

Comune di Rovigo



Carta del Servizio Pubblica Illuminazione



Premessa

L'intuizione e la volontà dell'Amministrazione Comunale di Rovigo nel predisporre una Carta dei Servizi dei cittadini è da intendersi come un forte segnale di innovazione nei rapporti con gli stessi e rappresenta altresì un elemento distintivo, specie se comparato con la maggior parte delle Amministrazioni locali, su scala non solo regionale.

Con la Carta dei Servizi, inteso come patto unilaterale nei confronti dei cittadini, si vuole definire e portare a conoscenza degli stessi i loro diritti, in maniera dettagliata ed analitica, contribuendo a determinare meglio le aspettative di servizio. Il fatto di promulgare la Carta in forma scritta e pubblica conferisce solennità ad un impegno di cui l'Amministrazione si è voluta far carico.

Nel predisporre il documento, considerata la complessità dell'organizzazione comunale e l'ampiezza delle competenze esercitate, si è giudicato opportuno strutturarla in maniera "modulare", redigendo per prima una Carta Generale dei Servizi e procedendo successivamente alla pianificazione e alla stesura di tutte le altre Carte specifiche.

In particolare, la **Carta Generale** definisce i principi generali a cui essa si ispira, sancisce il diritto dei cittadini ad essere informati previa una adeguata comunicazione, stabilisce l'adozione di standard di servizio misurabili e verificabili, introduce formalmente, in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico.

Le **Carte dei singoli Servizi** attuano nel concreto quanto enunciato nella Carta Generale, introducendo elementi quantitativi e qualitativi vincolanti (comunque verificabili), unitamente ad espliciti impegni a garantire singoli aspetti della qualità del servizio.

È quindi con legittimo orgoglio che possiamo annotare come, con l'assunzione di tale impegno e l'adozione di tale metodo, analitico e dettagliatamente informativo, Rovigo si sia posta all'avanguardia nel panorama nazionale della Pubblica Amministrazione che cambia.

Il Sindaco
Paolo Avezzù

L'Assessore alla Qualità e URP
Gabriele Della Gatta

Indice

Che cos'è la Carta dei Servizi	6
1. Obiettivo primario del servizio	8
2. Attività del servizio	8
3. Oggetto del servizio	9
4. Modalità di accesso e fruizione	10
5. Destinatari	10
6. Orari d'accesso al pubblico	11
7. Ubicazione degli uffici	11
8. Personale operante nei servizi	11
9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	12
10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali	15
11. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio	17
12. Valutazione e aggiornamento della Carta	18

Che cos'è la Carta dei Servizi

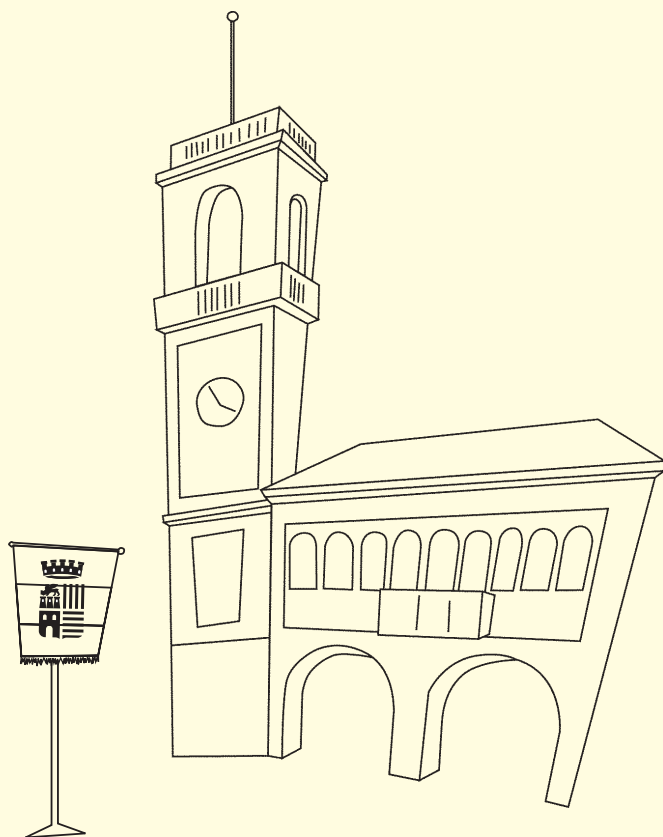
Estratto dalla Carta Generale dei Servizi (Capo I, Premessa)
approvata dalla Giunta Comunale di Rovigo con deliberazione n. 50 del 17 aprile 2003

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali. Con la Carta il Comune di Rovigo si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione. La Carta non è una semplice "Guida ai Servizi comunali", non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, non è un semplice atto burocratico.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali. Con essa si introduce il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui il cittadino ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un "contratto" tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza.

In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali), sia però anche conoscere in anticipo (per esclusione) i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).



Carta del Servizio Pubblica Illuminazione

Aggiornamento n.1 - giugno 2004

1. Obiettivo primario del servizio

L'obiettivo primario del servizio è lo sviluppo e la gestione della rete costituita dagli impianti di pubblica illuminazione, mediante la progettazione e realizzazione delle opere relative e della manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti, parte integrante del patrimonio comunale. Tutto questo promuovendo il miglioramento della qualità e della sicurezza mediante una accurata ricerca relativa alle nuove tecnologie e alle nuove norme tecniche.

2. Attività del servizio

Il servizio pubblica illuminazione si occupa della progettazione di nuovi impianti o estensioni di esistenti (previsti nel Programma Triennale dei Lavori Pubblici e nell'Elenco Annuale di Programmazione delle Opere Pubbliche) e della manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti esistenti.

3. Oggetto del servizio

a) Atti

- Redazione di progetti preliminari;
- Redazione di progetti definitivi;
- Redazione di progetti esecutivi;
- Predisposizione di atti necessari all'approvazione dei progetti esecutivi;
- Partecipazione sedute di gara, quando necessario o richiesto;
- Rilascio attestazione di "conformità" e/o regolare esecuzione inerenti agli impianti di pubblica illuminazione eseguiti su lottizzazioni private;
- Redazione di Stati di avanzamento dei lavori (S.A.L.) e relativi certificati di pagamento ogni qualvolta ne sia maturato il diritto alle imprese;
- Redazione di contabilità finali di opere appaltate;
- Redazione di certificati di regolare esecuzione per le opere eseguite da imprese esterne e determinazione del relativo corrispettivo.

b) Provvedimenti e riferimenti

- Liquidazioni fatture emesse dai fornitori di materiale;
- Liquidazioni fatture emesse da imprese esecutrici di opere diverse;
- Gestione del magazzino mediante acquisti di materiale necessario al corretto funzionamento del servizio;
- Quantificazione delle spese occorrenti alla realizzazione delle opere non riconducibili ad un progetto;
- Riferimenti e rapporti con le società di assicurazione in ordine ai danni patiti o causati da sinistri stradali ove sia coinvolto anche il servizio della pubblica illuminazione.

c) Vigilanza e controllo

- Verifica della manutenzione ordinaria degli impianti eseguita con personale proprio;
- Verifica dell'esecuzione delle opere di manutenzione straordinaria delle imprese esecutrici, dei lavori relativi agli appalti affidati a imprese;
- Vigilanza sull'esecuzione dei lavori e sulle opere di privati che comportano la manomissione del suolo pubblico interessando e coinvolgendo il servizio della pubblica illuminazione.

d) Front office e utenza

- Gestione dei rapporti tecnico commerciali con le varie realtà economico imprenditoriali del settore;
- Cura dei rapporti con l'utenza e con la cittadinanza in merito alle varie segnalazioni o reclami.

4. Modalità di accesso e fruizione

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:

- Informazioni generali;
- Informazioni di natura tecnico amministrativa in ordine alla realizzazione di nuovi impianti, consulenze tecnico organizzative alle imprese partecipanti alle gare d'appalto;
- Rapporti diretti con l'utenza.

L'accesso è possibile anche telefonicamente (0425/206262), oppure tramite Fax (0425/206200 o 206255) ovvero tramite e-mail (lavoripubblici@comune.rovigo.it) È possibile ricevere consulenze e chiarimenti per pratiche complesse mediante appuntamento, che può essere richiesto personalmente o telefonicamente al seguente numero:

- 0425/206262 (Responsabile dell'Unità Pubblica Illuminazione)

5. Destinatari

- a) privati, società, o professionisti direttamente interessati alle attività esplicate dal servizio stesso;
- b) chiunque desideri ottenere informazioni o visionare pratiche inerenti al servizio, secondo le modalità stabilite dal Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi.

6. Orari d'accesso al pubblico

Martedì e Giovedì (solo pomeriggio): dalle ore 15.30 alle ore 17.30

Venerdì (solo mattino): dalle ore 10.30 alle ore 13.00

7. Ubicazione degli uffici

Settore OO.PP. - Gestione Patrimonio - Gestione Tecnica

Sezione Suolo OO.PP. (III° piano)

Piazza Vittorio Emanuele II° n 1 - 45100 ROVIGO

Telefono: 0425/206262 Fax: 0425/206200 o 206255

e-mail: lavoripubblici@comune.rovigo.it

8. Personale operante nel servizio

N.3 persone (1 tecnico, 2 operatori)

9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

a) PARTECIPAZIONE

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia, nel rispetto, comunque, dell'osservanza della normativa di riferimento in materia di OO.PP.;
- all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
 - di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
 - di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato.

b) CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 6.

Eventuali eccezionali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, ovvero anche programmate, saranno comunicate tempestivamente all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- pubblicate sul sito Internet del Comune nella pagina "Lavori Pubblici";
- con comunicazioni dirette, anche telefoniche, alle Imprese coinvolte con cantieri operativi;
- nei casi più significativi, anche mediante comunicazione agli organi di stampa locali.

c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Settore OO.PP. – Pubblica Illuminazione impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;
- per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
 - corretto, garantendo la conformità alle norme;
 - favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
 - tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
 - autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

d) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

I lavoratori del Servizio Pubblica Illuminazione ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ

Il Responsabile dell'Unità Pubblica Illuminazione si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

Lo stesso Responsabile si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

f) CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ

Gli operatori del servizio si impegnano, specialmente nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Gli stessi operatori o garantiscono inoltre all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più reparti, appartenenti anche a settori diversi, il Servizio Pubblica Illuminazione promuove la costituzione di un Tavolo di Coordinamento intersettoriale, allo scopo di costituire un dispositivo, a riunione programmata, destinato a meglio coordinare l'attività tra uffici, in linea con quanto affermato al punto 9.c (perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia).

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Il Servizio Pubblica Illuminazione adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- predispone, ove necessario, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze. A tale proposito, garantisce che nella modulistica in questione ogni riferimento di legge sia seguito dallo stralcio della norma pertinente ovvero dal suo Titolo, allo scopo di perseguire chiarezza e comprensibilità, in linea con il principio enunciato al punto 9. f.

RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il Servizio Pubblica Illuminazione, d'intesa con il dirigente del Settore OO.PP. ed in accordo con il Settore Risorse Umane, predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo del servizio, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio la Pubblica Illuminazione attiva i seguenti interventi, avvalendosi della collaborazione e dell'eventuale suppor-

to tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

a) indagini sulla soddisfazione dei destinatari

A cadenza annuale vengono somministrati agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati dal dirigente di settore in sede di redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

b) procedure di reclamo o segnalazione

Ogni utente può presentare, al responsabile del servizio ovvero all'istruttore di supporto al procedimento, reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dalla Carta generale dei Servizi del Comune di Rovigo. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

In caso di presentazione formale, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati dal dirigente di settore in sede di redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

c) procedure di registrazione interna delle anomalie

Il Responsabile dell'Unità Pubblica Illuminazione, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmette al dirigente del Settore OO.PP. , responsabile della qualità del Settore, affinché vengano considerate nella redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

11. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	Tempestività di intervento sulla rete di pubblica illuminazione per manutenzioni, guasti o disservizi segnalati dai cittadini. (intervallo massimo tra la chiamata e l'arrivo sul posto per la messa in sicurezza)	Tempo max per la sostituzione di una lampada fulminata: 3 gg lavorativi.
		Tempo max per la sostituzione di una lampada fulminata nelle vicinanze di un incrocio pericoloso: 12 ore.
		Tempo max in caso di intera zona al buio (non meno di 10 punti luce consecutivi): 12 ore
	Intervallo medio tra chiamata e ripristino delle condizioni normali di esercizio	Tempo medio di intervento per sostituzione lampada non funzionante nelle vicinanze di un incrocio pericoloso: 9 ore
Tempo medio di intervento per ripristino di un'intera linea in caso di danni dovuti ad incidente stradale e/o guasti di impianti o di linea: - 12 ore per la messa in funzione dell'impianto - 15 gg lavorativi per il ripristino totale 20 gg lavorativi (a decorrere dalla richiesta dell'utente)		
ATTIVITÀ OPERATIVE	Tempo massimo di intervento per lo spostamento di linee di pubblica illuminazione o corpi illuminanti (lanterne, proiettori) posti su proprietà privata	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e il sopralluogo: 5 gg lavorativi
	Tempo massimo per il sopralluogo e la preventivazione in caso di richiesta motivata di spostamento di pali di pubblica illuminazione posti su suolo pubblico, a decorrere dalla data di richiesta dell'utente	Tempo massimo entro cui si valuta la richiesta e si comunica il preventivo e la cauzione all'utente: 15 gg lavorativi, dal sopralluogo
ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI	Risposta a richieste di informazioni e reclami scritti degli utenti	Tempi di risposta - informazioni: 10 gg. lavorativi - reclami scritti: 20 gg. lavorativi

12. Valutazione e aggiornamento della Carta

Annualmente il Responsabile dell'Unità Pubblica Illuminazione produce al Dirigente del Settore OO.PP. un Rapporto di valutazione sulla Carta, ai fini del miglioramento continuo della qualità del servizio con indicazione:

- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto;
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- c) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti;
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in pubbliche adunanze, alle quali sono invitati direttamente con appositi avvisi gli utenti e le loro associazioni rappresentative.

A seguito degli esiti delle pubbliche adunanze il Responsabile dell'Unità Pubblica Illuminazione, d'intesa con il dirigente del Settore OO.PP, aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore ai Lavori Pubblici.



dal 1972 nel campo del Recupero Strutturale e del Restauro
Via Chiarugi, 76 • Tel. 0425 361278 • www.iar-restauri.it



COMUNE DI ROVIGO

Ufficio Qualità e Relazioni con il Pubblico

Piazza Vittorio Emanuele II, n.1 - 45100 ROVIGO

Tel. 0425.206202-206222-206232 Fax 0425.206330

Numero Verde 800.391609 E-mail urp@comune.rovigo.it