

LA CARTA DEI SERVIZI DEL C.D.R. MOBILITA'

La Carta dei Servizi trova fondamento dalla direttiva emanata dal Presidente del Consiglio dei Ministri nel gennaio 1994. Essa costituisce uno dei principali supporti per introdurre come norma di comportamento all'interno del Comune la gestione della qualità.

I cittadini devono sempre più divenire elemento centrale dell'azione di ogni settore della pubblica amministrazione. La Carta diventa quindi un Patto sulla qualità dei servizi che il C.d.R. Mobilità si impegna a rispettare, compatibilmente con le risorse disponibili.

La Carta dei servizi è un patto tra l'Amministrazione e i cittadini, che vengono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti e sulle modalità di svolgimento delle prestazioni. Essa costituisce così un importante strumento utile per trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei servizi offerti.

L'adozione di standards predefiniti, la ricerca di semplificazioni procedurali, le informazioni agli utenti, il rispetto e l'agevolazione dell'esercizio dei diritti dei cittadini, rappresentano un passo significativo nel processo di miglioramento dei rapporti tra i cittadini ed il Comune della Spezia.

Obiettivo delle Carte dei Servizi è porre gli utenti "nella condizione di controllare la qualità del servizio" ed è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti: di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

In particolare l'ente erogatore:

- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi offerti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- adotta gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicura il rispetto;
- pubblicizza gli standard adottati e ne informa il cittadino, verifica il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione degli utenti;
- garantisce il rispetto dello standard adottato

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e conformità ossia nel rispetto delle norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo:

Uguaglianza e Imparzialità:

Il C.d.R. Mobilità garantisce equità di trattamento nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche. Erogano inoltre il servizio in modo imparziale, obiettivo e neutrale.

Conformità:

Il C.d.R. Mobilità garantisce la conformità alle leggi e alla normativa esistenti in materia.

Continuità del servizio:

Il C.d.R. Mobilità garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore.

Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio saranno comunicate agli utenti mediante:

- comunicati agli organi di informazione locale
- sito web del Comune
- segnaletica negli uffici.

Semplificazione:

L'attività del C.d.R. Mobilità si ispira a criteri di semplificazione, mediante l'adozione delle soluzioni più funzionali alle esigenze del "Cittadino – utente".

Partecipazione:

Il C.d.R. Mobilità garantisce e promuove il ruolo che i cittadini possono svolgere per migliorare i servizi. Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami e ha il diritto di ottenere sempre una risposta. Inoltre, l'erogazione del servizio è condotta parallelamente a sistemi di indagini di soddisfazione degli utenti (customer satisfaction) per individuare fattori sui quali costruire gli obiettivi di miglioramento.

Chiarezza, trasparenza e accesso:

Il C.d.R. Mobilità si ispira a criteri di chiarezza e semplicità del linguaggio per favorire una interazione con il cittadino tesa realmente a rispondere ai relativi bisogni, e garantiscono ai cittadini una comunicazione chiara e diffusa delle modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi, assicurando a tutti la possibilità di accesso agli atti.

Efficacia ed efficienza:

Il Servizio è ispirato a criteri di efficienza ed efficacia, ricercando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee e mediante l'adozione delle soluzioni più funzionali all'attività svolta. In caso di disfunzioni ne viene tempestivamente data comunicazione al Cittadino.

Cortesìa:

il Servizio si ispira a criteri di cortesia e comprensione nei confronti dell'utente, cercando di assecondarne le esigenze in un'ottica di massima disponibilità ed informalità nei rapporti con il cittadino.

Coinvolgimento dei lavoratori:

Il C.d.R. Mobilità promuove la partecipazione attiva dei lavoratori all'analisi e al miglioramento continuo dei processi operativi di propria con l'obiettivo di semplificare le procedure, integrare i processi di lavoro e snellire gli adempimenti a carico del cittadino.

Riservatezza:

Il C.d.R. Mobilità garantisce il diritto alla Privacy e agli altri diritti della personalità coinvolti nel servizio; si attengono a tali principi e li salvaguardano, rispettando i criteri stabiliti dal D.Lgs.196/ 2003 e ss.

LE ATTIVITÀ DEL C.D.R. MOBILITÀ'

La sede è ubicata in Piazzale Giovanni XXIII n. 7.

Il C.d.R. Mobilità esercita funzioni di servizio nei confronti dell'utenza relative alle autorizzazioni per occupazioni suolo pubblico per cantieri, manomissioni suolo pubblico, traslochi, occupazioni per manifestazioni; autorizzazioni in deroga; pass invalidi. Le funzioni di servizio nei confronti dell'utenza relative a diversi servizi sono dettagliati in tabella:

- rilascio informazioni;
-accoglimento/istruttoria/rilascio autorizzazioni occupazione suolo pubblico per cantieri-traslochi
-accoglimento/istruttoria/rilascio richieste per rilascio pass invalidi
- accoglimento/istruttoria/rilascio autorizzazioni per occupazione suolo pubblico per manifestazioni
- accoglimento/istruttoria/rilascio di alcune tipologie di autorizzazioni in deroga
- Pareri preventivi pratiche edilizie
- accoglimento, istruttoria e rilascio autorizzazioni per occupazioni suolo pubblico per manomissione suolo pubblico;
- accoglimento e istruttoria per svincoli per depositi cauzionali per manomissione suolo pubblico;
-accoglimento istruttoria e rilascio di pareri pratiche edilizie;
-coordinamento interventi segnaletica orizzontale e verticale;
-coordinamento manutenzione impianti semaforici;
-accoglimento utenza per segnalazioni
-sovrintende autorizzazioni passi carrai
-sovrintende autorizzazioni Impianti pubblicitari permanenti e temporanei
-accesso agli atti amministrativi
-tutor istruttivi per il coinvolgimento dell'utenza all'utilizzo dei programmi on-line
-autorizzazioni trasporti eccezionali

Nell'erogare i propri servizi, il C.d.R. Mobilità:

- sostiene e sviluppa la corretta comunicazione verso i cittadini al fine di rendere chiaro l'accesso ai servizi ed alle prestazioni e favorire la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti, anche mediante l'incontro diretto fra cittadino e responsabile del procedimento interessato;
- promuove ed assicura l'esercizio dei diritti d'informazione ed accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza di cui alla legge 31 dicembre 1996, n. 675 e ss.;
- organizza in modo sistematico le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati, la raccolta delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, predisponendo precise procedure di risposta. I risultati di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei dirigenti e dei dipendenti;
- cura e valorizza la comunicazione interna come strumento per garantire alte prestazioni lavorative. A tal fine favoriscono la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per adeguare ed uniformare le informazioni dirette al pubblico, sia per migliorare l'efficienza dei propri interventi;

- collabora con gli altri servizi comunali per il miglioramento degli stessi, in funzione delle aspettative e delle richieste della cittadinanza.

PRINCIPALI STANDARD DI QUALITA'

La **qualità di un servizio** è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei rispettivi utenti. Per misurare la qualità del C.d.R. Mobilità, la Carta individua un sistema di fattori di qualità e standard di riferimento.

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti. Il fattore di qualità costituisce, dunque, un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità del C.d.R. Mobilità individuati in questa prima Carta e sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente sono i seguenti:

- livello di trasparenza;
- accessibilità al pubblico;
- tempi nell'erogazione dei servizi;
- presenza di molteplici canali di accesso ai servizi;

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.

PRINCIPALI STANDARD DI QUALITA' STANDARD DI TRASPARENZA

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta e nelle copie cartacee al momento della consegna da parte degli uffici competenti. Tutta la modulistica aggiornata è scaricabile all'indirizzo http://www.comune.laspezia.it/Aree_tematiche/Mobilita_Traffico/ nella sezione Traffico e Mobilità

DIRIGENTE

Gianluca Rinaldi
Tel 0187/727262
Email gianluca.rinaldi@comune.sp.it

FUNZIONARIO RESPONSABILE

Alessandro Trapani
Tel 0187 727 952
Email alessandro.trapani@comune.sp.it

SEDE

Piazzale Giovanni XXIII, n. 7

ORARI ACCESSO AL PUBBLICO PRESSO UFFICIO AMMINISTRATIVO CDR MOBILITA' VIA COSTANTINI N.7

Lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì 8.30-12.30
Martedì orario continuato 8.30 - 17.30 (esclusi i mesi di luglio e agosto in cui l'orario è 8.30- 12.30)
Sabato 8.30-12.00

RICEVIMENTO AL PUBBLICO PER INFORMAZIONI TECNICHE PER RILASCIO AUTORIZZAZIONE SCAVI – PASSI CARRAI – PUBBLICITA' TEMPORANEE E PERMANENTI
Il Lunedì, Mercoledì e Venerdì in orario 8,30 -11,30

RICEVIMENTO PER PROBLEMATICHE CONNESSE ALLA VIABILITA'
Previo appuntamento con il funzionario del servizio mobilità al numero 0187.727936

RECAPITI

Indirizzo per la corrispondenza: Comune della Spezia - C.d.R. Mobilità - Piazza Europa, n.1 - 19124 La Spezia
PEC traffico.comune.laspezia@legalmail.it
Tel 0187 727 936 - 0187 727357 - 0187 727710
Fax: 0187 727 900

ATTIVITA' presso C.d.R. Mobilità

- Autorizzazioni in deroga (eccetto ZTL ed area pedonale)
- Occupazione suolo pubblico Cantieri/Traslochi
- Occupazione suolo pubblico per manifestazioni
- Contrassegno disabili;
- Pareri preventivi pratiche edilizie
- Occupazione suolo pubblico per Manomissione suolo pubblico;
- Gestione manutenzione Segnaletica orizzontale/verticale;
- Gestione manutenzione impianti Semaforici;
- Autorizzazioni per Trasporti Eccezionali;
- Ordinanze;
- Gestione autorizzazione passi carrai;
- Gestione autorizzazione impianti pubblicitari permanenti e temporanei;

Attività presso sportelli Front-Office di Spezia Risorse in Via Pascoli:

- Passi carrai
- Pubblicità temporanea e permanente

Attività presso sportelli Front-Office di ATC MP in Via Saffi:

- Autorizzazioni in deroga ZTL "Centro Torretto" ed Area Pedonale;

Altre informazioni

Notizie ed informazioni possono essere acquisite visitando il Portale traffico e mobilità al seguente indirizzo <http://traffico.spezianet.it>.

Sono altresì pubblicate le schede dei procedimenti del Servizio Mobilità al seguente indirizzo:
http://www.comune.laspezia.it/Servizi_cittadino/guida_servizi/Mobilita_Polizia_Locale_Protezione_Civile/mobilita.html

PRINCIPALI STANDARD DI QUALITA': STANDARD DI ACCESSIBILITA' AL PUBBLICO

ACCESSIBILITA' FISICA:

L'accesso agli uffici del C.d.R. Mobilità è 6 gg/7, con apertura pomeridiana al pubblico di martedì (eccetto i mesi di Luglio ed Agosto). Nel caso di necessità di approfondimento di problematiche tecniche connesse alla viabilità e/o alle autorizzazioni per manomissioni scavi e/o altro è necessario un appuntamento con il personale tecnico.

PRINCIPALI STANDARD DI QUALITA': MOLTEPLICITA' DI CANALI DI ACCESSO AI SERVIZI

L'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi, è garantita oltre attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico, compresa la sezione web:

<http://traffico.spezianet.it/>

Il C.d.R. Mobilità realizza e mette a disposizione dell'utente, sia in formato cartaceo che elettronico, la modulistica necessaria per lo svolgimento delle pratiche.

Il C.d.R. Mobilità, utilizzando i mezzi ritenuti più idonei, si impegnano ad informare il singolo utente in merito a qualsiasi provvedimento che lo riguardi, motivando la decisione e indicando i riferimenti necessari per ottenere chiarimenti o ulteriori informazioni al riguardo.

L'attività del C.d.R. Mobilità è sempre più protesa alla informatizzazione delle autorizzazioni. Attualmente vengono rilasciate esclusivamente on line le autorizzazioni per trasporti eccezionali. Le autorizzazioni per occupazione suolo pubblico per cantieri/traslochi vengono erogate sia on line sia al Fronte Office. Sono in corso ulteriori potenziamenti dei programmi onde consentire una maggiore informatizzazione dell'attività e del rilascio delle ulteriori autorizzazioni.

PRINCIPALI STANDARD DI QUALITA': STANDARD DI TEMPESTIVITA'/QUALITA' TEMPORALI

Per misurare il grado di efficienza dei propri servizi, l'Amministrazione ha individuato come standard il tempo massimo di conclusione della singola pratica, ovvero la singola prestazione resa a ciascun utente.

Gli standard numerici consentono dunque al cittadino di verificare se gli impegni assunti dall'Amministrazione nella Carta dei Servizi vengono effettivamente rispettati nella pratica lavorativa quotidiana.

La Carta dei Servizi stabilisce dei tempi massimi - TEMPI DI RILASCIO - per il rilascio dell'autorizzazione richiesta secondo lo schema seguente:

Autorizzazioni occupazioni suolo pubblico per cantiere - trasloco	7 giorni
Rinnovo o integrazione/rettifica di autorizzazioni per cantiere-trasloco	4 giorni

Autorizzazioni occupazioni suolo pubblico per cantiere – trasloco on-line	5 giorni
Pass invalidi	7 giorni
Svincolo depositi cauzionali	60 giorni
Autorizzazioni manomissione suolo pubblico	30 giorni
Pareri pratiche edilizie	30 giorni
Autorizzazioni in deroga	7 giorni
Autorizzazioni trasporto eccezionale	15 giorni
Rinnovo autorizzazione Trasporti Eccezionali	7 giorni
Autorizzazione all'installazione di mezzi di pubblicità temporanea	7 giorni
Autorizzazioni all'installazione di impianti pubblicitari permanenti	30 giorni
Autorizzazione di passo carraio oppure rinnovo/volturazione	60 giorni
Richieste di intervento su segnaletica stradale	variabili
Passi carrai	60 giorni
Pubblicità temporanea	7 giorni
Pubblicità permanente	30 giorni

SUGGERIMENTI RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il C.d.R. Mobilità è a disposizione per accettare e registrare eventuali reclami e segnalazioni di disservizio o di mancato rispetto degli impegni previsti nella Carta. Il reclamo, inteso come malfunzionamento di un servizio o di un comportamento inefficiente nel rapporto con l'utenza, o la segnalazione, nella forma di comunicazione, suggerimento o apprezzamento dei servizi offerti, devono essere formulati on line al seguente link: <http://www.comune.sp.it/servizionline/segnalazionireclami> e seguendo le istruzioni riportate.

Il Comune della Spezia infatti, ha elaborato una procedura informatizzata per la gestione delle informazioni, delle segnalazioni e dei reclami dei cittadini, al fine di raccogliere e monitorarli in maniera sistematica e stimolare la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi.

Tutto quanto inviato o comunicato dai cittadini viene trasmesso ai Dirigenti competenti e tenuto così in considerazione per la valutazione dei servizi e per le possibili attività di miglioramento.

Il Comune della Spezia, con il termine Segnalazione, intende:

- comunicazione: la comunicazione da parte del Cittadino singolo o associato finalizzata a portare a conoscenza l'Amministrazione di una situazione di criticità su cui può intervenire direttamente o attraverso le Aziende Partecipate;
- suggerimento: qualsiasi proposta da parte del Cittadino, singolo o associato, finalizzata a promuovere azioni per il miglioramento degli standard di efficacia, efficienza, economicità e qualità dei servizi resi al Cliente/Cittadino;
- apprezzamento: qualsiasi comunicazione da parte del Cittadino, singolo o associato, tendente ad evidenziare aspetti positivi della vita cittadina o dei servizi offerti di cui l'Amministrazione sia direttamente o indirettamente responsabile.

Il Comune della Spezia, con il termine Reclamo, intende:

espressione di insoddisfazione, manifestata dal Cittadino singolo o associato, con la quale si evidenzia:

- il malfunzionamento/disservizio di un servizio garantito dall'Ente ovvero di cui il Comune sia direttamente o indirettamente responsabile;
- l'inefficienza di un ufficio comunale nel rapporto con l'utenza

Alle segnalazioni ed ai reclami viene data una risposta scritta entro 30 giorni.

Gli utenti possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni anche in merito al funzionamento degli standard di qualità fissati nella presente Carta.

Se il cittadino lo ritiene opportuno può rivolgersi anche direttamente al Dirigente, di persona, per telefono, tramite e-mail.

Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

ASCOLTO DEI CITTADINI

L'ascolto dei Cittadini è ritenuto fondamentale e viene svolto allo sportello, presso i responsabili dei settori in oggetto e in formato web, tramite indagini di soddisfazione della qualità percepita da parte degli utenti (customer satisfaction) e tramite il sistema centralizzato di gestione delle segnalazioni e dei reclami.

RILEVAZIONI DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

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

Il C.d.R. Mobilità promuove periodicamente, in collaborazione con l'Ufficio Qualità, ricerche qualitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi.

I risultati delle indagini saranno comunicati alla cittadinanza e presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta vengono aggiornati annualmente; tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, costi, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo **http: <http://traffico.spezianet.it/>** Da questo sito inoltre possibile prendere visione delle modalità di accesso e della documentazione necessaria per le diverse attività. Tali informazioni hanno lo scopo di facilitare la fruizione del servizio da parte dell'utente ed indicare la documentazione principale che occorre possedere per poter accedere ad un particolare servizio

e/o ottenere una determinata autorizzazione. Non sempre l'elenco è esaustivo poiché esistono casi molto complessi e diversi per i quali potrebbe essere necessario reperire ulteriori documenti. Per conoscere la documentazione completa, si rimanda al contatto con il personale impiegato nelle attività di Back Office

Copia cartacea della presente Carta può essere richiesta all'indirizzo Pec (Posta Elettronica Certificata) traffico.comune.laspezia@legalmail.it oltre che presso gli uffici presso i quali è comunque affisso un estratto.