

# Comune di Catania

**DIREZIONE POLITICHE PER L'AMBIENTE - GESTIONE AUTOPARCO**

## Carta dei servizi

- ◆ Descrizione dei servizi
- ◆ Destinatari
- ◆ Modalità di accesso
- ◆ Documentazione necessaria
- ◆ Tempi di rilascio
- ◆ Costi
- ◆ Modulistica

**Aprile 2023**

## DIREZIONE POLITICHE PER L'AMBIENTE - GESTIONE AUTOPARCO

### SEDE

**Ubicazione:** Via Pulvirenti, 4

**Telefono:** 095 7422720

**Direttore:** Dott.ssa Lara Riguccio - [direttore.ambiente@comune.catania.it](mailto:direttore.ambiente@comune.catania.it)

### **Servizio Igiene Urbana e Ambientale**

**Dirigente (ad interim):** Dott.ssa Lara Riguccio

**Sede:** Via Pulvirenti, 4

**Responsabile:** Geom. Salvatore Fiscella - [salvatore.fiscella@comune.catania.it](mailto:salvatore.fiscella@comune.catania.it)

**Telefono:** 095 7422701

### UFFICI DECENTRATI

#### **Servizio Tutela e Gestione del verde pubblico - Fontane Ornamentali**

**Dirigente (ad interim):** Dott.ssa Lara Riguccio

**Sede:** Interno Villa Bellini

**Email:** [serviziotutelaverde@comune.catania.it](mailto:serviziotutelaverde@comune.catania.it)

**Telefono:** 095 320761

#### **Disinfezione, Disinfestazione e Derattizzazione**

**Sede:** Via Etna n. 603

**Responsabile:** Geom. Salvatore Fiscella - [salvatore.fiscella@comune.catania.it](mailto:salvatore.fiscella@comune.catania.it)

## CARTA DEI SERVIZI RELATIVA ALLE SOTTOELENCATE ATTIVITA'

<b>Tutela animali e contrasto al randagismo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Soccorso e mantenimento in vita animali randagi;</li><li>• Riconoscimento colonie feline;</li><li>• Promozione di affidamenti, adozioni e sterilizzazioni;</li><li>• Tutor di cani di quartiere;</li><li>• Restituzione cani di proprietà a seguito ritrovamento sul territorio comunale;</li><li>• Ricovero cani presso strutture.</li></ul>
<b>Disinfezione disinfestazione e derattizzazione</b>	Disinfezione, disinfestazione e derattizzazione in aree pubbliche sul territorio comunale
<b>Autorizzazione allo scarico</b>	Rilascio autorizzazione allo scarico per insediamenti civili e produttivi (assimilati o assimilabili a civili) ai sensi dell'art. 124 del D.Lgs. n. 152/2006
<b>Autorizzazione all'utilizzo, custodia e conservazione di gas tossici</b>	Rilascio Autorizzazione all'utilizzo, custodia e conservazione di gas tossici ai sensi del R.D. n. 147 del 09/01/27
<b>Autorizzazione sanitaria</b>	Rilascio autorizzazione sanitaria per apertura strutture ricettive, studi odontoiatrici e medici privati, stabilimenti balneari
<b>Segnalazioni inconvenienti igienico ambientali</b>	Sopralluoghi a seguito di segnalazione per inconvenienti igienico ambientali sul territorio comunale in merito a problematiche relative a emissioni moleste, abbandono rifiuti su aree private e sversamento reflui su aree pubbliche

## SOCCORSO ANIMALI RANDAGI FERITI O MALATI

<i>Descrizione</i>	Segnalazioni di animali randagi feriti e/o ammalati sul territorio comunale
<i>Destinatari</i>	Tutti i cittadini
<i>Modalità di accesso</i>	<b>Front-Office, Via Pulvirenti n. 4:</b> dal lunedì al venerdì ore 08,00 - 14,00; giovedì ore 08,00 - 14,00, 15,00 – 17,30 Tel. 095 7422738 - 095 7422764 <b>Centrale Operativa Polizia Municipale:</b> quando non operativi gli Uffici
<i>Documentazione necessaria</i>	Documento di riconoscimento
<i>Tempi di intervento</i>	120 minuti
<i>Costo</i>	Nessuno
<i>Modulistica</i>	Modulo ASP “Dichiarazione di ritrovamento e messa in sicurezza” scaricabile all'indirizzo: <a href="https://www.aspct.it/anagrafe-canina/">https://www.aspct.it/anagrafe-canina/</a>

## RICONOSCIMENTO COLONIE FELINE

<i>Descrizione</i>	<p>Il cittadino, ai sensi della legge 15/2000 può richiedere il riconoscimento di una colonia felina attraverso le Associazioni convenzionati con il Comune.</p> <p>I gatti riconosciuti, condotti dal tutor della colonia o altra persona delegata, saranno sterilizzati a cura del Servizio Igiene Urbana Veterinaria ASP di Catania.</p>
<i>Destinatari</i>	Tutti i cittadini
<i>Modalità di accesso</i>	Front-Office, Via Pulvirenti n. 4
<i>Documentazione necessaria</i>	Documento di riconoscimento
<i>Tempi di intervento</i>	20 gg. circa dal sopralluogo di verifica effettuato dal Servizio di Igiene Urbana Veterinaria dell'ASP di Catania
<i>Costo</i>	Nessuno
<i>Modulistica</i>	Modulo prestampato disponibile al Front-Office

## PROMOZIONE DI AFFIDAMENTI, ADOZIONI E STERILIZZAZIONI

<i>Descrizione</i>	Richiesta adozione e/o affido di un animale randagio e successiva sterilizzazione gratuita
<i>Destinatari</i>	Tutti i cittadini
<i>Modalità di accesso</i>	Front-Office, Via Pulvirenti n. 4
<i>Documentazione necessaria</i>	Documento di riconoscimento
<i>Tempi di rilascio</i>	20 gg. circa
<i>Costo</i>	Nessuno
<i>Modulistica</i>	Prestampato disponibile al Front-Office

## TUTOR DI CANI DI QUARTIERE

<i>Descrizione</i>	Richiesta tutoraggio di cani di quartiere di indole docile, ai sensi dell'art. 15, commi 6 e 7 della legge 15/2000.
<i>Destinatari</i>	Tutti i cittadini
<i>Modalità di accesso</i>	Front-Office, Via Pulvirenti n. 4
<i>Documentazione necessaria</i>	Documento di riconoscimento
<i>Tempi di rilascio</i>	Verificata l'indole docile del cane e la popolazione canina già presente sul territorio, viene disposta la reimmissione dell'animale.
<i>Costo</i>	Nessuno
<i>Modulistica</i>	Modulo prestampato disponibile al Front-Office

## RESTITUZIONE CANI DI PROPRIETA' A SEGUITO RITROVAMENTO SUL TERRITORIO COMUNALE

<i>Descrizione</i>	Il cittadino che vuole rientrare in possesso del cane smarrito può farne richiesta, previa denuncia di smarrimento presso il Comando di Polizia Municipale, all'ufficio Tutela Animali della Direzione.
<i>Destinatari</i>	Tutti i cittadini
<i>Modalità di accesso</i>	Front-Office, Via Pulvirenti n. 4
<i>Documentazione necessaria</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento di riconoscimento;</li> <li>• Denuncia di smarrimento;</li> <li>• Versamento sul CC n. 11087954 intestato a “Comune di Catania – Servizio Tesoreria Comunale” – Causale: “Restituzione cane con microchip n. ____”</li> </ul>
<i>Tempi di rilascio</i>	Al momento del versamento
<i>Costo</i>	<p>€ 75,00 + IVA (22%) (maggiorato di € 20,00 + IVA (22%) nel caso in cui il cane viene recuperato dalle ore 19:00 alle ore 07:00 nei giorni feriali o nei giorni festivi);</p> <p>€ 3,50 per ogni giorno di permanenza nel canile oltre ad eventuali spese di cure veterinarie se necessarie.</p> <p>Il servizio è gratuito per i titolari di attestazione ISEE</p>
<i>Modulistica</i>	N.D.

## RICOVERO CANI PRESSO STRUTTURE

<i>Descrizione</i>	<p>Il proprietario detentore, in caso di sopravvenuta e giustificata impossibilità al mantenimento del proprio cane, può richiedere alla Direzione l'autorizzazione all'affidamento presso strutture accreditate. L'amministrazione comunale valuterà la richiesta.</p> <p>Il proprietario, prima di affidarlo, dovrebbe avere cura di cercare personalmente la migliore sistemazione possibile per il proprio cane.</p>
<i>Destinatari</i>	Tutti i cittadini con gravi problemi di salute e/o economici.
<i>Modalità di accesso</i>	Front-Office, Via Pulvirenti n. 4
<i>Documentazione necessaria</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Richiesta in carta semplice;</li><li>• Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà attestante l'impossibilità a detenere il proprio cane per gravi motivi di salute e/o economici;</li><li>• Documento di riconoscimento;</li><li>• Attestazione ISEE;</li><li>• Certificazione medica;</li><li>• Descrizione caratteristiche somatiche del cane;</li><li>• Numero di microchip</li></ul>
<i>Tempi di ricovero</i>	Tempi necessari alla verifica documentale e al successivo rilascio di autorizzazione da parte della Direzione.
<i>Costo</i>	Nessuno
<i>Modulistica</i>	N.D.



## DISINFEZIONE - DISINFESTAZIONE

<i>Descrizione</i>	<p>Il servizio fa parte del progetto di contrasto biologico, elaborato e già avviato, di bonifica della città per evitare la proliferazione delle zanzare e ad eliminare i focolai di riproduzione di questi fastidiosi insetti. La strategia di lotta a basso impatto ambientale messa a punto negli ultimi anni ha raggiunto ottimi livelli, ma tutto ciò non basta. Infatti a partire dal periodo primaverile, che vede la schiusa delle uova delle zanzare, oltre al "contenimento" a basso impatto ambientale (con utilizzo di prodotti biologici antilarvali che non causano alcun danno all'uomo) è necessario che anche i cittadini collaborino al fine di ridurre i comportamenti che danno luogo al moltiplicarsi entro gli spazi domestici di questo fastidioso insetto.</p> <p>Il servizio viene eseguito anche per zecche e blatte.</p>
<i>Destinatari</i>	Tutti i cittadini
<i>Modalità e condizioni di erogazione</i>	Su iniziative del Comune e/o richiesta da parte dei cittadini.
<i>Documentazione necessaria</i>	Nessuna
<i>Orari di Erogazione</i>	Ore 06,00 - 04,00 del giorno successivo
<i>Costo</i>	Servizio gratuito su aree pubbliche anche su richiesta del cittadino
<i>Modulistica</i>	N.D.

## DERATTIZZAZIONE

<i>Descrizione</i>	Se nella vostra zona avete notato la presenza di roditori, contattate il Servizio Disinfezione del Comune che provvederà alla derattizzazione.
<i>Destinatari</i>	Tutti i cittadini
<i>Modalità e condizioni di erogazione</i>	Il Servizio esegue la derattizzazione soltanto in aree pubbliche.
<i>Documentazione necessaria</i>	Nessuna
<i>Orari di Erogazione</i>	Ore 06,00 - 04,00 del giorno successivo.
<i>Costo</i>	Servizio gratuito su aree pubbliche anche su richiesta del cittadino
<i>Modulistica</i>	N.D.

## AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO

<i>Descrizione</i>	Rilascio di autorizzazione allo scarico per insediamenti civili e produttivi (assimilati o assimilabili a civili) ai sensi dell'art. 124 del D.Lgs. n. 152/2006
<i>Destinatari</i>	Tutti i cittadini
<i>Modalità di accesso</i>	A mezzo pec ( <a href="mailto:comune.catania@pec.it">comune.catania@pec.it</a> ) o tramite protocollo di Direzione
<i>Documentazione necessaria</i>	Indicata all'art. 125 del D.Lgs. n. 152/2006;
<i>Tempi di rilascio</i>	30 gg. dall'acquisizione dell'istanza. (esclusi i tempi necessari all'acquisizione di eventuali pareri di altri Uffici)
<i>Costo</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Istanza in marca da bollo Euro 16,00;</li><li>• Diritti Istruttori diversificati in base a:<ul style="list-style-type: none"><li>- Tipologia dello scarico</li><li>- Numero abitanti Equivalenti (A.E.)</li><li>- Categoria catastale</li></ul></li><li>• Marca da bollo Euro 16,00 da apporre sul provvedimento da rilasciare</li></ul>
<i>Modulistica</i>	Disponibile sul sito istituzionale all'indirizzo: <a href="https://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/ambiente/ufficio-controllo-scarichi/modulistica.aspx">https://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/ambiente/ufficio-controllo-scarichi/modulistica.aspx</a>

## AUTORIZZAZIONE ALL'UTILIZZO, CUSTODIA E CONSERVAZIONE GAS TOSSICI

<i>Descrizione</i>	Rilascio di autorizzazione all'utilizzo, custodia e conservazione di gas tossici ai sensi del R.D. n. 147 del 09/01/27
<i>Destinatari</i>	Stabilimenti che impiegano gas tossici
<i>Modalità di accesso</i>	A mezzo pec ( <a href="mailto:comune.catania@pec.it">comune.catania@pec.it</a> ) o tramite protocollo di Direzione
<i>Documentazione necessaria</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Istanza in bollo con indicazione dell'attività , nome scientifico e commerciale del gas tossico puro o in miscela, formula chimica , modalità di impiego;</li><li>• Generalità richiedente e società sede legale e stabilimento, atto costitutivo, nomina del legale rappresentante, certificato CCIAA, titolo di disponibilità dell'immobile, regolarità edilizia, agibilità, autorizzazione allo scarico;</li><li>• Dichiarazione di autocertificazione legale rappresentante attestante l'assenza di condanne penali e di carichi pendenti;</li><li>• Dichiarazione che non esercita magazzini o depositi di gas tossici in altre province;</li><li>• Schema di regolamento interno per l'impiego del gas sistemi di intervento rilevazione, neutralizzazione e abbattimento, cautele,-nota descrittiva dei locali;</li><li>• Planimetria generale dello stabilimento e planimetria in scala non inferiore ad 1/100 dei locali adibiti all'utilizzo del gas tossici;</li><li>• Elenco del personale patentato firmato dal richiedente (estremi delle patenti o fotocopia);</li><li>• Dichiarazione del laureato di assunzione della direzione tecnica dei servizi relativi all'impiego del gas tossico, controfirmata dal richiedente;</li><li>• Dichiarazione di autocertificazione attestante l'assenza di condanne penali e di carichi pendenti e il possesso dei requisiti previsti per l'assolvimento dell'incarico;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ricevuta pagamento oneri istruttori (Delibera di C.C. n. 4 del 29/01/2019);</li> <li>• Ricevuta pagamento tassa di Concessione Governativa Regionale;</li> </ul> <p>Maggiori dettagli consultabili all'indirizzo:  <a href="https://www.comune.catania.it/ilcomune/uffici/ambiente/autorizzazioni-ambientali/autorizzazione-per-l-impiego-di-gas-tossici.aspx">https://www.comune.catania.it/ilcomune/uffici/ambiente/autorizzazioni-ambientali/autorizzazione-per-l-impiego-di-gas-tossici.aspx</a></p>
<b><i>Tempi di conclusione del procedimento</i></b>	<p>30 gg. (interrotti dalle richieste di integrazione e dai tempi di acquisizione del parere dell'ASP, commissione gas tossici, e della eventuale conclusione dei procedimenti di rilascio di autorizzazioni e nullaosta necessari per la realizzazione dello stabilimento e/o dell'avvio dell'attività.</p>
<b><i>Costo</i></b>	<p>Oneri istruttori consultabili all'indirizzo:  <a href="https://www.comune.catania.it/ilcomune/uffici/ambiente/autorizzazioni-ambientali/autorizzazione-per-l-impiego-di-gas-tossici.aspx">https://www.comune.catania.it/ilcomune/uffici/ambiente/autorizzazioni-ambientali/autorizzazione-per-l-impiego-di-gas-tossici.aspx</a></p>
<b><i>Modulistica</i></b>	<p>Disponibile all'indirizzo:  <a href="https://www.comune.catania.it/ilcomune/uffici/ambiente/autorizzazioniambientali/autorizzazione-per-l-impiego-di-gas-tossici.aspx">https://www.comune.catania.it/ilcomune/uffici/ambiente/autorizzazioniambientali/autorizzazione-per-l-impiego-di-gas-tossici.aspx</a></p>

## AUTORIZZAZIONE SANITARIA

<i>Descrizione</i>	Rilascio di autorizzazione sanitaria per l'apertura di strutture ricettive, studi odontoiatrici e medici privati, stabilimenti balneari
<i>Destinatari</i>	Titolari di strutture ricettive, studi medici, studi odontoiatrici, e stabilimenti balneari
<i>Modalità di accesso</i>	A mezzo pec ( <a href="mailto:comune.catania@pec.it">comune.catania@pec.it</a> ) o tramite protocollo di Direzione
<i>Documentazione necessaria</i>	Richiesta, planimetrie e attestazione di versamenti, relazione descrittiva dei locali, dell'impianti e delle attrezzature, visura catastale storica, titolo di possesso o contratto di locazione, dichiarazione di conformità degli impianti, copia documento di riconoscimento.
<i>Tempi di intervento</i>	5 gg. dall'acquisizione dell'istanza. (escluso il tempo necessario all'acquisizione del parere igienico-sanitario dell'ASP)
<i>Costo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Istanza in marca da bollo € 16,00;</li> <li>• Versamenti: <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Studi medici / Studi odontoiatrici</b></li> <li>Diritti istruttori - € 200,00</li> <li>Tassa Conc. Governativa Reg.le - € 61,97</li> <li><b>Strutture ricettive:</b></li> <li>fino a 4 camere da letto - € 120,00</li> <li>da 5 a 24 camere da letto - € 240,00</li> <li>da 25 camere da letto in su - € 250,00</li> <li><b>Stabilimenti balneari</b></li> <li>Diritti istruttori - € 200,00</li> </ul> </li> <li>• Marca da bollo € 16,00 da apporre sul provvedimento da rilasciare;</li> <li>• Marca da bollo € 2,00 da apporre sulla planimetria;</li> </ul>
<i>Modulistica</i>	Disponibile sul sito istituzionale all'indirizzo: <a href="https://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/ambiente/autorizzazioni-sanitarie/modulistica.aspx">https://www.comune.catania.it/il-comune/uffici/ambiente/autorizzazioni-sanitarie/modulistica.aspx</a>

**Sopralluoghi a seguito di segnalazione per inconvenienti igienico ambientali sul territorio comunale in merito a problematiche relative emissioni moleste, abbandono rifiuti su aree private e sversamento reflui.**

<i>Descrizione</i>	<p>Il cittadino può segnalare la presenza di inconvenienti igienico ambientali sul territorio comunale in merito a problematiche relative a emissioni moleste, abbandono rifiuti su aree private e sversamento reflui.</p> <p>La Direzione dopo il ricevimento della segnalazione attiva il sopralluogo di competenza o inoltra la stessa segnalazione ad altri uffici dell'Amministrazione o ad altri Enti qualora lo ritenga necessario.</p>
<i>Destinatari</i>	Tutti i cittadini
<i>Modalità e condizioni di erogazione</i>	Richiesta scritta
<i>Documentazione necessaria</i>	Nessuna
<i>Orari di Erogazione</i>	Entro 48 ore dalla ricezione
<i>Costo</i>	Nessuno
<i>Modulistica</i>	N.D.

## **RECLAMI, SEGNALAZIONI, PROPOSTE**

Il Comune si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati attraverso modalità strutturate di valutazione sulla soddisfazione dei cittadini, oltre a garantire l'attività di verifica sistematica tramite contatto diretto, moduli reclami e suggerimenti.

I cittadini, anche con le loro segnalazioni, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della Carta e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

E' possibile presentare segnalazioni e/o reclami:

- In forma scritta, tramite lettera, fax, o apposito modulo predisposto reperibile presso gli Uffici e sul sito istituzionale dell'Ente (<https://www.comune.catania.it/>);
- In forma verbale diretta agli addetti;
- In forma telematica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta.

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 30 giorni.



## STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

La Direzione Politiche per l'Ambiente – Gestione Autoparco, al fine di migliorare i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori (“standard”) utili alla comunicazione, quantificazione e misurazione della qualità del servizio erogato.

Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Soccorso e mantenimento in vita animali randagi	Tempo di espletamento del servizio	2 ore dalla segnalazione
Riconoscimento colonie feline	Tempo di conclusione del procedimento	10 gg. dalla richiesta
Promozione di affidamenti, adozioni e sterilizzazioni	Tempo di conclusione del procedimento	15 gg. dalla richiesta
Tutor di cani di quartiere	Tempo di conclusione del procedimento	10 gg. dalla richiesta
Restituzione cani di proprietà a seguito ritrovamento sul territorio comunale	Tempo per l'espletamento del servizio	Restituzione immediata
Ricovero cani presso strutture	Tempo di conclusione del procedimento	15 gg. dalla richiesta
Disinfezione disinfestazione e derattizzazione	Tempo di espletamento del servizio	Stesso giorno della segnalazione
Autorizzazione allo scarico	Tempo di conclusione del procedimento	25 gg. dalla richiesta
Autorizzazione all'utilizzo, custodia e conservazione gas tossici	Tempo di conclusione del procedimento	25 gg. dalla richiesta
Autorizzazione sanitaria	Tempo di conclusione del procedimento	5 gg. dalla richiesta
Segnalazioni inconvenienti igienico ambientali	Tempo di conclusione del procedimento	30 gg. dalla richiesta

### AZIONI MIRATE AL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI EROGATI

La Direzione Politiche per l'Ambiente – Gestione Autoparco, al fine di rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza e acquisire proposte di miglioramento dei servizi erogati, ha predisposto dei questionari, disponibili presso gli Uffici siti in Via Pulvirenti n. 4 e presso le sedi decentrate.

E' altresì possibile esprimere il grado di soddisfazione utilizzando il modulo interattivo disponibile sul portale dell'Ente all'indirizzo:

<https://www.comune.catania.it/citta-semplice/#/customer-satisfaction>

I dati raccolti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento dei servizi.