



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Servizio Mobilità, Infrastrutture Viarie e Reti

Rilascio Passi Carrai



Data di emissione: _____

Data di revisione: _____

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

E' 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

E' 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 carrai. In particolare si tratta di un servizio rivolto all'utenza, quali persone fisiche e giuridiche (privati, imprese, enti, condomini ecc.) che intendono ottenere, revocare o subentrare in una licenza d'uso.

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 appositi intervalli lasciati nel marciapiede.

Il passo carrabile è individuato a mezzo dell'apposito segnale, laddove ne sussistano le condizioni, previo rilascio della licenza da parte dello stesso Ufficio competente ad effettuare i relativi accertamenti tecnici.

Può essere rilasciato altresì un passo carraio provvisorio uso cantiere per cui è prevista un'istruttoria sommaria che verifica solo l'aspetto della sicurezza stradale.

Se si intende inoltrare un'istanza per il subentro è richiesta la dichiarazione di assenso del vecchio intestatario della licenza in oggetto, il modulo è allegato alla domanda.

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 del Comune di ubicazione, in cui insiste il passo carraio, ed è commisurato alla superficie occupata dallo stesso espressa in metri quadri.

Il suddetto canone verrà corrisposto attraverso un bollettino di conto corrente postale predisposto e rilasciato dal concessionario ICA-ABACO R.T.I. (ubicazione sede in Via dei Carroz, 12 C - Cagliari).

Per il ritiro della licenza è necessario recarsi presso l'ufficio passi carrabili, esibendo la ricevuta del versamento effettuato e consegnando una marca da bollo da euro 16.00.

Dirigente responsabile

Ing. Pierpaolo Piastra

http://www.comune.cagliari.it/portale/it/mobilita_infrastrutture_reti.page

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il Servizio viene fornito dal Servizio Mobilità, Infrastrutture viarie e Reti - Ufficio Passi Carrabili - Indirizzo: Piazza Alcide De Gasperi n. 2 - piano 3. E' stato aperto un apposito ufficio Passi Carrabili nella circoscrizione di Pirri.

Numero di telefono: 070 6778451

Posta elettronica: passicarrabili@comune.cagliari.it

Pec: protocollogenerale@comune.cagliari.legalmail.it

Gli orari sono i seguenti: Lunedì - Mercoledì - Venerdì : 10,30 - 12,30.

L' Ufficio Passi Carrabili per la Circostrizione di Pirri segue gli orari della Circostrizione.

Sito internet: http://www.comune.cagliari.it/portale/viabilita/at16_ric_canc_sub_lic

E' necessario presentare per nuove licenze e subentro la seguente documentazione:

Domanda in bollo da Euro 16,00 (presente modello), da inoltrare secondo le seguenti modalità: - consegna a mano, per posta ordinaria o raccomandata presso l'Ufficio Protocollo Generale, palazzo Civico via Roma, ingresso lato Via Crispi 2, - consegna a mano presso la segreteria del Servizio Mobilità

Infrastrutture Viarie e Reti, P.zza De Gasperi n°2 piano 3 (per le pratiche relative a Cagliari centro) oppure presso l'ufficio distaccato in Via Riva Villasanta 35 (per le pratiche relative alla Municipalità di Pirri) - via pec all'indirizzo protocollo generale@comune.cagliari.legalmail.it.

Attestazione del pagamento di Euro 25,82 sul conto corrente bancario n. 70687691 – IBAN IT26S010150480000070687691, intestato al Servizio Tesoreria Comunale, causale "Diritti per sopralluogo – Passi Carrabili". Tale importo è stato determinato dal Consiglio Comunale con deliberazione n. 20 del 17.2.1992 "Riordino del servizio riguardante i tagli stradali", punto 5. A corredo della domanda dovrà essere prodotta la seguente documentazione: 1 - Documento attestante l'idoneità dell'area laterale allo stazionamento o alla circolazione dei veicoli, che deve risultare dal titolo abilitativo (concessione edilizia, licenza edilizia, ecc.) o l'autocertificazione di un tecnico abilitato che dichiara che "l'area laterale per cui si chiede la licenza d'uso di passo carraio è idonea allo stazionamento o alla circolazione di veicoli". 2 - Planimetria dell'area interna in cui si intende aprire il passo carraio. 3 - Copia della concessione edilizia o dell'autorizzazione amministrativa. Se non disponibili, è necessario indicare il nome di colui al quale è intestata la licenza o concessione edilizia. Ciò per consentire all'Ufficio Passi Carrai di acquisirne copia direttamente dal Servizio Edilizia Privata, per poter definire la pratica. 4 - Fotocopia (non autenticata) di un documento di identità del richiedente.

Solo per il subentro è richiesta la dichiarazione di assenso del vecchio intestatario della licenza in oggetto, il modulo è allegato alla domanda.

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 ed è commisurato alla superficie occupata dallo stesso espressa in metri quadri convenzionali. Il suddetto canone viene corrisposto attraverso un bollettino di conto corrente postale predisposto e rilasciato dal concessionario ICA-ABACO R.T.I. (ubicazione sede in Via dei Carroz, 12 C – Cagliari). Per il ritiro della licenza è necessario recarsi presso l'ufficio passi carrabili, esibendo la ricevuta del versamento effettuato e consegnando una marca da bollo da euro 16.00.

Costi e modalità di pagamento: 2 marche da 16,00 euro, euro 25,82 per diritti di sopralluogo e canone COSAP variabile in relazione alla classe di appartenenza del Comune di ubicazione, in cui insiste il passo carraio, ed alla superficie occupata dallo stesso espressa in metri quadri, da pagare attraverso bollettini di conto corrente postale.

I moduli si trovano al seguente link:

http://www.comune.cagliari.it/portale/viabilita/at16_ric_canc_sub_lic

Canali di accesso al servizio: sportello nella sede sopra indicata, moduli scaricabili dal sito del comune.

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Dimensione della qualità / servizio erogato	Indicatore/i	Standard
Informazioni allo sportello maggiori chiarimenti	% tra numero di istanze documentalmente complete pervenute all'ufficio / numero totale di istanze pervenute	80%
Informazioni via web e telefoniche su come accedere al servizio	% tra numero di istanze documentalmente complete pervenute all'ufficio / numero totale di istanze pervenute	80%

Dimensione della qualità / servizio erogato	Indicatore/i	Standard
Conclusione dei Procedimenti	Numero di giorni impiegati per la conclusione del procedimento (al netto del periodo di sospensione di esso per integrazioni a carico del privato mancata risposta irreperibilità sub proc)	10 giorni (tempo inferiore a quello normativamente previsto, pari a 30 gg.)
Conclusione dei Procedimenti	% tra n. procedimenti conclusi / numero totale dei procedimenti	90%
Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessario per l'aggiornamento sul web	10 gg.
Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessario per l'aggiornamento sul web	10 gg.
Pubblicazione sul sito web delle spese a carico dell'utente	Numero di giorni 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 nel processo di valutazione del raggiungimento degli obiettivi gli utenti dei servizi.

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 ai servizi: http://www.comune.cagliari.it/portale/viabilita/at16_ric_canc_sub_lic

link Urp: http://www.comune.cagliari.it/portale/partecipazione/urp_1

link sezione dei servizi on line: http://www.servizi.comuni.cagliari.it/portale/it/reclami_comune.page

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.