



Città di Crotona

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Servizio

MANOMISSIONE SUOLO STRADALE



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La manomissione del suolo pubblico si sostanzia in qualsiasi alterazione apportata alla sede stradale, alle infrastrutture od agli impianti posti al di sotto di essa. Sono quindi manomissioni del suolo pubblico gli scavi stradali, la rimozione dell'asfalto, della pavimentazione o dei cordoni, la sostituzione o rifacimento del piano stradale, il passaggio sotto la sede stradale di tubazioni, cunicoli, condotte o simili.

La sede stradale comprende la carreggiata atta al transito dei veicoli, le aree di sosta, le aree destinate al transito pedonale o ciclabile, le isole spartitraffico, i salvagente, le banchine, i fossi di guardia, le scarpate, le cunette e le fasce di pertinenza.

Per suolo pubblico si intendono sia le aree di proprietà pubblica destinate alla circolazione veicolare, pedonale o ciclabile che le aree di proprietà privata soggette al pubblico transito. Chiunque intenda effettuare la manomissione della sede stradale ad uso pubblico deve preventivamente ottenere autorizzazione mediante la presentazione di apposita richiesta.

Dirigente responsabile

Ing. Salvatore Gangemi

Link pagina web istituzionale

<https://www.comune.crotone.it/area-tematica/lavori-pubblici>

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Indirizzo, località e piano

Palazzo Comunale,
II° Piano, Lavori Pubblici
Piazza della Resistenza, 1
88900 – Crotone (KR)

Orario:

Mattina: Martedì e Mercoledì, dalle ore 10:00 alle ore 12:00.

Pomeriggio: Giovedì, dalle ore 16:00 alle 17:00.

Ufficio: *Autorizzazioni, scavi concessionari di pubblici servizi.*

Tel: 0962 - 921423.

Per le comunicazioni e l'inoltro delle istanze via posta elettronica certificata

PEC: protocollocomune@pec.comune.crotone.it

Link per reperire informazioni e scaricare la modulistica:

<https://www.comune.crotone.it/area-tematica/lavori-pubblici>

Servizio: MANOMISSIONE SUOLO STRADALE		
SERVIZI OFFERTI	MODALITA' DI ACCESSO	MODALITA' DI EROGAZIONE
Rilascio autorizzazioni per installazione di reti elettriche, idriche e di distribuzione gas	- in presenza; - telefonica; - telematica.	- in presenza; - telematica.
Rilascio di autorizzazioni agli scavi su strade comunali per interventi sui sotto-servizi di fognatura bianca; rete elettrica; rete telefonica e fibra ottica; etc.	- in presenza; - telefonica; - telematica.	- in presenza; - telematica.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli standard di qualità sotto elencati individuano i parametri principali di misurazione del livello di offerta del servizio:

- livello di ricettività;
- tempi nell'erogazione dei servizi;
- accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico;
- facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi;
- presenza di molteplici canali di accesso ai servizi;
- accesso all'autocertificazione.

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità o per la rilevazione di problematiche inerenti il servizio offerto.

Tempi nell'erogazione dei servizi

Per misurare il grado di efficienza del servizio *MANOMISSIONE SUOLO STRADALE*, l'Ufficio ha individuato come standard di riferimento il tempo massimo di conclusione della singola pratica, ovvero la singola prestazione resa a ciascun utente.

Gli standard numerici consentono dunque al cittadino di verificare se gli impegni assunti da questo Ufficio nella Carta dei Servizi vengano effettivamente rispettati nella pratica lavorativa quotidiana.

Nella Tabella seguente sono elencate le diverse attività e servizi di cui un cittadino può usufruire. Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio;
- lo standard di qualità che fissa il livello di qualità garantito agli utenti.

STANDARD DI QUALITÀ TEMPORALI:

<i>Servizio: MANOMISSIONE SUOLO STRADALE</i>			
Dimensione della qualità /servizio erogato	Indicatore/i	Standard	Costo
Rilascio autorizzazioni	Tempestività e rispetto dei tempi di rilascio	28 giorni	- spese istruttoria; - diritti di segreteria; - tasse ed imposte.
Rilascio informazioni	Tempestività e correttezza delle informazioni rilasciate	2 giorni	Gratuito.

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.