



DIREZIONE MANUTENZIONI EDILIZIE E ADEGUAMENTO IMMOBILI MANUTENZIONE STRADE

Carta della Qualità dei Servizi al Cittadino

Appendice

Per garantire una ottimale erogazione dei servizi, la Direzione Manutenzioni Edilizie e Adeguamento Immobili – Manutenzione Strade ha individuato alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che ciascuna struttura della Direzione si impegna a garantire agli Utenti senza scendere al di sotto di quelli garantiti.

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 nella Carta dei Servizi, 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 della Carta dei Servizi.

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

DIMENSIONE QUALITA'	SOTTODIMENSIONE QUALITA'	INDICATORE QUALITA'	STANDARD OBIETTIVI DI QUALITA' 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 tre dipendenti per ogni Servizio durante l'orario di apertura al pubblico prevista in complessive 10 ore settimanali
	Accessibilità multicanale	Accesso alle informazioni via Internet/ email/ telefono	Immediata e disponibile, con modulistica inserita sul sito istituzionale costantemente aggiornato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Sito Internet – tempo di pubblicazione e aggiornamento delle informazioni sui servizi erogati	Costante ed aggiornata
	Tempistica di risposta alle segnalazioni ed ai reclami	Tempo di risposta massimo	Entro 15 gg. dal ricevimento, prorogabili a 30 per questioni di particolare complessità
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio richiesto)	Numero reclami nell'anno solare	Al massimo 5 gg. per ogni 100 contatti
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	Verifica dell'attività svolta (attraverso strumenti di rilevazione come i questionari) numero di indagini di soddisfazione dell'Utenza	Due indagini annuali
	Compiutezza (esaustività del servizio o della prestazione erogata rispetto alle esigenze finali dell'utente)		
Efficienza	Criteri di economicità e di risparmio	Numero servizi online	Gli uffici garantiscono costante riscontro via e-mail e telefonicamente alle istanze degli Utenti

Tempestività	Tempo necessario all'erogazione del servizio	Il periodo di tempo che intercorre dal momento della richiesta a quello dell'erogazione	La tempestività è massima qualora il servizio sia erogato a ridosso della richiesta; la tempestività è minima o nulla quando l'assegnazione del servizio previsto sia effettuata al limite od oltre un certo lasso di tempo
Attenzione all'utenza	Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti	Rilevazione o segnalazioni positive dei cittadini	
DIMENSIONI AGGIUNTIVE DELLA QUALITA'			
Continuità	Garantire l'erogazione del servizio in maniera continua, regolare e senza interruzioni in un determinato intervallo di tempo		
Elasticità	Adeguare il servizio erogato al variare del volume del servizio richiesto dagli utenti		
Flessibilità	Adeguare il servizio al variare delle specifiche richieste degli utenti		
Equità	Assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti che tenga conto delle differenze che possono esistere fra le diverse tipologie di utenti		

Per un miglioramento continuo degli standard di qualità, ogni anno sarà elaborata e pubblicata sul sito Internet del Comune di Catania una relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta della qualità dei servizi, che riporti:

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

Obiettivi:

La Sicurezza	viene garantita attraverso l'esecuzione di interventi mirati sugli edifici, sugli impianti e sulle strade, fornendo un servizio di pronto intervento attivo 24 ore su 24, per 365 giorni all'anno, per l'individuazione e la risoluzione di anomalie e per la messa in sicurezza di tutte le situazioni di pericolo per la pubblica incolumità.
La percorribilità	delle strade e l'agibilità degli edifici vengono garantiti dalla continuità del servizio di manutenzione e dal ripristino dei necessari livelli di servizio e funzionalità delle strade, nonché dalla presenza costante di tecnici e di operatori
La conoscenza specifica	delle attività è finalizzata all'acquisizione di informazioni relative a tutto il patrimonio infrastrutturale, immobiliare e stradale, attraverso il servizio di monitoraggio continuo e periodico condotto da tecnici specializzati

L'informazione	la misurabilità dei risultati e la trasparenza, attraverso la creazione di una base di dati generata dal Sistema Informativo, consultabile in qualsiasi momento da parte dell'Amministrazione, consente la tracciabilità degli interventi, la verifica in tempo reale delle attività svolte, in corso e programmate, la rendicontazione, la misurabilità dei risultati e la ricostruzione storica della vita manutentiva di tutti gli elementi costituenti la rete viaria
L'efficienza	è ottenuta con la messa in campo di una struttura gestionale con competenze tecniche elevate e piena responsabilità, in termini di risultati
L'organizzazione	ovvero la realizzazione di un sistema di programmazione, pianificazione e controllo, consente di intervenire in modo mirato ed efficace e di limitare le inefficienze
La razionalizzazione	è riferita alle risorse ed al contenimento delle uscite non programmate
La tempestività	si concretizza nell'attivazione degli interventi e nella risoluzione delle problematiche più urgenti (45 minuti il tempo massimo previsto per le prime operazioni di pronto intervento);
La comunicazione	con i cittadini viene garantita attraverso un numero verde, gratuito, attivo 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno, con operatore fisico per la divulgazione di informazioni e la raccolta di segnalazioni. Inoltre, mediante il servizio della Manutenzione Strade denominato "Comune Pronto", tramite il numero verde 800112992 oppure il numero fisso 095/456376 il cittadino può inoltrare segnalazioni e se lascia un indirizzo email avrà conferma online dell'esecuzione dell'intervento.

Indicazione di un percorso per il miglioramento continuo degli standard di qualità

La Direzione Manutenzioni Edilizie e Adeguamento Immobili – Manutenzione Strade si prefigge come obiettivo principale di migliorare in maniera continuativa gli standard di qualità attraverso un attento monitoraggio e le conseguenti azioni correttive da porre in essere, in particolare:

- 1) **Accessibilità:** sarà verificato che l'accesso alle informazioni della Direzione via Internet/ email/ telefono sia sempre disponibile e che la modulistica inserita sul sito istituzionale venga costantemente aggiornata; nonostante la Direzione non fornisce servizi a domanda individuale sarà sempre garantito il ricevimento del pubblico su appuntamento (durante l'emergenza sanitaria da Covid-19) con unità di personale in presenza dedicate al pubblico nei giorni di apertura degli Uffici, altresì sarà obiettivo della Direzione consentire l'accesso al pubblico oltre le 10 ore settimanali previste.
- 2) **Trasparenza:** in relazione ai tempi di risposta delle segnalazioni e dei reclami, sarà garantita l'immediata presa in carico con risposta entro 15 gg. dal ricevimento, prorogabili a 30 per questioni di particolare complessità; i materiali informativi sui servizi erogati saranno sempre disponibili, completi e costantemente aggiornati sul sito Internet dell'Ente.
- 3) **Efficacia:** attraverso i Responsabili degli Uffici sarà sempre verificata la capacità di prestare il servizio richiesto; saranno monitorati tutti i reclami pervenuti nel corso dell'anno; i prodotti offerti saranno conformi agli standard promessi; sarà verificata l'attività svolta attraverso strumenti di rilevazione come i questionari, il numero di indagini di soddisfazione dell'Utenza sarà garantito ogni semestre e il servizio o la prestazione erogata sarà sempre esaustivo rispetto alle esigenze finali dell'utente.

- 4) **Efficienza:** per garantire lo standard di qualità di efficienza si adotterà il criterio di economicità e di risparmio con numero di servizi online e costante riscontro via e-mail e telefono alle richieste degli Utenti.
- 5) **Tempestività:** tenuto conto che tale standard di qualità, per la Direzione Manutenzioni, si traduce in tempo necessario all'erogazione dell'intervento richiesto, è obiettivo il raggiungimento del massimo grado con l'erogazione a ridosso della richiesta.
- 6) **Attenzione all'utenza:** Il personale dipendente degli Uffici della Direzione sarà sempre disponibile e capace di ascoltare i bisogni dell'utenza, l'indicatore dello standard sarà verificato attraverso le segnalazioni positive dei cittadini.

Per migliorare gli standard di qualità sarà garantito che l'erogazione del servizio avvenga in maniera continua, regolare e senza interruzioni; il servizio sarà adeguato al variare del volume del servizio richiesto dagli utenti, al variare delle specifiche richieste degli utenti, altresì sarà assicurato un trattamento paritario a tutti i possibili utenti che tenga conto delle differenze che possono esistere fra le diverse tipologie di utenti.

Il Referente

**F.to Istruttore Direttivo Tecnico
Geom. Francesco Giuseppe Cannata**

Il Direttore

F.to Arch. Salvatore Leonardi



**DIREZIONE MANUTENZIONI EDILIZIE
E ADEGUAMENTO IMMOBILI - MANUTENZIONE STRADE**

Via A. di Sangiuliano 293 - 95124 Catania

Direttore: Arch. Salvatore Leonardi - email: salvatore.leonardi@comune.catania.it

Tel. 095316316 - Fax: 095533135

Segreteria e-mail: segreteriadirezionemanutenzioni@comune.catania.it