



Città della Spezia

MEDAGLIA D'ARGENTO AL VALOR MILITARE
MEDAGLIA D'ORO AL MERITO CIVILE

Dipartimento 3 – Lavori pubblici e pianificazione territoriale

Dipartimento Strade

C.d.R. Mobilità

COMUNE DELLA SPEZIA

CARTA DEI SERVIZI DELLA MOBILITÀ URBANA

C.d.R. MOBILITA'

Redatta il 30/12/2023

IL DIRIGENTE Ing. Andrea Biggi

IL FUNZIONARIO RESPONSABILE Ing. Sonia Parodi

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento di garanzia e tutela per il cittadino redatta per definire un rapporto trasparente tra la Pubblica Amministrazione e i suoi utenti, basato su regole e impegni rispetto alla prestazione dei servizi offerti.

Con la Carta dei Servizi, la Civica Amministrazione si impegna formalmente in merito alle caratteristiche essenziali dei servizi erogati, alle modalità previste per accedervi e fruirne e allo standard di qualità che si prefigge di garantire.

Con la Carta dei Servizi, inoltre, si realizza un costante controllo della qualità dei servizi resi, sia rispetto agli obiettivi prefissati, sia rispetto alle aspettative dell'utenza; con essa si individuano obiettivi di miglioramento dei servizi, si monitorano gli standard qualitativi e si attivano le azioni correttive che risultino necessarie.

Il Comune della Spezia sviluppa le politiche di mobilità urbana pianificando e programmando gli obiettivi e le azioni in coerenza con gli atti di pianificazione sovraordinati e con gli strumenti di programmazione dell'Ente (con particolare riferimento al Documento unico di programmazione pluriennale – DUP).

Nel settore della mobilità urbana il Comune della Spezia opera attraverso il Centro di responsabilità C.d.R. Mobilità, inserito nel dipartimento n. 3 dell'Ente *“Lavori pubblici e programmazione territoriale”*.

Direttore di Dipartimento – Ing. Gianluca Rinaldi

Dirigente – Ing. Andrea Biggi

Funzionario Responsabile e Mobility Manager d'Area – Ing. Sonia Parodi

Sede: Piazzale Giovanni XXIII n. 7 Comune della Spezia

Contatti: e.mail mobilita@comune.sp.it - PEC: traffico.comune.laspezia@legalmail.it - Tel. 0187 727 936

Sito internet: <https://www.comune.laspezia.it/amministrazione/uffici/mobilita>

FUNZIONI DEL C.D.R. MOBILITÀ

Il C.d.R. Mobilità svolge funzioni di pianificazione, coordinamento e gestione della viabilità urbana predispone i piani urbani del traffico (PUT) e della mobilità urbana sostenibile (PUMS); coordina e gestisce la programmazione della sosta e la disciplina delle zone a traffico limitato (ZTL); regola e disciplina la viabilità con le specifiche ordinanze previste dal Codice della Strada, gestisce la segnaletica stradale compresa la pianificazione dei sistemi tecnologici di gestione e di controllo del traffico.

Concorre alla formazione di programmi di trasformazione urbana che comportano la realizzazione di nuove infrastrutture o modifiche a quelle esistenti;

Svolge funzioni tecniche e amministrative in materia di servizi di trasporto e mobilità di competenza comunale compresa la mobilità in Sharing Mobility, i trasporti speciali, la mobilità per la disabilità.

Cura i rapporti con soggetti istituzionali esterni all'Ente per ottenere finanziamenti per la mobilità ed il trasporto pubblico, cura e sviluppa progetti per la mobilità urbana sostenibile e sovrintende alla loro progettazione e realizzazione, gestisce ed eroga finanziamenti per la mobilità sostenibile;

Collabora con l'Agenzia della mobilità ATC MP S.p.A. e con l'azienda del trasporto pubblico locale ATC Esercizio S.p.A. nella gestione dei servizi di trasporto pubblico locale.

Svolge funzioni di pianificazione, coordinamento e gestione del piano della sosta, definisce e sovrintende al contratto di servizio di gestione dei parcheggi comunali a tariffazione nell'ambito dell'esecutività del piano della sosta (compresa sosta camper e bus turistici) e cura i rapporti con gli altri gestori di strutture di sosta privati;

Svolge e promuove azioni di Mobility Management, coordinando i rapporti tra Enti/Imprese e le aziende di TPL per la mobilità sistematica casa-lavoro;

Sviluppa e promuove iniziative di mobilità sostenibile e di Smart Mobility curando i relativi progetti.

Redige la pianificazione degli impianti pubblicitari stradali e rilascia i pareri vincolanti di compatibilità all'installazione di nuovi impianti o modifiche a quelli esistenti.

Concorre alla formazione del regolamento del CUP per le materie di competenza e cura i procedimenti di autorizzazione per occupazioni temporanee di suolo pubblico e concessioni per i servizi a rete comprese autorizzazioni per la manomissione del suolo pubblico e relativi provvedimenti di modifica temporanea della viabilità di cantiere. Gestisce i rapporti con i gestori di erogazione di servizi pubblici a rete e con le autorità di regolamentazione del ciclo integrato delle acque (Autorità d'Ambito – AATO Idrico/Provincia della Spezia).

Gestisce i procedimenti di assegnazione di stalli per disabili presiedendo la commissione disabili secondo il Regolamento comunale, partecipa alle commissioni relative al trasporto pubblico urbano (commissione TAXI).

Gestisce la comunicazione con l'utenza a sportello e attraverso i canali di comunicazione digitalizzati e l'informazione a pubblica divulgazione attraverso la gestione delle pagine del sito internet istituzionale dedicate ai servizi di mobilità.

PRINCIPALI ATTIVITÀ DEL CDR MOBILITÀ
Progetti, finanziamenti e bandi sui temi della Transizione Ecologica - Pianificazione e progettazione interventi per la transizione ecologica, contributi ed incentivi
Pianificazione e progettazione mobilità sostenibile integrata - Mobility Management - Piani spostamento casa e lavoro - Mobility Management d' Area - Disciplina della circolazione stradale per il miglioramento della qualità dell'aria
ATO Idrico gestione conferenze dei servizi, coordinamento attuazione piano degli investimenti/interventi ciclo integrato delle acque - estendimenti reti fognarie e acquedotti, implementazione impianti di trattamento acque per la tutela del mare
Mobilità Urbana : Redazione e gestione Piano urbano del traffico (PUT), Piano Urbano della Mobilità sostenibile (PUMS) - Viabilità - Regolazione centro urbano - Regolazione della circolazione stradale e traffico urbano - Trasporto Pubblico Locale - Gestione contratto rapporti con Provincia della Spezia
Smart Mobility: bike sharing, skate sharing, car sharing, piste ciclabili, bike - e-bike, Pianificazione stazioni di ricarica elettrica per la mobilità urbana
Segnaletica stradale: pianificazione e gestione segnaletica orizzontale e verticale viabilità urbana ex extraurbana
Ordinanze /Permessi e autorizzazioni Codice della Strada - Ordinanze permanenti e temporanee - Autorizzazioni in deroga
Trasporti eccezionali
Occupazioni suolo pubblico:
<i>Cantieri stradali</i>
<i>Manifestazioni</i>
<i>Traslochi</i>
<i>Scavi</i>
Concessioni servitù permanenti servizi a rete stradali
fognature e acquedotti
reti elettriche e telecomunicazioni
rete gas
Redazione e gestione Piano della sosta - pianificazione e gestione parcheggi (stalli bianchi/blu/gialli) - ZTL
Gestione permessi in deroga
Autorizzazione parcheggi disabili
Pianificazione parcheggi rosa e autorizzazione
Pianificazione e autorizzazioni passi carrabili
Impianti pubblicitari - pianificazione e autorizzazioni (Pubblicità temporanea e permanente)
Autorizzazione installazione impianti pubblicitari privati
Gestione impianti pubblicitari comunali
Segnaletica pubblicitaria direzionale (preinsegne)
Rilascio pareri interventi edilizi
Rilascio pareri Enti esterni
Rilascio pareri pratiche SUAP e ufficio Patrimonio
Eventi ed iniziative per la promozione della mobilità sostenibile e la transizione ecologica
Gestione segnalazioni, informazioni e consulenza per i cittadini
Gestione contratti di affidamento per la gestione della sosta e la manutenzione della segnaletica stradale - ATC MP S.p.A.
Amministrazione e contabilità

Articolazione dei servizi del C.D.R. Mobilità

Funzionario Responsabile, Mobility Manager e responsabile del procedimento Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii. – Ing. Sonia Parodi

Ufficio Mobilità e sviluppo sostenibile

Istruttori: Ing. Sonia Parodi - Ing. Ilaria Grassi

Ufficio Viabilità e Manutenzione della segnaletica stradale

Istruttori : Ing. Sonia Parodi - Ing. Ilaria Grassi - Geom. Matteo Bertagna

Ufficio Autorizzazioni occupazioni temporanee suolo pubblico

Istruttori : Donatella Del Rio - Paola Fontana - Dr.ssa Ilenia Cidale

Ufficio Concessioni e autorizzazioni manomissione suolo pubblico (Ufficio Scavi)

Istruttori: Geom. Giacomo Mastorci – Geom. Jacopo Quaretti

Ufficio Amministrazione e contabilità

Istruttori: Dr.ssa Valeria Visconti – Dr.ssa Monica Moro

GLI OBIETTIVI

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 la trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei servizi offerti.

L'adozione di standard 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 della Carta dei Servizi è quello di porre gli utenti "nella condizione di controllare la qualità del servizio" ed è essenzialmente volta alla tutela dei diritti dell'utente con l'attribuzione allo stesso della facoltà di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

Per raggiungere tale obiettivo con il presente documento la struttura che eroga i servizi di mobilità dell'Ente:

- 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 prestati dal C.d.R. Mobilità sono erogati secondo principi di uguaglianza, 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. Eroga inoltre il servizio in modo imparziale, obiettivo e neutrale.

Conformità: Il C.d.R. Mobilità garantisce la conformità alle leggi e alla normativa applicabile ai servizi erogati nelle materie di competenza.

Continuità del servizio: Il C.d.R. Mobilità garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di servizio, garantendo l'apertura al pubblico degli uffici nei giorni stabiliti, 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:

- sito web del Comune
- avvisi presso la sede degli uffici
- comunicati agli organi di informazione locale in caso di necessità

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" privilegiando soluzioni informatizzate.

Partecipazione: Il C.d.R. Mobilità garantisce e promuove il ruolo che i cittadini possono svolgere per migliorare i servizi comunali. 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, per garantire ai cittadini una comunicazione chiara e diffusa delle modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi, assicurando l'accesso agli atti secondo quanto previsto dalla normativa sul diritto di accesso agli atti amministrativi.

Efficacia ed efficienza: Il funzionamento dei servizi è ispirato a criteri di efficienza ed efficacia, ricercando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee e l'adozione delle soluzioni più funzionali all'attività svolta. In caso di disfunzioni 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 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 competenza con l'obiettivo di migliorare e 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 persona; il personale addetto si attiene a tali principi e li salvaguarda, rispettando i criteri stabiliti dal D. Lgs. N. 196/ 2003 e ss.mm.ii..

LE ATTIVITÀ DEL C.D.R. MOBILITA'

Di seguito si elencano nel dettaglio le attività svolte dai servizi del Cdr Mobilità tese al rilascio di titoli abilitativi e derogatorie nonché provvedimenti viabilistici :

Rilascio informazioni sui servizi e sulle modalità di erogazione dei servizi (front office): a sportello e attraverso i canali informativi informatizzati, in forma scritta e verbale
Accoglimento/avvio del procedimento/istruttoria/rilascio di provvedimenti (concessioni, autorizzazioni, ordinanze, provvedimenti viabilistici e della sosta) quali:
- occupazione suolo pubblico per cantieri edilizi, per cantieri stradali, traslochi, eventi e iniziative
- concessione servitù temporanee e permanenti sulle infrastrutture stradali e autorizzazioni alla manomissione suolo pubblico e ripristini
- depositi cauzionali e fideiussori e relative autorizzazioni di svincolo
- assegnazione di parcheggi per disabili
- passi carrabili
- autorizzazioni in deroga a provvedimenti viabilistici e del piano della sosta quali ad esempio transiti in deroga nelle zone a traffico limitato (ZTL e aree Pedonali, aree con limitazioni ambientali veicoli classi emissive ambientali Euro 4), sosta in deroga alle limitazioni per residenti, altri provvedimenti in deroga
- autorizzazioni trasporti eccezionali
Rilascio pareri inerenti interventi edilizi di iniziativa privata e pubblica di rilevanza sulla viabilità comunale
Rilascio pareri vincolanti per autorizzazioni all' installazione di impianti pubblicitari permanenti e temporanei
Accoglimento/avvio del procedimento/istruttoria/rilascio di atti amministrativi
Accoglimento/avvio del procedimento/istruttoria/rilascio di Permessi previsti dal Codice della Strada
Accoglimento/avvio del procedimento/istruttoria/rilascio di autorizzazione preordinata allo svolgimento di attività di noleggio di mobilità in sharing a flusso libero con monopattini elettrici, bici a pedalata assistita e scooter elettrici nel territorio comunale
Avvio del procedimento/istruttoria / assunzione di provvedimenti inerenti perimetrazione centro abitato, Piano Urbano del traffico e della Mobilità Sostenibile PUT /PUMS
Avvio del procedimento/istruttoria / assunzione di provvedimenti inerenti Pianificazione e progettazione interventi di Mobilità Urbana e di monitoraggio dei flussi di traffico)

- Avvio del procedimento/istruttoria / assunzione di provvedimenti/ rilascio ordinanze temporanee e definitive di modifica della viabilità urbana e installazione della segnaletica stradale

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

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;

Il C.d.R. Mobilità 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.mm.ii.;

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 è curata 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;

a tal fine il C.d.R. Mobilità collabora con gli altri servizi comunali per il miglioramento dei processi 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 Carta dei servizi e sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente sono i seguenti:

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

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

STANDARD DI QUALITA' - TRASPARENZA

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono accessibili attraverso il sito internet istituzionale accedendo all'indirizzo <https://www.comune.laspezia.it/amministrazione/uffici/mobilita> costantemente aggiornato. Essi sono riportati nella versione on-line della Carta e nelle copie cartacee al momento della consegna da parte degli uffici competenti. Tutta la modulistica e le modalità di accesso ai servizi online sono disponibili attraverso il portale "istanze online", sito istituzionale : <https://www.istanze.spezianet.it/>.

Di tali informazioni si riporta il seguente estratto:

DIRIGENTE – Ing. Andrea Biggi, Tel. 0187/727260, e.mail: andrea.biggi@comune.sp.it

FUNZIONARIO RESPONSABILE – Ing. Sonia Parodi, Tel. 0187727924,
e.mail: sonia.parodi@comune.sp.it

SEDE del C.d.R Mobilità Piazzale Giovanni XXIII, n. 7

ORARI DI RICEVIMENTO DEL PUBBLICO PRESSO UFFICIO C.d.R. MOBILITA'

MARTEDÌ E GIOVEDÌ 8.30-12.30 SABATO 8.30-11.30

Indirizzo per la corrispondenza: PEC traffico.comune.laspezia@legalmail.it –
mobilita@comune.sp.it - Per info sui servizi Tel. 0187 727 936

- Attività presso sportelli Front-Office di ATC MP S.p.A. ubicati in Via Saffi:

Autorizzazioni in deroga ZTL ed Area Pedonale;

Pass residenti e domiciliati

- Attività presso sportelli Front-Office Spezia Risorse S.p.A. ubicati in Via Pascoli:

pagamento CUP per

Passi carrai

Pubblicità temporanea e permanente

- Attività presso URP in Piazza Europa

Accoglimento/rilascio pass disabili

STANDARD DI ACCESSIBILITA' AL PUBBLICO

ACCESSIBILITA' FISICA

L'accesso agli uffici del C.d.R. Mobilità è articolato su numero 3 gg, con apertura al pubblico nei giorni di martedì, giovedì e sabato. Nel caso di necessità di approfondimento di problematiche tecniche connesse alla viabilità e/o alle autorizzazioni per manomissioni scavi e/o altro è consigliato il preventivo appuntamento con il personale tecnico.

L'accessibilità dei servizi online è garantita h 24 tutti i giorni della settimana attraverso il portale istanze online.

MOLTEPLICITA' DI CANALI DI ACCESSO AI SERVIZI

Le istanze di accesso ai servizi devono essere effettuate unicamente telematicamente su portale www.istanze.spezianet.it.

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

Il C.d.R. Mobilità, utilizzando i mezzi ritenuti più idonei, si impegna 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.

tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, costi, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta, all'indirizzo [http: https://www.comune.laspezia.it/amministrazione/uffici/mobilita](http://https://www.comune.laspezia.it/amministrazione/uffici/mobilita) e per la modulistica accedendo al sito https://www.istanze.spezianet.it/. 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.

Per le istruttorie molto complesse potrebbe essere necessario reperire ulteriori documenti in corso di istruttoria su richiesta del responsabile del procedimento. In questi casi si rimanda al contatto con il personale impiegato nelle attività di Back Office (istruttori e responsabile del procedimento di ciascuna pratica).

TEMPESTIVITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

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 la conclusione dei procedimenti ad istanza di parte e per il rilascio del provvedimento finale secondo lo schema seguente:

Tipo di procedimento	Tempo di evasione pratica
Autorizzazioni occupazioni suolo pubblico per cantiere - trasloco	10 giorni
Rinnovo o integrazione/rettifica di autorizzazioni per cantiere-trasloco	10 giorni
Autorizzazioni occupazioni suolo pubblico per cantiere – trasloco on-line	10 giorni
Istanza posteggio disabili	30 giorni
Svincolo depositi cauzionali	60 giorni
Concessioni e autorizzazioni manomissione suolo pubblico	30 giorni
Pareri pratiche edilizie	30 giorni
Autorizzazioni in deroga	10 giorni
Autorizzazioni trasporto eccezionale	15 giorni
Rinnovo autorizzazione Trasporti Eccezionali	10 giorni
Rilascio pareri per autorizzazione all’installazione di impianti di pubblicità temporanea	10 giorni
Autorizzazioni all’installazione di impianti pubblicitari permanenti	30 giorni
Autorizzazione di passo carraio oppure rinnovo/volturazione	30 giorni
Richieste di intervento su segnaletica stradale	Variabili in funzione del tipo di richiesta (tempi max 60 gg)
Passi carrai	30 giorni
Autorizzazione occupazione suolo pubblico per manifestazioni	10 giorni
Altri provvedimenti	30 giorni

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://iol.spezianet.it/piuma/> e seguendo le istruzioni riportate. Il Comune della Spezia 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 ricevuto dal Dirigente del servizio competente 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 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 o attraverso posta elettronica e in formato web, tramite indagini di soddisfazione della qualità percepita da parte degli utenti (customer satisfaction) aggiuntivo al 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) della

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;

Copia cartacea della presente Carta può essere richiesta all'indirizzo PEC (Posta Elettronica Certificata) traffico.comune.laspezia@legalmail oltreché presso gli uffici del C.d.R. Mobilità presso i quali è comunque affisso un estratto.