



MULTISS S.p.A.
multiservizisassari

Codice 723A0A - Rev. 14 del 07/04/2009



Carta dei Servizi Tecnici

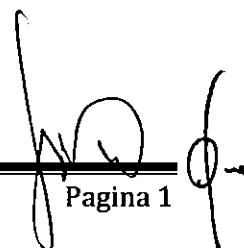
Manutenzione Strade

Approvata dall'Assemblea dei Soci nella seduta del 13 gennaio 2012

Approvata dall'Assemblea dei Soci nella seduta del 13 gennaio 2012

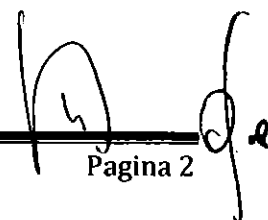
Manutenzione Strade

Carta dei Servizi Tecnici

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a final vertical stroke, positioned at the bottom right of the page.

Sommario

Presentazione della Carta.....	3
Riferimenti normativi.....	3
Principi ispiratori della Carta.....	3
Finalità della Carta.....	3
La Carta dei Servizi: un impegno concreto.....	6
Un impegno reciproco.....	7
I servizi	7
Gli strumenti di interazione.....	8
Come si richiedono i servizi.....	8
Interventi ordinari.....	9
Interventi straordinari.....	9



Presentazione della Carta

Riferimenti normativi

Specifiche direttive e disposizioni di legge indirizzano la redazione della Carta dei servizi:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”);
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 (“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte di Servizi”);
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 (“Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);
- Decreto Legge 12 maggio 1995 n.163 (“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni”);
- Legge 11 luglio 1995, n.273 – Qualità dei servizi pubblici;
- Legge 30 luglio 1998, n.281 – Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti;
- I successivi regolamenti e le linee guida per l'attuazione, fino alla “Tutela degli utenti dei servizi pubblici locali” come previsto dalla legge 244 del 24 dicembre 2007 (finanziaria 2008).

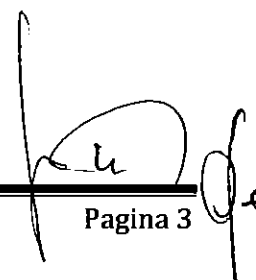
Principi ispiratori della Carta

Eguaglianza e imparzialità

La Multiss S.p.A. garantisce l'accessibilità ai servizi e alle proprie strutture a tutti i cittadini senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo.

Continuità

La Multiss S.p.A. garantisce l'erogazione dei servizi con continuità e regolarità. **Garantisce** inoltre la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione programmata dei servizi, tramite la diffusione di aggiornamenti e l'apposizione di avvisi.



Trasparenza e partecipazione

La Multiss S.p.A. assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente Carta.

La Multiss S.p.A. si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti quali momenti indispensabili al fine di migliorare la metodologia di erogazione dei servizi affidati dall'Amministrazione Provinciale.

La Multiss S.p.A. si impegna ad aggiornare la Carta dei Servizi dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente Carta.

Efficienza ed efficacia

La Multiss S.p.A. si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente Carta e a raggiungere gli obiettivi di miglioramento ivi indicati.

La Multiss S.p.A. si impegna a raccogliere e analizzare dati di natura economico-gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nell'erogazione del servizio.

Finalità della Carta

Per gli utenti la Carta dei Servizi è strumento di conoscenza perché:

- Fornisce indicazioni sul sistema della manutenzione della rete viaria della Provincia di Sassari;
- Fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione della Multiss S.p.A., sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sulla diffusione della Carta;
- Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- Garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della Carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni assunti e al raggiungimento degli obiettivi programmati.

Strumento di partecipazione perché:

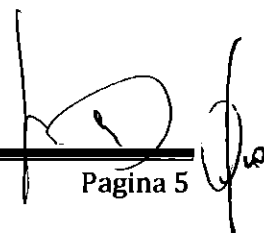
- Mette a disposizione dell'utenza recapiti e modalità di comunicazione, come mezzi per favorire l'interazione tra l'azienda e gli utenti

Approvata dall'Assemblea dei Soci nella seduta del 13 gennaio 2012

- Garantisce l'effettuazione di un monitoraggio della qualità del servizio percepita dagli utenti.

Strumento di tutela perché:

- Garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti
- Stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da parte degli utenti.



La carta dei servizi: un impegno concreto

La Multiss S.p.A., ha l'incarico della gestione dell'attività di manutenzione ordinaria della rete viaria provinciale individuata nei circoli n. 2, 3 e 4.

La Carta dei Servizi tecnici è rivolta, quindi, a tutti gli utenti-utilizzatori della rete viaria provinciale. La "Carta dei Servizi Tecnici" è il modo che preferiamo per parlare di quello che offriamo in termini di servizi e manutenzione e di come la comunità può aiutarci ad erogare un servizio che soddisfi appieno le esigenze.

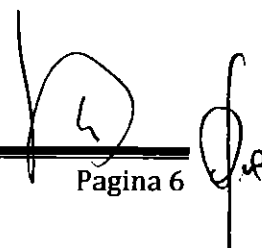
Con questo documento vogliamo fornirvi tutte le **informazioni** necessarie a mettervi in condizione di **utilizzare al meglio i nostri servizi**, iniziando con il comunicarveli e tenendovi aggiornati sulle variazioni. La comunicazione, ovviamente bidirezionale, è solo il primo passo per coordinare i servizi e illustrare le regole che li caratterizzano. La **trasparenza** dei metodi e la **misurabilità degli indicatori** permetteranno di valutare insieme il servizio offerto, ed i **suggerimenti ed eventuali reclami** saranno fondamentali per migliorare ancora i servizi e superare le criticità che si incontreranno.

Per raggiungere gli obiettivi e rispettare i valori di qualità, il contributo degli utenti è quindi indispensabile.

Un' impegno reciproco

Il Contratto di servizio e questa Carta dei Servizi si pongono come il primo passo verso la realizzazione di un progetto di miglioramento continuo per il quale è necessaria la **collaborazione di tutti** al fine di rendere più efficace l'impegno fino ad oggi profuso e a mantenere in piena efficienza il patrimonio viario della Provincia.

Il coinvolgimento degli utenti è anche il presupposto indispensabile per diffondere una cultura della sicurezza e del rispetto del Patrimonio Pubblico, che va riscoperto sempre più come un bene comune da mantenere e da difendere con la partecipazione di tutta la collettività.



I Servizi

Il servizio prevede la manutenzione ordinaria ed a chiamata di circa 400 km di rete viaria provinciale.

Si tratta in particolare:

- n. strada
- 5M dalla Prov.le Due Mari all'aeroporto di Fertilia
 - 6M dalla S.P. n. 44 alla S.S. 127 bis
 - 18(p) Sassari Palmadula-Argentiera (da Sassari a incrocio S.p. 42)
 - 19 Cantoniera Rudas-Olmedo-Bivio S.S. 291-Sassari-Fertilia
 - 19bis Bonassai-Olmedo
 - 42 (p) Due Mari (da Alghero all'incrocio con la Sp.18)
 - 44 Accesso aeroporto Fertilia
 - 55 Porto Conte-Capo Caccia
 - 55 bis S.M. La Palma-Baia di Conte
 - 65 da incrocio con ex SS 291 all'incrocio con la Sp.69
 - 69 Palmadula-S.M.La Palma
 - 105 Alghero-Bosa (da Alghero a confine Provincia)
 - 116 Discesa a mare per Porticciolo
 - 117 Accesso a Porto Ferro
 - 118 Accesso al lago di Baratz
 - 158 dalla S.P. 19 alla miniera bauxite Olmedo
 - 291 da Sassari all'incrocio con la S.P. 19
 - 4 Scala Erre-Monteferro-Canaglia-Palmadula
 - 18 (p) SS - Palmadula - Argentiera (da incrocio Sp.42 all'Argentiera)
P.Torres-Stintino (da incrocio ponte romano - Rosario - a
34 Stintino)
 - 42 (p) Due Mari (da incrocio con Sp. 18 a Rosario)
 - 46 dalla Prov.le Scala Erre-Montiferro alla cantoniera La Corte
bivio P.Torres-Stintino a Fiume Santo-Pozzo S.Nicola e
57 Palmadula
 - 93 Strada dell'Appiu (da incrocio Sp. 34 alla Sp. 18)
 - 48 dalla S.S. 200 alla Sorso Li Pidriazzi
 - 81 Litoranea S.S. 200 marina di Sorso-Platamona-P.Torres
 - 130 Sorso-Marina di Sorso
 - 13M Panoramica Castelsardo
 - accesso Porto Castelsardo
 - 15M Sassari-Ittiri
 - 28 bivio S.S. 127 bis - Usini - Sp.15M
 - 41 da Uri alla Sassari-Ittiri
 - 56 Bancali-Abba Currente
 - Circonvallazione Uri
 - ex SS P.Torres - S.Giovanni - svincolo camionale zona parco
 - 131 Monserrato
 - 132 Viziliu-Truncu Reale
 - 2 Perfugas-Erula-Sa Mela-Tula
 - 67 Ena Longa-S. Antioco
 - 103 Tula-Baesia
 - 127 Strada Burghidu
 - 159 Madonna di Castro-Tula (da Tula a confine Provincia)

I servizi di manutenzione:

- a) Taglio ed asporto di erba, fieno e siepi dai lati della carreggiata;
- b) Pulizia ed approfondimento delle cunette laterali, ispezione di ponti e ponticelli;
- c) Ripristino dei segnalatori in plastica e pulizia catarifrangenti;
- d) Rifacimento della segnaletica orizzontale;
- e) Custodia e manutenzione conservativa della segnaletica verticale;
- f) Riparazione buche sul tratto stradale asfaltato;
- g) Spandimento di sale marino durante le nevicate;
- h) Fornitura e spandimento di pietrisco;
- i) Sorveglianza degli abusi da parte di terzi;
- j) Rimozione di materiali scaricati da terzi.

Gli strumenti di interazione

Gli strumenti di comunicazione ed interazione a disposizione degli utenti sono:

- La posta elettronica, che costituisce il mezzo principale per le comunicazioni, il telefono, utile soprattutto per attivare i servizi in seguito ad emergenze, e il fax, contribuiscono a garantire una comunicazione completa ed efficace;
- I moduli solleciti, reclami e suggerimenti, al fine di avere sempre presenti i reali bisogni ed esigenze degli utenti del sistema.

Come si richiedono i servizi

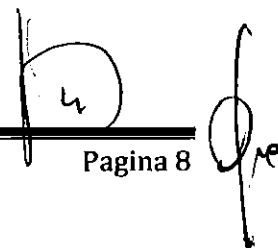
I servizi vengono richiesti principalmente tramite fax o telefono.

In caso di emergenza è inoltre possibile contattare direttamente, 24 ore su 24, la reperibilità al numero **342 1956030** o **342 1956025**

Richieste di intervento

Le richieste di intervento oggetto dei servizi sono essenzialmente classificate in due insiemi:

- Interventi ordinari;
- Interventi straordinari.



Interventi ordinari

Sono classificati ordinari tutti quegli interventi che includono attività il cui obiettivo è quello di assicurare la fruibilità, sicurezza e conservazione della rete viaria.

Questi interventi sono realizzati dal personale manutentivo direttamente a partire dalla richiesta di intervento.

Interventi straordinari

Rientrano in questa tipologia, ad esempio, gli interventi migliorativi, di ristrutturazione ma anche gli interventi correttivi ordinari (qualora questi per la loro criticità e complessità richiedono operazioni che devono essere approvati dalla Provincia).

Gli interventi straordinari, rispetto quelli ordinari, seguono un processo diverso, di maggiore complessità e che può richiedere tempi più lunghi:

