

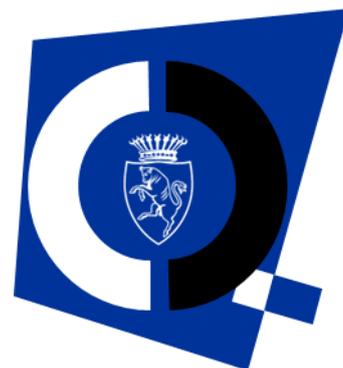


CITTA' DI TORINO

DIREZIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ

**CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI
MANUTENZIONE
ORDINARIA DEL SUOLO
PUBBLICO**

www.comune.torino.it/trasporti



2014

www.comune.torino.it/cartaqualita

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio di **manutenzione ordinaria del suolo pubblico** si pone l'obiettivo di tutelare e gestire il patrimonio viabile e pedonale al fine di poter assicurare ai cittadini la mobilità sul territorio, l'accessibilità allo spazio pubblico e la sicurezza nell'utilizzo del suolo.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Le attività necessarie a garantire il servizio riguardano principalmente:

- La programmazione e l'esecuzione degli interventi di **manutenzione ordinaria**;
- La gestione degli interventi di **manutenzione urgenti**.

Sono considerati "interventi di manutenzione urgenti" quelli da effettuare nel caso in cui, a seguito di verifica ad opera del personale tecnico incaricato:

- i danneggiamenti del suolo presentino caratteristiche tali da configurare una condizione di elevato pericolo per l'incolumità pubblica

e

- non sia possibile segnalare o porre in sicurezza l'area danneggiata del suolo per il periodo utile alla programmazione ed esecuzione del relativo intervento di ripristino.

Tra gli interventi che presentano tali caratteristiche sono classificati prioritari quelli segnalati dalla centrale operativa del corpo dei vigili urbani;

- Il **rilevamento continuo** dello stato manutentivo del suolo;
- La **valutazione** e l'**autorizzazione** delle richieste di **manomissione** del suolo pubblico;

- Il **controllo** e la **verifica** delle attività di **manomissione** del suolo pubblico ad opera di società private (Aem, Telecom, Smat, etc.) e/o per conto del cittadino;
- Il **ripristino** definitivo delle **manomissioni** ad opera degli utenti privati.

Il servizio viene erogato attraverso la collaborazione di più soggetti, ciascuno dei quali, in funzione delle rispettive competenze, coopera per garantire il controllo dello stato manutentivo del suolo.

I soggetti coinvolti nella gestione del servizio sono i seguenti:

- Il **Servizio Suolo e Parcheggi** svolge un ruolo di coordinamento delle diverse Circoscrizioni al fine di garantire un livello di servizio omogeneo su tutto il territorio cittadino. Il servizio ha altresì il compito di valutare le richieste di manomissione del suolo pubblico presentate attraverso il Servizio Occupazioni temporanee del Suolo Pubblico e rilasciare le relative autorizzazioni e/o pareri, nonché di individuare, mediante bandi pubblici, le ditte specializzate che eseguiranno i lavori di manutenzione ordinaria del suolo pubblico cittadino;
- I **servizi Circoscrizionali** hanno compiti operativi e svolgono, ciascuno sul proprio territorio, il monitoraggio dello stato manutentivo, la programmazione degli interventi sia di manutenzione ordinaria che di pronto intervento, il controllo degli interventi di manomissione del suolo ad opera delle grandi società private e dei privati cittadini.

INFORMAZIONI

La trasparenza delle attività svolte, nell'ambito della manutenzione ordinaria del suolo pubblico, è garantita mediante l'aggiornamento della sezione dedicata del sito web della Direzione Infrastrutture e Mobilità, consultabile alla home page <http://www.comune.torino.it/trasporti>

In tale sezione sono pubblicati e periodicamente aggiornati, al fine di essere liberamente consultabili, i seguenti documenti:

- normativa nazionale e regionale;
- regolamenti della Città di Torino;
- manuali operativi;
- procedure utili alle autorizzazioni per la manomissione del suolo pubblico con opere di scavo.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

L'Amministrazione è impegnata ad ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti e/o reclami riguardanti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella presente "Carta della qualità".

La **segnalazione**, in forma verbale, può essere fatta per telefono o presso il servizio stesso e può avere una risposta immediata.

Il **reclamo** deve essere formulato in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare la verifica di quanto segnalato.

Reclami suggerimenti, e/o segnalazioni possono essere effettuati per mezzo:

- **e-mail**, all'indirizzo di posta elettronica:
info.viabilitaetrasporti@comune.torino.it
- **posta ordinaria**, all'indirizzo postale Città di Torino – Direzione Infrastrutture e mobilità – Servizio Suolo e parcheggi – Piazza San Giovanni 5 - 10152 Torino
- **telefono**, ai numeri 011.44.23234 – 23569 della Segreteria del Servizio Suolo e Parcheggi
- **di persona** (previo appuntamento), dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 16.00 ed il venerdì dalle 8.00 alle 14.00 recandosi presso la segreteria del servizio Suolo e parcheggi - 5° piano palazzo LLPP - piazza San Giovanni 5, ovvero presso gli uffici tecnici di una qualsiasi sede circoscrizionale.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Servizio Suolo e Parcheggi e le Circoscrizioni, nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai Cittadini, hanno individuato alcuni indicatori "standard" di qualità che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione del servizio.

| Servizio | Aspetto di qualità | Standard di qualità |
|---|---|---|
| Gestione delle emergenze | Esecuzione tempestiva degli interventi urgenti | È garantita l'esecuzione degli interventi di ripristino urgenti entro il giorno successivo alla rilevazione |
| Monitoraggio qualitativo dello stato manutentivo del suolo (Catasto del Suolo Pubblico) | Controllo dello stato manutentivo del suolo | È garantito l'aggiornamento del rilievo funzionale e conservativo del Suolo almeno una volta ogni 2 anni. |
| Interventi manutentivi sul suolo | Tempestività del ripristino delle manomissioni da parte dei privati (deconti) | Il ripristino definitivo viene effettuato entro 12 mesi dalla consegna delle aree alla Città |

Il Servizio Manutenzione Ordinaria del Suolo Pubblico è inserito nel Progetto Qualità del Comune di Torino relativamente alle zone di competenza delle Circoscrizioni 1, 2, 10.

È in programma l'estensione alle restanti Circoscrizioni.

La presente carta degli impegni si applica in via sperimentale ai soli ambiti territoriali che rientrano nella competenza delle Circoscrizioni 1, 2, 10.