



## **CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

### **Servizio Opere Strategiche, Mobilità, Infrastrutture Viarie e Reti Rilascio Passi Carrabili**



Data di emissione: 13/12/2019  
Data di revisione: 03/05/2021

## **COS'È LA CARTA DEI SERVIZI E PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei servizi è il "patto scritto" con cui sono regolati i rapporti tra il Comune di Cagliari e il cittadino-utente.

Il cittadino può ottenere un efficace intervento prestazionale e l'amministrazione assume impegni precisi sulla quantità e qualità dei servizi, prevedendo un indennizzo in caso di mancato rispetto degli impegni assunti.

La carta dei servizi è un documento che permette al cittadino/utente di verificare che quanto promesso gli venga poi effettivamente assicurato.

In particolare la carta dei servizi:

- rende partecipi i cittadini/utenti degli obiettivi di miglioramento che il Comune vuole realizzare;
- chiarisce l'organizzazione della struttura, delle competenze del personale appartenente ai servizi;
- stabilisce le modalità di erogazione dei servizi ed i tempi massimi di conclusione dei relativi procedimenti;
- rende disponibili le informazioni generali sul funzionamento dei servizi (orari, comunicazioni con gli uffici, oneri ecc.);
- individua le modalità per la presentazione di segnalazioni, suggerimenti e reclami;
- rende chiare le modalità di verifica degli standard di qualità che l'Amministrazione si è impegnata a garantire.

### **Principi fondamentali**

I principi fondamentali che ispirano la Carta dei Servizi sono individuati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

#### **Eguaglianza**

Nella erogazione del Servizio l'amministrazione comunale garantisce uguaglianza e parità di trattamento a tutti gli utenti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, razza, lingua, età e opinioni politiche prestando particolare attenzione alle situazioni dei portatori di handicap, dell'anziano e a situazioni di particolare disagio.

#### **Trasparenza**

L'amministrazione comunale si impegna a garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure e ad assicurare la massima trasparenza delle informazioni affinché l'utente possa conoscere in qualunque momento l'andamento delle proprie pratiche nel rispetto della riservatezza e della propria dignità personale

#### **Partecipazione**

È promossa la partecipazione dei cittadini per favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi. A tal fine l'Amministrazione indica le modalità attraverso le quali i cittadini possono inoltrare suggerimenti o segnalare reclami.

#### **Cortesia**

L'amministrazione cura in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente e a garantire l'erogazione continua dei servizi, eccezione fatta per cause di forza maggiore. I dipendenti si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile e a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti.

#### **Efficienza ed Efficacia**

L'amministrazione comunale si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

## **Sicurezza e riservatezza**

È garantita la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e di tutela della privacy. I dati personali degli utenti vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato, né ceduti o comunque comunicati a terzi.

## **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio si occupa della gestione dei passi carrabili. In particolare si tratta di un servizio rivolto all'utenza, quali persone fisiche e giuridiche (privati, imprese, enti, condomini ecc.) che intendono ottenere, revocare, cessare o subentrare in una licenza d'uso di passo carrabile.

Si definisce passo carrabile qualsiasi accesso ad una strada o ad un fondo oppure ad una area laterale, idonei allo stazionamento o alla circolazione di uno o più veicoli e che comporta un'opera visibile quale listoni di pietra o altro materiale oppure apposti da intervalli lasciati nel marciapiede.

Può essere rilasciato altresì un passo carrabile provvisorio uso cantiere, della durata di un anno e rinnovabile a richiesta, per cui è prevista un'istruttoria semplificata che verifica principalmente l'aspetto della sicurezza stradale.

Il rilascio della licenza è soggetto al pagamento di un canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche COSAP, in relazione alla classe di appartenenza della strada in cui insiste il passo carrabile, ed alla larghezza del passo carrabile. L'ufficio, nei casi di subentro o cancellazione di una licenza preesistente, verifica la regolarità dei pagamenti dell'ultima annualità COPAS dovuta.

Quando necessario, nei casi di richiesta di nuova licenza o cancellazione, provvede al rilascio delle autorizzazioni all'esecuzione di lavori di modifica o ripristino del marciapiede.

## **Dirigente responsabile**

Ing. Daniele Olla

## **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Il servizio viene erogato con le modalità descritte nel paragrafo "Modalità di presentazione dell'istanza".

Gli uffici sono raggiungibili telefonicamente, nei giorni martedì e giovedì, dalle ore 10,00 alle ore 12,00 e il martedì pomeriggio dalle ore 16.00 alle ore 17.00. Negli stessi orari, in caso di particolari esigenze, è possibile richiedere un incontro in presenza previo appuntamento.

Gli appuntamenti restano sospesi sino al termine delle restrizioni dovute all'emergenza sanitaria in atto.

Il servizio viene fornito dal Servizio Mobilità, Infrastrutture Viarie e Reti – Ufficio Passi carrabili

- Sede: Piazza Alcide De Gasperi n. 2 - piano 3.
- Telefono: 070 677 8654
- Posta elettronica: [passicarrabili@comune.cagliari.it](mailto:passicarrabili@comune.cagliari.it)
- Pec: [protocollogenerale@comune.cagliari.legalmail.it](mailto:protocollogenerale@comune.cagliari.legalmail.it)

Sito internet: [https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/passi\\_carrabili?contentId=ORG9498](https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/passi_carrabili?contentId=ORG9498)

## **Modalità di presentazione dell'istanza**

È possibile presentare la richiesta inviando una mail al protocollo generale, anche da casella di posta non certificata, all'indirizzo [protocollogenerale@comune.cagliari.legalmail.it](mailto:protocollogenerale@comune.cagliari.legalmail.it). In questo caso si dovrà preventivamente scaricare il modulo specifico disponibile sulla pagina del servizio.

È comunque possibile presentare la richiesta presso il protocollo generale in Via Crispi 2.

### **Cosa si ottiene**

In caso di esito positivo dell'istruttoria si riceverà la licenza in formato pdf, da stampare dopo aver verificato la correttezza dei dati riportati. L'utente dovrà acquistare il cartello regolamentare riportante il segnale stradale di passo carrabile indicando i dati della licenza, ed esporlo possibilmente sul lato destro dell'accesso autorizzato.

### **Procedure collegate all'esito**

In caso di necessità di apportare delle modifiche al marciapiede in occasione di nuova licenza o cancellazione l'ufficio dovrà preventivamente rilasciare apposita autorizzazione e verificherà la corretta esecuzione dei relativi lavori.

Nel caso di documentazione insufficiente l'ufficio procede alla richiesta di integrazione della documentazione mancante. Qualora si accerti l'assenza di requisiti necessari si comunica il rigetto dell'istanza.

### **Costo**

La richiesta di nuova licenza, voltura o cancellazione di una licenza esistente prevede i seguenti costi:

- una marca da bollo da 16 € da apporre sulla richiesta
- bonifico di € 25,82 per diritti di sopralluogo ed istruttoria
- una eventuale marca da bollo da 16 € nel caso di rilascio di autorizzazione alla modifica del marciapiede
- una marca da bollo da 16 € per la nuova licenza o voltura (non è dovuta per le cancellazioni)

Il rilascio della licenza è inoltre soggetto al pagamento di un canone annuale per l'occupazione del suolo pubblico COSAP, in relazione alla classe di appartenenza della strada ed è commisurato alla superficie occupata dallo stesso espressa in metri quadri convenzionali. Il suddetto canone viene corrisposto secondo le modalità stabilite dal concessionario per i tributi minori ICA-ABACO R.T.I. (ubicazione sede in Via dei Carroz, 12 C - Cagliari).

## **STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

| <b>Dimensione della qualità / servizio erogato</b> | <b>Indicatore/i</b>   | <b>Standard</b> |
|--|---|-----------------|
| Informazioni allo sportello e telefoniche          | % tra numero di istanze documentalmente complete pervenute all'ufficio / numero totale di istanze pervenute | 80%             |
| Informazioni via web                               | % tra numero di istanze documentalmente complete pervenute all'ufficio / numero totale di istanze pervenute | 40%             |

| <b>Dimensione della qualità / servizio erogato</b>                                     | <b>Indicatore/i</b>  | <b>Standard</b>  |
|--|--|--|
| Conclusione dei Procedimenti   | Numero di giorni lavorativi impiegati per la conclusione del procedimento (al netto del periodo di sospensione per la ricezione delle integrazioni richieste al privato) | 10 giorni (tempo inferiore a quello normativamente previsto, pari a 30 gg. ) |
| Conclusione dei Procedimenti   | % tra n. procedimenti conclusi / numero totale dei procedimenti  | 85%  |
| Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del Servizio | Numero di giorni lavorativi necessario per l'aggiornamento sul web   | 10 gg.   |
| Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto      | Numero di giorni lavorativi necessario per l'aggiornamento sul web   | 10 gg.   |
| Pubblicazione sul sito web delle spese a carico dell'utente                            | Numero di giorni lavorativi necessario per l'aggiornamento sul web   | 10 gg.   |

## **MONITORAGGIO**

La carta dei servizi viene aggiornata il 31 Gennaio di ogni anno o quando intervengono modifiche sostanziali nell'organizzazione dei servizi.

Il Comune si impegna a monitorare la qualità del servizio coinvolgendo gli utenti dei servizi nel processo di valutazione del raggiungimento degli obiettivi.

L'attività di monitoraggio risponde alla finalità di consentire all'Amministrazione, attraverso l'analisi delle cause e dei motivi di reclamo da parte dei cittadini/utenti, di attuare tutti gli interventi necessari al miglioramento del servizio erogato.

L'Amministrazione si impegna quindi a:

- Rilevare il grado di soddisfazione percepito dall'utente che si avvicina ai Servizi attraverso una verifica periodica, almeno una volta ogni sei mesi, da attivare preferibilmente attraverso la somministrazione di questionari;
- Prestare attenzione e valutare le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami che i cittadini/utenti intendono presentare.

## **RECLAMI, SEGNALAZIONI E RICORSI**

L'Amministrazione comunale riceve e valuta con la massima attenzione le segnalazioni e i suggerimenti per migliorare i servizi erogati, e gli eventuali reclami che segnalino la violazione dei principi o il mancato rispetto degli obiettivi contenuti nella presente Carta dei servizi.

Le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami possono essere presentati direttamente allo sportello di ciascun servizio oppure tramite fax, posta ordinaria o posta elettronica agli indirizzi indicati nella presente Carta dei Servizi, o direttamente all'Ufficio relazioni con il pubblico o nell'apposita sezione dei servizi on line del portale istituzionale.

### **link al servizio:**

[www.comune.cagliari.it/portale/page/it/affari\\_generali\\_e\\_istituzionali\\_e\\_gabinetto\\_del\\_sindaco?contentId=ORG9613](http://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/affari_generali_e_istituzionali_e_gabinetto_del_sindaco?contentId=ORG9613)

**link Urp:**

[www.comune.cagliari.it/portale/page/it/ufficio\\_relazioni\\_con\\_il\\_pubblico\\_urp?contentId=ORG9607](http://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/ufficio_relazioni_con_il_pubblico_urp?contentId=ORG9607)

**link sezione dei servizi on line:**

[www.comune.cagliari.it/portale/page/it/servizi](http://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/servizi)

**link moduli:**

[www.comune.cagliari.it/portale/page/it/reclami](http://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/reclami)

Il Reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso e per iscritto, utilizzando preferibilmente i moduli predisposti dall'Ente, in modo da facilitare l'individuazione del problema ed accelerare le verifiche del caso.

Il reclamo verrà trasmesso al Responsabile del Servizio che avvierà un'indagine con il responsabile del procedimento coinvolto per valutare il suo grado di complessità e, in caso di fondatezza, ne analizzerà le cause, provvedendo a dare all'utente la risposta.

L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato ed in ogni caso entro trenta giorni dal ricevimento del suggerimento o reclamo.

Ricorsi: avverso il provvedimento di rigetto o diniego delle istanze può essere proposto, ai sensi del D.Lgs. 2 luglio 2010 n. 104 e ss.mm.ii., ricorso nanti il T.A.R. Sardegna nel termine di sessanta giorni o alternativamente ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi del D.P.R. n. 1199 del 24 novembre 1971 e ss.mm.ii. nel termine di centoventi giorni, decorrente dalla comunicazione dell'atto al richiedente ovvero dalla conoscenza dello stesso.