano di assetto idrogeologico;
- Gestisce e aggiorna il quadro conoscitivo relativo al piano di assetto idrogeologico;
- Fornisce indicazioni preliminari relative alle tipologie di interventi per la messa in sicurezza dei corsi d'acqua;
- Esercita le competenze comunali attribuite dalla normativa regionale in materia idrogeologica e forestale;
- Cura le pratiche riguardanti la prevenzione incendi non connesse a procedimenti del SUAP e adotta i provvedimenti di competenza comunale;
- Gestisce le funzioni di competenza in materia di tutela ambientale, idrica, elettromagnetica e acustica;
- Gestisce le funzioni di competenza connesse alla raccolta e smaltimento dei rifiuti;
- Gestisce le funzioni di competenza connesse alla promozione della raccolta differenziata;

Servizio 4 Ambiente e Beni Culturali

Sezione Ambiente e Beni Culturali

Tel: 0766 590807 – Email: [francesco.dellacorte@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:francesco.dellacorte@comune.civitavecchia.rm.it)



- Rilascia i pareri nelle istruttorie relative alle autorizzazioni ambientali (V.I.A., V.A.S.,A.I.A.);
- Studia e predispone i piani relativi alla tutela ambientale e problematiche connesse;
- Predispone e gestisce il piano delle antenne per la telefonia mobile, sottoscrivendo i relativi contratti per gli impianti situati su proprietà comunali;
- Predisposizione di pareri e di indirizzi pianificatori per la telefonia mobile;
- Gestione del regolamento sui campi elettromagnetici;
- Programma, pianifica e gestisce le problematiche in materia di discariche, risanamenti del suolo e del sottosuolo;
- Pianifica e gestisce interventi di derattizzazione, lotta a mosche, zanzare e animali nocivi, contenimento presenza volatili;
- Verifica la realizzazione degli interventi di manutenzione e ripristino di fossi, canali e relativi argini, fognature bianche;
- Redige piani di settore per la programmazione del risanamento incentivazione e promozione delle attività per la tutela ambientale;
- Formula pareri, elabora progetti e convenzioni in materia ambientale
- Valuta i piani di coltivazione e recupero ambientale anche mediante controlli e sopralluoghi;
- Tiene i collegamenti e coordina le associazioni di valorizzazione e tutela ambientale;
- Svolge attività di promozione del corretto uso del territorio;
- Realizza gli interventi sui parchi cittadini previsti nelle opere a compensazione di cui al Provvedimento del Ministero Ambiente, DG Valutazioni e Autorizzazioni Ambientali –prescrizioni DEC/VIA 680, relativo alla riconversione a carbone della centrale di Torrevaldaliga Nord;
- Accerta gli illeciti ambientali;
- Gestisce il canile e i relativi rapporti tra Comune e ASL;
- Esegue le disposizioni sanitarie impartite dal Servizio Veterinario;
- Svolge le funzioni tecnico- amministrative connesse alle pratiche in materia di ambiente;



- Progetta, realizza ed effettua la manutenzione su aree verdi non scolastiche, parchi, giardini, alberature,
- Rilascia pareri su interventi privati, su piani particolareggiati, su verde privato di interesse pubblico;
- Rilascia pareri ai privati per l'abbattimento di piante;
- Attua i regolamenti in materia di verde pubblico e privato;
- Elabora progetti di sensibilizzazione e valorizzazione del verde pubblico;
- Predisporre progetti di sponsorizzazione per la cura delle aree verdi cittadine;
- Predisporre il Regolamento per la realizzazione degli orti urbani e ne cura la gestione;
- Cura gli interventi di manutenzione delle aree a verde pubblico, alberature, fioriere gestite in economia;
- Rilascia autorizzazioni in materia di tutela ambientale: acqua, aria, suolo e rifiuti, rumore;
- Gestisce i rapporti con l'Osservatorio Ambientale;
- Coordinamento di intervento e progetti integrati finalizzati al miglioramento del benessere dei singoli e della collettività nell'ambito ambientale;
- Elaborazione della strategia sulla base delle linee guida definite dalla direzione di Servizi, operanti nei seguenti ambiti:
- Pianificazione e tutela della qualità dell'aria e contenimento delle emissioni in atmosfera;
- Tutela delle acque;
- Servizio integrato raccolta e smaltimento rifiuti;
- Tutela degli agenti fisici (inquinamento elettromagnetico, acustico e luminoso);
- Predisposizione mappe acustiche comunali e piani di azione di risanamento acustico;
- Difesa del suolo, sottosuolo e attività di bonifica dei siti inquinati - Pianificazione e



controllo attività estrattiva e opere di compensazione collegate - Tutela e valorizzazione del verde urbano Gestione rapporti con associazioni, consulte, fondazioni;

- Realizzazione delle politiche ambientali di sviluppo e delle linee guida utili alla loro traduzione in interventi operativi ed attività;
- Ricerca delle sinergie funzionali (enti, consulenti) alla progettazione delle politiche ambientali;
- Attività istruttorie e amministrative precedenti all'eventuale accertamento di un abuso nelle materie di competenza;
- Attività consultiva finalizzata al rilascio di pareri interni in materia ambientale anche nell'ambito delle procedure finalizzate all'erogazione di servizi al cittadino e all'impresa;
- Supporto specialistico alle iniziative di comunicazione e sensibilizzazione relative alla fruibilità del verde e alla diffusione della cultura di tutela e valorizzazione del verde;
- Ricerca e attuazione di Indirizzi innovativi e di coordinamento sulla progettazione e riqualificazione delle aree verdi;
- Supporto ai settori competenti in merito alla progettazione e riqualificazione di aree verdi su tematiche ambientali;
- Strategie ed indirizzi riguardo i progetti integrati finalizzati al miglioramento del benessere dei singoli e della collettività, nell'ambito della mobilità sostenibile (ciclabilità, bike sharing, pedonalità, mobilità elettrica);
- Gestione e coordinamento regolamento cittadinanza attiva;
- Coordinamento attività necessarie a reperire finanziamenti relativi a mobilità sostenibile,
- Partecipazione a bandi, presso Comunità Europea, Ministeri e Regione, compresa gestione per l'attivazione e gestione complessiva dei processi.

## **BENI CULTURALI**

*Servizio 4 Ambiente e Beni Culturali*

*Sezione Ambiente e Beni Culturali*

*Tel: 0766 590807 – Email: [francesco.dellacorte@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:francesco.dellacorte@comune.civitavecchia.rm.it)*



- Promuove la tutela e la valorizzazione del patrimonio archeologico e dei beni culturali presenti in ambito urbano; cura i rapporti con le Soprintendenze, le Università e le associazioni di settore.

<b>Servizio/procedimento</b>	<b>Termine procedimento (gg)</b>	<b>Prerequisiti (cosa serve per)</b>
Esonero attività rumorosa per attività temporanee	<b>30GG</b>	<b>ISTANZA DI PARTE INCARTA SEMPLICE IL CUI FAC SIMILE E' SCARICABILE SU SITO DEL COMUNE AL SEGUENTE INDIRIZZO <a href="http://www.comune.civitavecchia.rm.it/modulistica/">http://www.comune.civitavecchia.rm.it/modulistica/</a></b>
Iscrizione albo comunale compostatori	<b>60 GG</b>	<b>ISTANZA DI PARTE IL CUI FAC SIMILE E' SCARICABILE SU SITO DEL COMUNE AL SEGUENTE INDIRIZZO <a href="http://www.comune.civitavecchia.rm.it/modulistica/">http://www.comune.civitavecchia.rm.it/modulistica/</a> <b>Planimetria con ubicazione e distanze dagli edifici dell'impianto di compostaggio;</b> <b>Modello di riconsegna mastelli umido con protocollo da CSP</b></b>
Richiesta Autorizzazione/rinnovo/voltura allo smaltimento acque reflue domestiche	<b>90 GG</b>	<b>ISTANZA DI PARTE CON MARCA DABOLLO DI € 16,00 IL CUI FAC SIMILE E' SCARICABILE SU SITO DEL COMUNE AL SEGUENTE INDIRIZZO <a href="http://www.comune.civitavecchia.rm.it/modulistica/">http://www.comune.civitavecchia.rm.it/modulistica/</a> <b>IN CASO DI : AUTORIZZAZIONE - PERIZIA</b></b>

Servizio 4 Ambiente e Beni Culturali

Sezione Ambiente e Beni Culturali

Tel: 0766 590807 – Email: [francesco.dellacorte@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:francesco.dellacorte@comune.civitavecchia.rm.it)



		<b>TECNICA ASSEVERATA</b> <b>- ELABORATI</b> <b>GRAFICI</b> <b>RINNOVO</b> <b>- PERIZIA</b> <b>TECNICA ASSEVERATA</b> <b>VOLTURA</b> <b>- DICHIARAZIONE</b> <b>SOSTITUTIVA DI ATTO</b> <b>NOTORIO</b>
Autorizzazione abbattimento alberature	<b>90 GG</b>	<b>ISTANZA DI PARTE IL</b> <b>CUI FAC SIMILE E'</b> <b>SCARICABILE SU SITO</b> <b>DEL COMUNE AL</b> <b>SEGUENTE INDIRIZZO</b> <b><a href="http://www.comune.civitavecchia.rm.it/modulistica/">http://www.comune.civitavecchia.rm.it/modulistica/</a></b>  <b>- FOTO</b> <b>RETROFIRMATE E</b> <b>DATATE DELL'ALBERO</b> <b>- RELAZIONE TECNICO</b> <b>FORESTALE</b> <b>- RELAZIONE TECNICO</b> <b>EDILE (SOLO PER</b> <b>GRAVI DANNI A</b> <b>MANUFATTI)</b> <b>-Attestazione di</b> <b>avvenuto pagamento su</b> <b>Conto Corrente Postale</b> <b>n. 50874007 intestato a</b> <b>Comune di</b> <b>Civitavecchia – Servizio</b> <b>di Tesoreria o Bonifico</b> <b>Bancario sempre a</b> <b>favore del Comune di</b> <b>Civitavecchia - Servizio</b> <b>Tesoreria utilizzando il</b> <b>seguente codice IBAN:</b> <b>IT73R03069390421000</b> <b>00046016, con le</b> <b>seguenti causali:</b> <b>DIRITTI DI</b>



		<b>ISTRUTTORIA ( EURO 50,00 PER OGNI ALBERATURA ) - COPIA FOTOSTATICA DEL DOCUMENTO DI IDENTITA'</b>
Autorizzazioni in deroga all'attività rumorosa temporanea (cantieri)	<b>30 GG</b>	<b>ISTANZA DI PARTE IN CARTA SEMPLICE</b>

## STANDARD DI QUALITÀ

Il Servizio Ambiente e Beni Culturali si impegna ad osservare in tutte le sedi le norme in materia di sicurezza e prevenzione nei luoghi di lavoro, nonché ad adottare, nell'esecuzione dei servizi, tutte gli accorgimenti, le cautele e provvidenze necessarie a garantire la sicurezza e l'incolumità degli utenti e del personale.

Il Servizio Ambiente e Beni Culturali è altresì tenuto ad osservare tutte le prescrizioni contenute nelle norme volte a tutelare i dati personali e sensibili di chi si rapporta con l'amministrazione.

L'erogazione del servizio deve essere adeguato alla qualità e quantità delle prestazioni richieste, adottando i seguenti standard di qualità riferiti a:

### 1 - Personale addetto

viene garantito:

- un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia, alla disponibilità al dialogo e all'ascolto da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze;
- la consulenza per le informazioni richieste dagli utenti, informazioni se il servizio non è erogato da tale struttura e sulle procedure per accedervi;
- il riconoscimento del personale addetto ai rapporti con l'utenza;
- la partecipazione a corsi formativi di aggiornamento.

### 2 - Gestione del servizio

viene garantito:

- il rispetto degli orari di apertura degli uffici aperti al pubblico e delle relative turnazioni di personale, al fine di garantire la costante apertura degli stessi, anche in determinati periodi dell'anno.
- una consulenza sulla procedura e sulla documentazione da produrre, sia di propria iniziativa, sia su richiesta dei cittadini.

## INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Servizio 4 Ambiente e Beni Culturali

Sezione Ambiente e Beni Culturali

Tel: 0766 590807 – Email: [francesco.dellacorte@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:francesco.dellacorte@comune.civitavecchia.rm.it)



**Città di Civitavecchia**

Città Metropolitana di Roma Capitale

il Servizio Ambiente e Beni Culturali provvede a rendere consapevoli gli utenti, tramite il sito istituzionale e con i mezzi di diffusione dell'informazione ritenuti più opportuni, delle informazioni in merito a bandi/avvisi pubblici, nonché delle problematiche che in modo diretto o indiretto interagiscono con l'erogazione del servizio.

## **I RECLAMI**

L'utente può presentare reclamo utilizzando il modello di cui alla pagina seguente, che può essere inviato o per posta o tramite fax, ovvero mediante un e-mail ai seguenti indirizzi,:

[ufficio\\_ambiente@comunecivitavecchia.telecompost.it](mailto:ufficio_ambiente@comunecivitavecchia.telecompost.it) - [comune.civitavecchia@legalmail.it](mailto:comune.civitavecchia@legalmail.it)

Il funzionario responsabile riferirà al reclamante, entro 30 giorni circa, per iscritto circa lo stato o l'esito degli accertamenti, l'adozione delle misure ritenute opportune nonché le eventuali azioni da esperire in caso di risposta sfavorevole o insoddisfacente.

## **VALIDITÀ ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione qualora vengano a modificarsi gli elementi sopra descritti. Le future revisioni apportate alla Carta saranno tempestivamente portate a conoscenza degli utenti attraverso il sito istituzionale. La presente Carta è stata pubblicata dal servizio Servizio Ambiente e Beni Culturali in data 05/05/2020.

Servizio 4 Ambiente e Beni Culturali

Sezione Ambiente e Beni Culturali

Tel: 0766 590807 – Email: [francesco.dellacorte@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:francesco.dellacorte@comune.civitavecchia.rm.it)

**Carta dei servizi 2020**

Sito internet istituzionale: <http://www.comune.civitavecchia.rm.it>

Posta elettronica certificata: [comune.civitavecchia@legalmail.it](mailto:comune.civitavecchia@legalmail.it) – Telefono: 0766 5901