



Carta di Qualità dei Servizi

SETTORE MOBILITÀ, ELIMINAZIONE BARRIERE ARCHITETTONICHE E
TRASPORTO PUBBLICO

SEDE: VIA GUERINO GRIMALDI, 7

DIRETTORE SETTORE:
Ing. Luigi Mastrandrea

Indice generale

Introduzione.....	3
A. Norme e principi.....	4
1. Principi fondamentali.....	4
Legalità.....	4
Eguaglianza.....	4
Imparzialità.....	4
Continuità.....	4
Diritto di scelta.....	4
Partecipazione.....	4
Efficienza ed efficacia.....	5
Chiarezza e cortesia.....	5
Informazione.....	5
2. Principali riferimenti normativi.....	5
B. Presentazione del Settore.....	6
1. Attività del Settore.....	6
2. Obiettivi.....	7
C. Servizi offerti.....	8
Ufficio Direzione e Segreteria.....	8
Ufficio Infrastrutture Mobilità Urbana.....	8
Ufficio Trasporto Pubblico su gomma e Salerno Mobilità.....	9
Ufficio Manutenzione Impianti Elevatori.....	10
Ufficio Tutela Pubblica Incolumità.....	10
Ufficio Passi Carrabili.....	11
Ufficio Traffico e Segnaletica.....	11
Ufficio Strade.....	11
Ufficio Occupazione Suolo Pubblico e Scavi.....	12
U.O.P.I. - Ufficio Pubblica Illuminazione.....	12
D. Standard e valutazione.....	14
1. Adozione di standard della qualità del servizio.....	14
E. Valutazione e aggiornamento della Carta.....	16
1. Altre informazioni utili.....	16
2. Suggerimenti, segnalazioni e reclami.....	16
Allegato 1.....	18
MODULO SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI.....	18
Allegato 2.....	19
MODULO PRESENTAZIONE RECLAMI.....	19
Allegato 3.....	21
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO.....	21

Introduzione

La Carta di qualità dei servizi consente d'informare, in modo trasparente ed immediato, sull'offerta delle prestazioni, sulle modalità d'accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.

La Carta di qualità dei servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.

Tali livelli, inoltre, sono sottoposti a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) del cittadino utente.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso di quelle rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori qualitativi, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo.

Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.

La Carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno efficaci variazioni di quanto indicato.

La Carta di qualità dei servizi è pubblicata sul sito del Comune di Salerno e viene periodicamente aggiornata.

A. Norme e principi

1. Principi fondamentali

Nell'erogazione dei propri servizi, il Comune di Salerno si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio d'eguaglianza dei diritti per l'utenza, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

Imparzialità

Il Comune di Salerno eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Diritto di scelta

Laddove non lo impedisca la normativa di settore, e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

Partecipazione

Il Comune di Salerno s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Il Comune di Salerno promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune di Salerno pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

Il Comune di Salerno assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune di Salerno considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva circa le procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, e ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

2. Principali riferimenti normativi

La Carta di qualità dei servizi si ispira principalmente alle seguenti fonti normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.
- Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286
- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.
- Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione dell'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi pubblici.
- D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 in tema di “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.

B. Presentazione del Settore

1. Attività del Settore

Il Settore Mobilità, Eliminazione Barriere Architettoniche e Trasporto Pubblico svolge le seguenti funzioni:

- presidia e gestisce le attività di pianificazione, di progettazione, di verifica e di controllo delle funzioni connesse alla Mobilità Sostenibile;
- presidia la gestione del Piano Urbano Mobilità Sostenibile (P.U.M.S.);
- gestisce l'installazione della segnaletica stradale e della toponomastica;
- coordina e gestisce la manutenzione ordinaria e straordinaria della segnaletica stradale;
- elabora progetti ed emana provvedimenti di circolazione e di segnaletica stradale;
- rilascia autorizzazioni per la segnaletica turistica alberghiera;
- definisce e propone il piano urbano parcheggi;
- elabora progetti preliminari, studi di fattibilità dei parcheggi ad uso pubblico;
- definisce e propone il piano urbano del traffico;
- individua le aree di sosta per veicoli di persone disabili;
- emana ordinanze di viabilità permanenti e temporanee;
- garantisce la realizzazione ed il completamento delle infrastrutture per i trasporti;
- gestisce la ristrutturazione, il potenziamento e l'innovazione del sistema del trasporto pubblico locale urbano e lo sviluppo delle forme di mobilità alternative;
- gestisce le autorizzazioni e le revocche dei passi carrabili;
- rilascia autorizzazioni e concessioni in materia di traffico e trasporti;
- rilascia autorizzazione per l'occupazione del suolo pubblico e per la realizzazione di scavi;
- coordina la gestione della progettazione, della installazione, della manutenzione ordinaria e straordinaria, anche affidata a società in house del Comune di Salerno, degli impianti semaforici;
- gestisce ed effettua la manutenzione impianti elevatori di proprietà comunale, anche affidata a società in house del Comune di Salerno;
- gestisce il contratto di servizio con la società in house della mobilità "Salerno Mobilità S.p.A.";
- sovrintende e coordina la gestione del contratto di servizio di pubblica illuminazione;
- sovrintende e coordina l'organizzazione e la realizzazione dell'evento "Salerno Luci d'Artista";
- garantisce il servizio di Pubblica Incolumità;
- Ogni altra funzione inequivocabilmente riferibile alla competenza del settore in forza di legge, regolamento e/o atto amministrativo;
- supporta il Settore Avvocatura per la gestione dell'eventuale contenzioso post gara e/o derivante dai rapporti contrattuali, o, comunque, inerenti la materia trattata dal Settore;
- predispone i capitoli tecnici di competenza del Settore, relativamente alle procedure ad evidenza pubblica e relative attività finalizzate alla stipula dei contratti;

- propone progetti in ambito Piano Nazionale Ripresa e Resilienza inerenti il proprio Settore.

2. Obiettivi

Il Settore si prefigge di:

- soddisfare i bisogni di mobilità delle persone e di trasporto delle merci, con il rispetto degli obiettivi di riduzione dei consumi energetici e dei costi ambientali, sociali ed economici;
- migliorare l'accessibilità del centro urbano con particolare riguardo ai modi di spostamento "sostenibili", quali il trasporto collettivo, il trasporto ciclo-pedonale e quello intermodale;
- predisporre, curare ed aggiornare i Piani in materia di trasporto;
- migliorare l'integrazione tra i modi di trasporto e facilitare l'interconnessione delle reti di trasporto esistenti, anche attraverso lo sviluppo di specifici sistemi informativi e di comunicazione;
- aumentare l'efficienza logistica ed economica di ogni singola modalità di trasporto;
- ottimizzare il quadro delle infrastrutture stradali e le aree dedicate alla sosta attraverso interventi di consolidamento dell'esistente e di progettazione di nuove soluzioni (assi viari, intersezioni stradali, ecc.).

C. Servizi offerti

Ufficio Direzione e Segreteria

All'Ufficio è demandata l'attività di coordinamento, assistenza e supporto a tutti gli Uffici dipendenti del Settore ed in particolare:

- supporto diretto al Direttore del Settore;
- supporto alla gestione delle risorse economiche assegnate al Settore;
- predisposizione di atti deliberativi, determinativi e convenzionali;
- protocollazione e smistamento posta per l'intero Settore;
- predisposizione atti per procedure di gare anche tramite MePA o adesione Consip;
- registrazione delle fatture di competenza dell'intero Settore;
- richiesta DURC e di tutta la documentazione prevista dalla normativa in materia per l'affidamento dei lavori, servizi e forniture.

I cittadini possono accedere alla sede dell'Ufficio in Via Guerino Grimaldi n. 7 nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 09:00 alle ore 12:00 e dalle ore 15:30 alle ore 16:30.

Il Responsabile dell'Ufficio è il dott. Vincenzo Ronga

Recapiti telefonici: tel. 089 664131

Indirizzo di posta elettronica: v.ronga@comune.salerno.it

Ufficio Infrastrutture Mobilità Urbana

L'Ufficio svolge, per quanto concerne gli interventi connessi alla mobilità e ai trasporti, le seguenti attività:

- accertamenti e indagini preliminari idonei a consentire la verifica della fattibilità tecnico/economica ed amministrativa degli interventi relativi ad infrastrutture viarie e/o di parcheggi pubblici;
- attività di progettazione di interventi connessi a sistemazioni viarie, intersezioni stradali, parcheggi e in generale di lavori pubblici di competenza del Settore;
- rilascio di pareri endoprocedimentali in merito ai progetti di viabilità;
- acquisizione di pareri e/o intese o quant'altro ai fini dell'approvazione di progetti di infrastrutture per la mobilità;
- espletamento di gare e redazione dei relativi contratti di appalto;

Inoltre, si occupa:

- dell'analisi e dello studio delle intersezioni stradali, della progettazione delle soluzioni più efficaci per il miglioramento della sicurezza stradale e della fluidità del traffico, secondo le indicazioni del Primo Piano Nazionale della Sicurezza Stradale;
- dell'aggiornamento del Programma Urbano Parcheggi
- dell'aggiornamento del Piano Urbano del Traffico (PGTU).;
- del Piano Urbano della Mobilità (PUM);
- della collaborazione alla predisposizione del Piano annuale e triennale dei lavori pubblici;

- della promozione di politiche territoriali tese ad una mobilità sostenibile finalizzata a ridurre gli spostamenti con auto private in favore di una mobilità alternativa (bicicletta, trasporto pubblico, trasporto privato condiviso: car pooling e car sharing);
- della partecipazione, data la valenza del comune capoluogo, alla redazione del Piano di Trasporto dei Bacini di traffico (PTB) e del Piano Provinciale di Territoriale di Coordinamento (PTC);
- dell'aggiornamento del Piano Triennale dei Servizi Minimi (PTS), relativo alla programmazione ed al progetto esecutivo dei servizi di trasporto pubblico locale su gomma del comune Capoluogo.

I cittadini possono accedere alla sede dell'Ufficio in Via Guerino Grimaldi n. 7 nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 09:00 alle ore 12:00 e dalle ore 15:30 alle ore 16:30.

Il Responsabile dell'Ufficio è l'arch. Valeria De Filippo

Recapiti telefonici: tel. 089 664001

Indirizzo di posta elettronica: v.defilippo@comune.salerno.it

Ufficio Trasporto Pubblico su gomma e Salerno Mobilità

Il servizio di Trasporto Pubblico su gomma per la Città di Salerno è affidato alla società Busitalia Campania S.p.A. , che opera per conto della Regione Campania per i servizi minimi, mentre il Comune di Salerno gestisce solo ed esclusivamente i servizi aggiuntivi.

L'Ufficio si interessa:

- della gestione dei Contratti di Servizio T.P.L. – Trasporto Pubblico Locale: Busitalia Campania;
- della vigilanza e controllo sul rispetto degli obblighi di esercizio del Trasporto Pubblico Locale;
- di curare i rapporti di tipo amministrativo e tecnici con Busitalia Campania S.p.A. per la gestione del servizio di TPL in relazione alla domanda dell'utenza;
- di esercitare attività di controllo sul rispetto delle clausole contrattuali e più nel dettaglio sulla regolarità dei servizi effettuando il costante monitoraggio del servizio effettuato dalla società Busitalia Campania S.p.A. con la conseguente tenuta dei conti e liquidazione dei contributi chilometrici;
- di provvedere alle liquidazioni dei corrispettivi e alle verifiche economiche dei bilanci e dello stato finanziario delle aziende esercenti;
- di gestire i servizi di trasporto aggiuntivi con oneri a carico del Comune.

L'Ufficio cura inoltre i rapporti con la società in house Salerno Mobilità S.p.A., che è affidataria in concessione dei servizi di mobilità di seguito indicati:

- Gestione dei servizi di sosta, parcheggio e attività complementari (servizi "Core"), quali gestione dei servizi di sosta sulle strisce blu, di parcheggio all'interno di parcheggi comunali , bloccaggio e rimozione dei veicoli, rilascio permessi residenti Z.P.R.U. su aree comunali.
- Servizi di conduzione di strutture per la mobilità (servizi "No Core"), quali gestione impianti ascensori pubblici, gestione di n. 3 scale mobili in via Madonna del Monte/via Indipendenza, gestione di 5 stazioni metropolitane e degli ascensori ivi installate, apertura/chiusura strutture comunali quali sottopasso via Arbostella, mercato di piazza Cavalieri di Vittorio Veneto e mercato di via Robertelli, solo chiusura della Villa Comunale, apertura e chiusura di Villa Carrara, solo apertura mercato via De Crescenzo.

I cittadini possono accedere alla sede dell'Ufficio in Via Guerino Grimaldi n. 7 nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 09:00 alle ore 12:00 e dalle ore 15:30 alle ore 16:30.

Il Responsabile dell'Ufficio è il dott. Gianpiero Fortunato

Recapiti telefonici: tel. 089 664127 - 089 664001

Indirizzo di posta elettronica: g.fortunato@comune.salerno.it

Ufficio Manutenzione Impianti Elevatori

Sono demandate all'Ufficio, le attività tecnico-amministrative e le responsabilità dei procedimenti relativi alle attività manutentive ordinarie e straordinarie degli impianti elevatori e scale mobili di competenza comunale.

All'Ufficio, inoltre, sono demandati tutti gli adempimenti amministrativi previsti ed attribuiti al Comune dal D.P.R. 30 aprile 1999, n. 162, ed in particolare il rilascio del numero di matricola di esercizio impianto e l'emissione di ordinanze di fermo amministrativo di impianti.

I cittadini possono accedere alla sede dell'Ufficio in Via Guerino Grimaldi n. 7 nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 09:00 alle ore 12:00 e dalle ore 15:30 alle ore 16:30.

Il Responsabile dell'Ufficio è il dott. Vincenzo Rispoli

Recapiti telefonici: tel. 089 664138

Indirizzo di posta elettronica: v.rispoli@comune.salerno.it

Ufficio Tutela Pubblica Incolumità

L'Ufficio Tutela Pubblica Incolumità, tramite la Centrale operativa del Settore Polizia Locale, riceve le segnalazioni del Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco, Forze dell'ordine, Enti vari o dei privati cittadini, predisponendo l'adozione di provvedimenti da parte del Dirigente o del Sindaco, quale Ufficiale di Governo, al fine di tutelare l'incolumità della popolazione.

Il cittadino che intende segnalare eventuali situazioni di pericolo per la pubblica incolumità deve rivolgersi al Comando provinciale dei Vigili del Fuoco che, ai sensi della legge 139/06, assicura il servizio di soccorso pubblico.

L'Ufficio si occupa delle situazioni di pericolo per la pubblica incolumità conseguenti allo stato di conservazione e manutenzione delle costruzioni in aree soggette a pubblico passaggio e, di sgombero cautelativo di abitazioni o chiusura cautelativa di esercizi o attività commerciali, per pericolo diretto o esterno.

Ricevuta comunicazione dai Vigili del Fuoco di un loro intervento di soccorso pubblico derivante dallo stato di conservazione e manutenzione di una costruzione in area soggetta a pubblico passaggio, l'Ufficio procede come di seguito riportato:

- 1) sopralluogo per verificare la situazione descritta nella comunicazione ricevuta e, qualora richiesto dai Vigili del Fuoco, controllo delimitazione area, potenzialmente interessata da distacchi di materiali vari, al fine di evitare il pericolo imminente sul pubblico passaggio.
- 2) invio provvedimento dirigenziale al proprietario, o comunque agli aventi titolo, affinché si provveda alla messa in sicurezza della costruzione, qualora non vengano segnalati dai Vigili del Fuoco gravi e immediati pericoli per l'incolumità pubblica.
- 3) invio di Ordinanza sindacale contingibile e urgente, ai sensi dell'art. 54, comma 4, del TUEL n. 267/2000 e ss.mm.ii., affinché si provveda alla messa in sicurezza della costruzione, entro un termine preciso qualora vengano segnalati dai Vigili del Fuoco gravi e immediati pericoli per l'incolumità pubblica. Alla scadenza del termine previsto, qualora

il proprietario o l'avente titolo non abbia dato riscontro a quanto prescritto, si procede per l'esecuzione sostitutiva, con oneri a carico del proprietario o l'avente titolo, delle opere di messa in sicurezza.

Gli articoli 2051 e 2053 del Codice Civile attribuiscono al proprietario di un edificio, o agli aventi titolo, la responsabilità in ordine alla custodia delle cose nonché ai danni cagionati dalla loro rovina.

I cittadini possono accedere alla sede dell'Ufficio in Via F. D'Allora nei giorni di Martedì e Giovedì dalle ore 09:00 alle ore 12:00 e dalle ore 15:30 alle ore 16:30.

Il responsabile dell'Ufficio è il dott. Ernesto Falivene

Recapiti telefonici: tel. 089 663153

Indirizzo di posta elettronica: e.falivene@comune.salerno.it

Ufficio Passi Carrabili

L'Ufficio provvede al rilascio concessioni di passi carrabili in disposto al Decreto Legislativo 30 aprile 1992, n. 285 – Nuovo codice della strada.

I cittadini possono accedere alla sede dell'Ufficio in Via Guerino Grimaldi n. 7 nei giorni di Martedì e Giovedì dalle ore 09:00 alle ore 12:00 e dalle ore 15:30 alle ore 16:30.

Il responsabile dell'Ufficio è il dott. Vincenzo Rispoli

Recapiti telefonici: tel. 089 664138

Indirizzo di posta elettronica: v.rispoli@comune.salerno.it

Ufficio Traffico e Segnaletica

L'Ufficio è deputato alla formalizzazione ed attuazione di nuovi dispositivi di traffico e alla chiusura anche temporanea di arterie stradali in occasione di manifestazioni o eventi, oltre alla istituzione di aree di parcheggio riservate agli invalidi.

Garantisce la manutenzione della segnaletica verticale, orizzontale e degli impianti semaforici.

Esegue attività di cooperazione con altri uffici per installazione di altra segnaletica (toponomastica, divieto di balneazione, ecc...).

Fornisce pareri in materia di traffico ad altri Uffici per autorizzazioni di loro competenza.

I cittadini possono accedere alla sede dell'Ufficio in Via Guerino Grimaldi n. 7 nei giorni di Martedì e Giovedì dalle ore 09:00 alle ore 12:00 e dalle ore 15:30 alle ore 16:30.

Il Responsabile dell'Ufficio è il ing. Massimiliano Nosenzo

Recapiti telefonici: 089 663812

Indirizzo di posta elettronica: m.nosenzo@comune.salerno.it

Ufficio Strade

L'Ufficio ha competenze in:

- Gestione e manutenzione delle strade cittadine sia tramite controlli con personale dipendente che tramite segnalazioni da cittadini e da organi di vigilanza.

- Esecuzione di interventi di manutenzione stradale ordinaria effettuati con la manodopera dipendente, a tutela e a salvaguardia della pubblica incolumità .
- Manutenzione stradale straordinaria tramite appalti esterni.
- Elaborazione pratiche sinistri (sopralluoghi, contatti con legali e Vigili Urbani, nonché redazione di schede tecniche).
- Accertamenti e attività tecniche sul territorio (D.L., assistenza alle DD.LL.) o, su richiesta di cittadini, ditte, vigili urbani, gestori di sottoservizi, servizio assicurazioni, rilascio autorizzazioni.
- Rilascio autorizzazioni in favore di privati per la creazione di varchi su strade pubbliche, interventi sui marciapiedi per creazione rampe disabili.
- Rilascio Nulla Osta Autorizzazione trasporti eccezionali.
- Rilascio pareri per l'occupazione di suolo pubblico relativamente all'installazione di arredi stradali per la distribuzione di energia elettrica.
- Rilascio attestati della natura giuridica delle strade comunali, vicinali, di uso pubblico.

I cittadini possono accedere alla sede dell'Ufficio in Via Guerino Grimaldi, n.7 nei giorni di Martedì e Giovedì dalle ore 09:00 alle ore 12:00 e dalle ore 15:30 alle ore 16:30.

Il Responsabile dell'Ufficio è la Geologa Ida Parisi

Recapiti telefonici: 089 664148

Indirizzo di posta elettronica: i.parisi@comune.salerno.it

Ufficio Occupazione Suolo Pubblico e Scavi

L'Ufficio rilascia concessioni temporanee di occupazione suolo pubblico per installazione impalcature, per lavori di riparazione o costruzione fabbricati.

L'ufficio è incaricato, inoltre, al rilascio di autorizzazioni di scavo su suolo pubblico per interventi sui sottoservizi.

I cittadini possono accedere alla sede dell'Ufficio in Via Guerino Grimaldi n. 7 nei giorni di Martedì e Giovedì dalle ore 09:00 alle ore 12:00 e dalle ore 15:30 alle ore 16:30.

Il Responsabile dell'Ufficio è il dott. Vincenzo Rispoli

Recapiti telefonici: tel. 089 664138

Indirizzo di posta elettronica: v.rispoli@comune.salerno.it

U.O.P.I. - Ufficio Pubblica Illuminazione

L'Ufficio cura i rapporti con la società affidataria del servizio di gestione e manutenzione degli impianti di Pubblica Illuminazione del Comune di Salerno, servizio affidato fino al 30.06.32 al RTI Edison Next Government S.r.l./Società Atlantic1 S.r.l. con determina dirigenziale n. 3511 del 30.06.2023.

Sede dell'Ufficio in Via Terre delle Risaie, 5.

Il Responsabile dell'Ufficio è il sig. Raffaele Paolillo.

Recapiti telefonici: tel. 089 662729

Per la segnalazione di guasti o malfunzionamenti degli impianti di pubblica illuminazione è attivo dal 1 luglio 2023, 365 giorni l'anno 24h/24, il servizio di contact center affidato ad Edison Next,

ai seguenti recapiti:

- Numero Verde 800628172

- e-mail: reperibili.salerno@edison.it

Le segnalazioni vengono gestite in base alla descrizione del problema effettuata dal cittadino tramite la telefonata o l'e-mail, secondo una ben definita **procedura di classificazione dei livelli di priorità**, come di seguito descritta:

Caso 1 – Codice verde/Urgenza minore: lampada fulminata su lampione. Edison Next provvederà a programmare a breve termine le attività di ripristino.

Caso 2 – Codice giallo/Urgenza: strada interamente al buio. Edison Next invierà con urgenza una squadra di Pronto intervento per ripristinare il servizio.

Caso 3 – Codice rosso/Emergenza: palo della pubblica illuminazione pericolante. Edison Next invierà immediatamente una squadra di Pronto intervento per mettere in sicurezza la zona.

Termini del procedimento

Il Settore Mobilità, Eliminazione Barriere Architettoniche e Trasporto Pubblico per le competenze assegnate provvede alla emissione di autorizzazioni/concessioni, diffide ed ordinanze.

Sul presupposto che la domanda presentata sia completa, e quindi non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo d'attesa ha inizio il giorno in cui il cittadino si presenta per chiedere il corrispondente servizio.

Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste nell'allegato 2 di questa Carta.

I termini massimi di conclusione dei procedimenti avviati su istanza dei cittadini sono riportati nella tabella seguente:

Attività/Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati dal Servizio	Termine massimo di conclusione del procedimento
1.Ufficio Passi Carrabili	Rilascio concessioni passi carrabili	30 giorni Modulistica presente sul sito istituzionale
2. Ufficio Tutela Pubblica Incolumità	Verifica sicurezza immobili, mediante sopralluoghi al fine di valutare condizioni dissesto. Emissione di provvedimenti a tutela della pubblica incolumità.	Data la particolarità del servizio i tempi sono rapportati all'urgenza di ogni singolo intervento.
3.Ufficio Strade	Rilascio autorizzazioni per installazioni e arredi su suolo pubblico	30 giorni

4.Ufficio Occupazione Suolo Pubblico	Rilascio concessioni di occupazione di suolo pubblico	60 giorni Modulistica presente sul sito istituzionale
5.Ufficio Scavi	Rilascio autorizzazioni di scavo sul suolo pubblico	30 giorni
6.Ufficio Traffico e Segnaletica	Emissione ordinanze viabilità	30 giorni

D. Standard e valutazione

1. Adozione di standard della qualità del servizio.

Per garantire una ottimale erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che ciascuna struttura del Comune di Salerno s’impegna a garantire agli Utenti.

Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini, e sono soggetti a monitoraggio. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli Utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

Gli standard riferiti ai procedimenti amministrativi coincidono con i termini indicati al paragrafo C, mentre gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle attività rese, sono elencati nella tabella che segue.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi in seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste nell’allegato 2 di questa Carta.

Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario di norma in forma non monetaria.

DIMENSIONE QUALITÀ	SOTTODIMENSIONE QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD OBIETTIVI DI QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI RESE
ACCESSIBILITÀ	Ubicazione e accessibilità fisica	Disponibilità al ricevimento del pubblico su appuntamento e numero di unità dedicate al pubblico nei giorni di apertura degli Uffici	Almeno due unità dipendenti al servizio dell’Utenza nell’orario di apertura al pubblico prevista in complessive 8 ore settimanali
	Accessibilità multicanale	Accesso alle informazioni via internet - e-mail- telefono	Immediata e disponibile, con modulistica inserita sul sito istituzionale

	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni e cartelli
TRASPARENZA	Disponibilità e completezza materiali informativi	Sito internet - tempo di pubblicazione e aggiornamento delle informazioni sui servizi erogati	Costante ed aggiornata
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo di risposta massimo	Entro 10 giorni dal ricevimento, prorogabili a 30 per questioni di particolare complessità
EFFICACIA	Affidabilità (capacità di prestare il servizio richiesto)	Numero reclami " tollerati" nell'anno solare	Al massimo 5 per ogni 100 contatti
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	Verifica dell'attività svolta- numero di indagini di soddisfazione dell'Utenza	Una indagine annuale
EFFICIENZA	Criteri di economicità e di risparmio	Numero servizi online	Gli uffici garantiscono costante riscontro via e-mail e telefonicamente alle istanze degli Utenti
ATTENZIONE ALL'UTENZA	Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli Utenti	Rilevazione note o segnalazioni positive dei cittadini	Più di una

E. Valutazione e aggiornamento della Carta

Ogni anno si elabora e si pubblica, sul sito Internet del Comune di Salerno, una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- i reclami presentati dagli utenti, ed accolti.

1. Altre informazioni utili

I dati relativi al Settore Mobilità, Eliminazione Barriere Architettoniche e Trasporto Pubblico sono inseriti nel Sito del Comune

Il sito Internet del Comune di Salerno è www.comune.salerno.it

Cliccare su “SETTORI” quindi Mobilità, Eliminazione Barriere Architettoniche e Trasporto Pubblico in queste pagine l'utente può prendere visione di: sedi, procedimenti, modulistica, servizi online)

2. Suggerimenti, segnalazioni e reclami

Suggerimento:

Azione del cittadino diretta a sottoporre all'Amministrazione proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni.

Segnalazione:

Azione del cittadino diretta a comunicare all'Amministrazione fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti, che ritiene rientrino nell'interesse della e sui quali ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio.

Per formulare suggerimenti/segnalazioni riferite ai servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno, gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del medesimo Comune, utilizzando l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato n. 1)

Anche per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno, gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del medesimo Comune, utilizzando anche l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato n. 2).

Il reclamo può essere presentato a mano, spedito per posta o tramite e-mail (posta elettronica) o pec (posta elettronica certificata).

L'URP trasmette i reclami ai responsabili degli Uffici competenti e/o agli altri organismi di competenza, i quali svolgeranno gli accertamenti e le valutazioni del caso, allo scopo di correggere gli eventuali errori o disfunzioni accertati.

Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive.

A richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo, entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa, o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine, ordinariamente non superiore a 30 giorni.

Resta ferma la facoltà dell'interessato d'inoltrare reclami verbali o scritti, anziché all'URP, direttamente al Dirigente responsabile del servizio interessato, secondo le modalità, condizioni e presupposti sopra descritti. Le motivazioni del reclamo costituiranno oggetto di valutazione per migliorare la qualità dei servizi.

Questa Carta di qualità dei servizi è aggiornata al 31/03/2024.

Allegato 1

MODULO SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI

AL COMUNE DI SALERNO
Ufficio Relazioni con il Pubblico
Via Roma - Palazzo di Città
SALERNO

OGGETTO: Segnalazioni/Suggerimenti

Cognome _____ Nome _____
residente in _____ () via/piazza _____ n. _____
c.a.p. _____ telefono _____ cellulare _____
indirizzo e-mail _____

Segnalazione/proposte/suggerimenti (*scrivere in stampatello e con carattere leggibile, grazie*):

La risposta verrà fornita entro 10 giorni dalla data di ricevimento.

Come vuole essere contattato:

- per posta elettronica all'indirizzo e-mail _____
- via telefono al numero _____
- per posta ordinaria all'indirizzo:

via/piazza _____ n _____ C.A.P. _____

località _____

Data, _____ Firma _____

Il Comune di Salerno La informa che i Suoi dati vengono raccolti per consentire una risposta al suo reclamo e che gli stessi verranno utilizzati esclusivamente in osservanza al D. Lgs. 196/2003.

Grazie per la collaborazione.

Allegato 2

MODULO PRESENTAZIONE RECLAMI

Gentile Utente, il presente modulo per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno può essere presentato, debitamente compilato in ogni sua parte, attraverso una delle seguenti modalità:

- a mano, o spedito per posta al Comune di Salerno - Ufficio Relazioni con il Pubblico, Via Roma, Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno o via fax al n. 089 66129,7 o tramite posta elettronica all'indirizzo: urp@comune.salerno.it

- a mano, o spedito per posta, o per fax o tramite posta elettronica direttamente al Dirigente responsabile del servizio interessato. Resta ferma la facoltà d'inoltrare reclami verbali, anche telefonando allo 089 662819 (risponde l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico).

Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato e con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, e per facilitarne l'accertamento. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive. E' quindi indispensabile indicare nome, cognome e indirizzo: i dati saranno forniti solo agli uffici interni del Comune per il proseguimento della pratica, fatto salvo il diritto di accesso disciplinato dalla L. 241/1990 e successive modifiche, che garantisce agli interessati la visione degli atti, a cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e intere legittimi. A richiesta, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa o, comunque, di non immediata definizione, sarà inoltrata motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine ordinariamente non superiore a 30 giorni.

AL COMUNE DI SALERNO
Ufficio Relazioni con il Pubblico
Via Roma-Palazzo di Città
SALERNO

OGGETTO: RECLAMO.

Reclamo riferito al seguente Settore/Servizio _____:

Oggetto del reclamo (descrivere i fatti oggetto di reclamo con le relative date)

Si desidera una risposta scritta (barrare se interessati):

SI

NO

Compilare con i propri dati anagrafici i seguenti campi:

Nome _____ Cognome _____

Indirizzo _____

Comune _____ Cap. _____

Telefono: _____ e-mail _____

Luogo e data _____

Firma

Per eventuali informazioni Ufficio Relazioni con il Pubblico, al Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno - ; telefono 089 662819, e-mail urp@comune.salerno.it Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00, il martedì e il giovedì anche dalle 16.00 alle 18.00.

Allegato 3

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO



Questionario di gradimento del
SETTORE MOBILITA', ELIMINAZIONE BARRIERE
ARCHITETTONICHE E TRASPORTO PUBBLICO
ESPRIMI IL TUO GIUDIZIO SUI SERVIZI EROGATI



Per il miglioramento dei servizi all'Utente, è stato predisposto il questionario che segue, di facile lettura e compilazione, l'Utente non perde più di 5 minuti per la compilazione, e i risultati del sondaggio consentiranno un miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi.

La compilazione può avvenire anche in forma anonima e la scheda consegnata al personale del Settore o inviata via mail a: l.mastrandrea@comune.salerno.it.




Grazie per la collaborazione.

QUESTIONARIO






















Quale Ufficio del Settore ha contattato?

- Ufficio Direzione e Segreteria
- Ufficio Infrastrutture Mobilità Urbana
- Ufficio Trasporto Pubblico su gomma e Salerno Mobilità
- Ufficio Manutenzione Impianti Elevatori
- Ufficio Pubblica Illuminazione
- Ufficio Traffico e Segnaletica
- Ufficio Passi Carrabili
- Ufficio Strade
- Ufficio Occupazione Suolo Pubblico e Scavi
- Ufficio Tutela Pubblica Incolumità

Esprima una valutazione per il gradimento in merito all'Ufficio contattato:

	Livello di gradimento alto (in caso di soddisfazione)
	Livello di gradimento medio (in caso di giudizio neutro)
	Livello di gradimento basso (in caso di giudizio negativo)

Vuole specificare i motivi del suo giudizio sui servizi erogati?

	Livello di gradimento alto (in caso di soddisfazione)	Livello di gradimento medio (in caso di giudizio neutro)	Livello di gradimento basso (in caso di giudizio negativo)
Sono rispettati i tempi del procedimento			
Chiarezza delle Informazioni			
Correttezza delle Informazioni			
Tempestività delle risposte			
Cortesia del personale contattato			
La modulistica è stata facilmente reperibile			
Giudizio complessivo sul servizio ricevuto			

Potrebbe segnalarci i motivi del suo eventuale livello di insoddisfazione?

Se è già stato in passato presso il Settore Mobilità, Eliminazione Barriere Architettoniche e Trasporto Pubblico, trova che la qualità del servizio sia:

- Peggiorata Invariata Migliorata

In cosa il servizio è peggiorato o migliorato?

Suggerimenti generali

Salerno, li _____

Firma (non obbligatoria)

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto legislativo n. 196/2003

(Codice in materia di protezione dei dati personali)

Ai sensi del Codice in materia di protezione dei dati personali, il Comune di Salerno, in qualità di Titolare del trattamento ("Titolare"), è tenuto a fornirLe la seguente informativa sul trattamento dei Suoi dati personali.

1. Finalità del trattamento

I Suoi dati personali saranno trattati dal Titolare per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali relative alla gestione del servizio pubblico oggetto del reclamo da Lei presentato.

2. Natura del conferimento

Il conferimento dei Suoi dati personali è facoltativo, con la precisazione che, in mancanza di esso, non sarà possibile informarLa sul seguito del Suo reclamo.

3. Modalità del trattamento

Riguardo alle finalità di cui sopra, il trattamento dei Suoi dati personali avverrà con modalità informatiche, cartacee e manuali, in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza degli stessi.

4. Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati

Potranno conoscere i Suoi dati personali i dipendenti e i collaboratori, anche esterni, del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alle finalità di cui sopra (come, ad esempio, servizi tecnici). Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I Suoi dati personali potranno inoltre essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda.

5. Diritti dell'interessato

La informiamo che il Codice in materia di protezione dei dati personali attribuisce all'interessato la possibilità di esercitare specifici diritti. Lei potrà ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, l'aggiornamento, la rettificazione o, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati nonché la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge.

6. Titolare e Responsabili del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati in questione è l'Ente Comune di Salerno con sede in Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno, mentre il responsabile del trattamento è il dott./ sig. _____, Responsabile dell'Unità Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Salerno, reperibile all'indirizzo di Via Roma Palazzo di Città – 84100 Salerno, telefono 0089 66 _____; e-mail urp@comune.salerno.it