

MULTISS S.p.A.
multiservizisassari

Codice 723A00A - Rev. #4 del 07/04/2013



Carta dei Servizi Tecnici

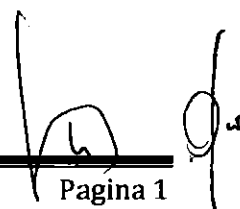
Global Service Manutentivo

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

Global Service Manutentivo

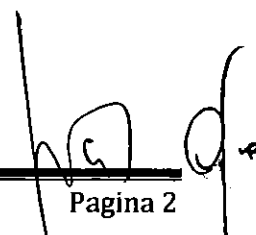
Il Global Service per la
Gestione Tecnica
del Patrimonio Immobiliare

Carta dei Servizi Tecnici

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'L' followed by a smaller, more complex signature.

Sommario

Presentazione della Carta.....	3
Riferimenti normativi.....	3
Principi ispiratori della Carta.....	3
Finalità della Carta.....	4
La Carta dei Servizi: un impegno concreto.....	6
Le origini del progetto.....	6
Un impegno reciproco	7
I servizi	8
Gli strumenti di interazione.....	9
Come si richiedono i servizi.....	9
Richieste di intervento.....	10
Interventi a canone.....	10
Interventi a misura.....	11
L'attenzione alla sicurezza.....	11
I livelli di Servizio.....	12
Il monitoraggio dei risultati.....	13



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 dei servizi, tramite la diffusione di aggiornamenti e l'apposizione di avvisi nelle sedi degli uffici e sportelli aperti al pubblico e sul proprio portale internet <http://assistenza.provincia.sassari.it>.

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.

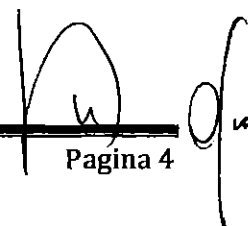
Finalità della Carta

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

- Fornisce indicazioni sul sistema della manutenzione degli edifici 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:

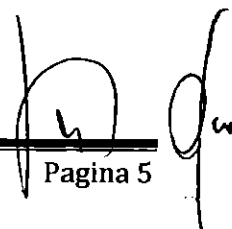
- Mette a disposizione dell'utenza recapiti e modalità di comunicazione, come mezzi per favorire l'interazione tra l'azienda e gli utenti
- Garantisce l'effettuazione di un monitoraggio della qualità del servizio percepita dagli utenti.



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

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.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'H' followed by a cursive name.

La carta dei servizi: un impegno concreto

Forse non tutti sanno che la Multiss S.p.A., ha l'incarico di gestire e salvaguardare la **funzionalità e il decoro** di tutta una serie di **edifici di competenza dell'Amministrazione Provinciale di Sassari**, garantendo a tutti gli utenti degli elevati standard qualitativi.

Per realizzare una gestione sempre più efficace di questo patrimonio immobiliare, la Provincia di Sassari ha deciso di avviare il progetto di **Global Service Manutentivo**.

La Carta dei Servizi tecnici è rivolta, quindi, a tutti gli utenti-utilizzatori e ai frequentatori degli **edifici coinvolti nel Global Service Manutentivo (GSM)**. La "Carta dei Servizi Tecnici" è il modo che preferiamo per parlare di quello che offriamo in termini di servizi e manutenzione globale 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.

Le origini del progetto

La Provincia di Sassari ha come obiettivo migliorare la vivibilità nel proprio territorio. Il consolidamento dei risultati in termini di manutenzione fin qui raggiunti, e la necessità di dare un'adeguata risposta alla crescente domanda di sicurezza degli edifici scolastici e non, rendono i successi fino ad oggi conseguiti come il **punto di partenza** di un percorso volto al continuo **miglioramento** della realtà in cui viviamo.

La scuola, e l'ambiente nel quale si realizzano le attività didattiche, svolgono un ruolo importante, soprattutto nella **formazione** e nella **crescita** dei ragazzi.

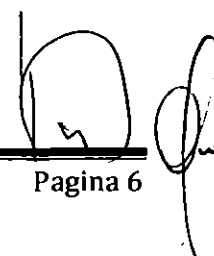
Per questo motivo l'obiettivo principale del progetto è stato, fin dall'inizio, posto sulle scuole, pur non tralasciando le altre tipologie di edifici, essendo questi gli ambienti dove i ragazzi ricevono gli insegnamenti e passano buona parte del loro tempo.

L'approccio si basa sull'attenzione al patrimonio scolastico ed al conseguente impatto che questo ha sulla formazione dei ragazzi.

Il **Progetto GSM**, avviato nel 2011, si presenta quindi, come l'adattamento di un **modello per la gestione** del Patrimonio Immobiliare già definito a partire dal 1998.

Tale modello era essenzialmente volto a verificare:

- 1 La **condizione infrastrutturale** degli edifici;
- 2 La sufficiente **disponibilità e distribuzione** degli spazi;



3 L'adeguatezza delle strutture e degli strumenti a disposizione.

Da questa esperienza e dal raffronto con altri modelli di gestione sviluppati nel nostro Paese, è stato concepito **un progetto di lungo periodo** che si pone l'obiettivo di **migliorare costantemente la condizione e la fruibilità del patrimonio scolastico della Provincia di Sassari.**

Un' impegno reciproco

Il GSM e questa Carta dei Servizi si pongono come il primo passo verso la realizzazione di questo progetto di miglioramento continuo per il quale, tuttavia, è necessaria la **collaborazione di tutti** (Provincia, Multiss S.p.A., personale docente e non, ed, infine, i ragazzi, che tra tutti ne sono i primi beneficiari) al fine di rendere più efficace l'impegno fino ad oggi profuso e a mantenere in piena efficienza il patrimonio immobiliare della Provincia.

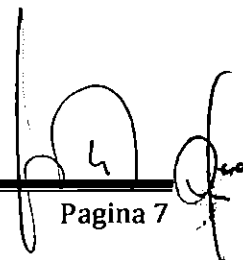
La **cooperazione**, la **partecipazione** oltre alle indicazioni ed ai suggerimenti di coloro che vivono l'edificio sono, infatti, il punto di partenza per migliorare la condizione dell'intero patrimonio immobiliare, per erogare servizi nel modo più efficace possibile e per soddisfare le aspettative degli utenti.

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.

L'obiettivo è quello di rendere disponibile alla comunità ed in particolare ai giovani, in un momento fondamentale nel loro percorso di formazione, luoghi di studio di qualità, sicuri ed efficienti, che influiscano sempre più positivamente sul loro rendimento e sulla loro crescita, non solo culturale e professionale ma soprattutto umana.

Nelle prossime pagine descriveremo i servizi del GSM focalizzando l'attenzione sui seguenti aspetti:

1. Gli strumenti di interazione a disposizione;
2. Le modalità di fruizione dei servizi;
3. Gli impegni concreti sul livello dei risultati.



I Servizi

Il progetto coinvolge il patrimonio immobiliare gestito dalla Provincia di Sassari: cinquanta edifici scolastici, venti edifici non scolastici, per complessivi mc. 1.081.480.

L'erogazione dei servizi del Global Service Manutentivo riguarda:

- Gli utenti degli edifici scolastici (studenti, dirigenti scolastici, docenti, personale non docente);
- La Provincia di Sassari;
- La Multiss S.p.A.

Per tutti gli edifici compresi nell'erogazione del servizio è possibile effettuare la segnalazione delle richieste di intervento manutentivo assicurando il coinvolgimento diretto degli utenti degli edifici scolastici nell'erogazione dei servizi.

Il Global Service Manutentivo della Provincia di Sassari comprende una molteplicità di servizi, essenzialmente riconducibili a due macro aree:

- Gestione calore;
- Manutenzione.

In particolare, nel GSM sono incluse le attività di manutenzione necessarie a mantenere e rendere funzionali gli immobili all'uso a cui sono adibiti.

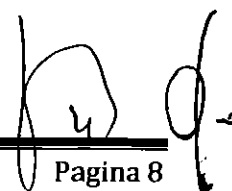
I servizi di manutenzione compresi nel GSM:

Gestione tecnica:

- a) Sistema informativo
- b) Gestione anagrafe patrimoniale
- c) Gestione delle esigenze manutentive
- d) Sicurezza
- e) Individuazione fabbisogno logistico
- f) Cost management
- g) Piano di qualità

Manutenzione edile:

- a) Edile /opere murarie
- b) Carpenteria/opere in ferro
- c) Falegnameria
- d) Serramentistica



Manutenzione impianti:

- a) Elettrici
- b) Idrico sanitari
- c) Antincendio
- d) Reti e impianti speciali

Climatizzazione ambientale:

- a) Climatizzazione con impianti alimentati a combustibile liquido (gasolio), gassoso e teleriscaldamento
- b) Climatizzazione con impianti alimentati elettricamente

Manutenzione straordinaria:

- a) Opere edili ed impiantistiche

Pulizia:

- a) Pulizia interna
- b) Smaltimento arredi e rifiuti speciali inerenti le attività istituzionali
- c) Manutenzione e Pulizia aree grigie
- d) Manutenzione e Pulizia aree verdi

Gli strumenti di interazione

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

- Il portale dei servizi tecnici, è il principale punto di raccolta delle informazioni e di accesso al sistema informativo;
- Il sistema informativo, è il cuore del progetto, lo strumento mediante il quale vengono effettuate e gestite tutte le richieste di intervento;
- 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

Il GSM prevede un largo utilizzo degli strumenti informatici, tanto che tutte le richieste di servizio possono essere effettuate attraverso un apposito sito web pubblico:

<http://assistenza.provincia.sassari.it>

Per quanto riguarda gli interventi di manutenzione, sia le richieste di intervento che le verifiche dello stato di esecuzione sono effettuate tramite il portale (salvo alcuni casi particolari, come ad esempio le emergenze).

L'interfaccia messa a disposizione consente di rivolgersi direttamente alla Multiss S.p.A., in maniera tale da ricevere, processare e smistare le richieste il più velocemente possibile e di avere una verifica puntuale e costante del rispetto dei livelli di servizio.

Tramite l'username e la password si accede al portale dei servizi tecnici: selezionando l'opzione Gestione Richieste si accede alla sezione Nuove Richieste o Elenco Richieste. In caso di smarrimento della password o di nuova registrazione si può inviare una e-mail all'indirizzo

richieste.interventi@multisspa.com

In caso di emergenza è inoltre possibile contattare direttamente, 24 ore su 24, la reperibilità al numero 345 – 9506986

Richieste di intervento

Il sistema ideato e realizzato per il GSM integra e supera precedenti esperienze ponendo particolare attenzione allo snellimento dei processi decisionali.

Le richieste di intervento oggetto dei servizi erogati nel Global Service Manutentivo sono essenzialmente classificate in due insiemi:

- Interventi a canone;
- Interventi a misura.

Il sistema realizzato nel GSM permette un maggiore coinvolgimento degli utenti, consentendo l'immediata accettazione di alcune loro richieste (interventi a canone) e rendendoli consapevoli, mediante le comunicazioni fornite attraverso il sistema informativo e dello stato di avanzamento delle loro richieste.

Buona parte degli interventi manutentivi sono, inoltre, generati a partire dai piani di manutenzione programmata. Si tratta di attività operative di manutenzione ciclico-predittiva che hanno come obiettivo quello di assicurare, nel tempo, la funzionalità degli edifici e degli impianti e quindi garantirne la disponibilità e la sicurezza. Tali interventi sono quindi attivati senza esplicita richiesta da parte degli Istituti.

Interventi a canone

Sono classificati a canone tutti quegli interventi che includono attività il cui obiettivo è quello di assicurare la fruibilità, sicurezza e conservazione del patrimonio edilizio. Si tratta di interventi richiesti a seguito di un guasto e sono finalizzati al ripristino delle condizioni di fruibilità degli edifici o degli impianti precedenti il malfunzionamento.

Per gli interventi a canone l'iter decisionale e operativo è semplificato: questi interventi, infatti, sono realizzati dal personale manutentivo direttamente a partire dalla richiesta di intervento inserita.

Interventi a misura

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

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

- La Multiss S.p.A. inserisce il preventivo per l'esecuzione dell'intervento;
- La Provincia approva, respinge o richiede l'aggiornamento del preventivo, tenendo conto, ovviamente, della compatibilità con le risorse disponibili.

L'individuazione di due tipologie di intervento consente un significativo snellimento dei processi decisionali relativamente agli interventi a canone e permette al personale della Multiss S.p.A. di concentrare la propria attenzione sulla valutazione degli interventi a misura.

L'attenzione alla sicurezza

L'obiettivo del miglioramento della condizione e della fruibilità del patrimonio scolastico della Provincia di Sassari non può essere realizzato senza porre l'opportuna attenzione al soddisfacimento dei requisiti della sicurezza per gli utenti delle strutture.

A tal proposito nell'ambito del progetto GSM sono comprese una serie di attività inerenti la sicurezza degli Istituti Scolastici, sulla base delle disposizioni normative vigenti, prima fra tutte il D.Lgs. 81/08.

A partire da queste attività si provvederà all'individuazione e all'inserimento nei programmi di lavoro degli interventi volti a rendere ancora più sicuri gli edifici scolastici della Provincia.

I livelli di servizio

La Provincia ha definito una serie di strumenti di controllo e di verifica degli interventi manutentivi realizzati nell'ambito del GSM per assicurare alla comunità un servizio puntuale ed efficiente.

I livelli di servizio, in particolare, individuano **i tempi di intervento massimi** che intercorrono dalla richiesta di intervento all'avvio del processo operativo di riparazione del guasto. Il ripristino delle funzionalità del sistema sarà quindi completato nei tempi più brevi possibili, compatibilmente con l'entità del guasto e la necessità di approvvigionamento di pezzi e materiali di ricambio.

I tempi di intervento, evidentemente correlati alle tipologie di prestazione, sono tali da soddisfare le esigenze manutentive e da rendere sempre funzionali all'uso gli immobili. Di seguito si riportano i principali livelli di servizio previsti:

Livello di urgenza	Descrizione	Tempo di intervento
Emergenza	Tipico di situazioni che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione delle normali attività	Il sopralluogo per eventuale messa in sicurezza dovrà essere iniziato entro 2 ore dalla chiamata
Urgenza	Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali (es. condizioni microclimatiche) per lo svolgimento delle normali attività	Il sopralluogo dovrà essere iniziato entro 8 ore dalla chiamata
Nessuna emergenza, nessuna urgenza	Tutti gli altri casi	Il sopralluogo dovrà essere iniziato entro 24 ore dalla chiamata

In particolare, per quanto riguarda gli interventi a misura, i tempi di intervento decorrono dal momento in cui la Provincia ha approvato il preventivo, dopo aver esaminato la richiesta.

Gli interventi programmati, volti sia al miglioramento della fruibilità e dello stato degli edifici che alla realizzazione delle opere ciclico predittive, saranno realizzati invece nel rispetto dei tempi pianificati al momento della programmazione che saranno preventivamente comunicati ai referenti scolastici attraverso il sistema informativo.

Il monitoraggio dei risultati

Nell'ambito del contratto di Global Service Manutentivo sono stati stabiliti e formalizzati i livelli di performance per ogni servizio che devono essere garantiti agli utenti delle strutture. Per assicurare che l'erogazione del servizio rispetti questi livelli e tenda verso un continuo miglioramento, la Provincia di Sassari ha predisposto un Sistema di Qualità per controllare, verificare e correggere il livello dei servizi proposti.

Tale sistema, per garantire la massima completezza è basato su considerazioni oggettive e numeriche, ma anche su valutazioni soggettive per rilevare costantemente l'eventuale gap tra la qualità fornita e quella effettivamente percepita dalle persone. Una profonda attenzione è dedicata al decoro, aspetto che la Provincia di Sassari considera determinante per la valorizzazione degli immobili in questione. Gli strumenti adottati per supportare tale Sistema di Qualità sono:

- I Questionari di rilevazione della Customer Satisfaction: periodicamente durante l'anno, sarà possibile verificare la soddisfazione dei referenti e degli utenti in generale, utilizzando appositi questionari riguardanti il livello globale dei servizi ricevuti. Queste indagini, oltre a fornire il livello di soddisfazione degli utenti, permettono un utilissimo feed-back attraverso il quale identificare le attività da porre in essere per allineare i livelli di servizio erogati alle aspettative degli utenti.
- La misurazione, attraverso un sistema di campionamento di tipo statistico, della qualità tecnica delle prestazioni da parte dei geometri della Amministrazione della Provincia di Sassari.

