



# Carta del Servizio Pubblica Illuminazione

Aggiornamento 04 ottobre 2014

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

# 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;
- Gestione gare di appalto;
- Presa in carico e gestione degli 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 (0546/81720), oppure tramite Fax (0546/81720) ovvero tramite e-mail (tecnico@comune.brisighella.ra.it).

È possibile ricevere consulenze e chiarimenti per pratiche complesse mediante appuntamento, che può essere richiesto personalmente o telefonicamente al numero 0546/81720 (Responsabile del Settore Territorio)

## **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**

Lunedì, Mercoledì e Sabato: dalle ore 08:30 alle ore 12.30

## **7. Ubicazione degli uffici**

Settore Territorio  
Sede di Villa Rondinini  
Via Maglioni 54 – 48013 Brisighella (RA)  
Telefono e fax : 0546/81720  
e-mail: tecnico@comune.brisighella.ra.it

## **8. Personale operante nel servizio**

N. 3 persone (1 tecnico, 1 amministrativo e 1 operatori specializzato)

## **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 Territorio 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 del Settore 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 Settore Territorio promuove la costituzione di una Conferenza di Servizio, 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 Settore Territorio 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 Responsabile del Settore Territorio 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 supporto 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 dei Servizi del Comune di Brisighella. 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/capo settore del settore.

### **c) procedure di registrazione interna delle anomalie**

Il Responsabile del Settore territorio, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi.

## **11. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio**

<b>FATTORE DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ PER L'ANNO 2014</b>
<b>SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO</b>	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: 7 gg lavorativi.
		Tempo max per la sostituzione di una lampada fulminata nelle vicinanze di un incrocio pericoloso: 4 gg lavorativi.
		Tempo max in caso di intera zona al buio: 2 gg lavorativi
	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: 4 gg lavorativi
		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: - 24 ore per la messa in funzione dell'impianto - 15 gg lavorativi per il ripristino totale
<b>ATTIVITÀ OPERATIVE</b>	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
<b>ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI</b>	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 del Settore Territorio produce 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 del Settore Territorio aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, dandone informazione al Sindaco o all'Assessore ai Lavori Pubblici.