

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

***MANUTENZIONE ORDINARIA E  
STRAORDINARIA DEL SUOLO  
PUBBLICO***

**AREA TECNICA:**

- **Settore Lavori Pubblici**  
*Ufficio Edilizia pubblica, strade e cimiteri*
- **Settore Cantiere comunale**

**CORPO DI POLIZIA LOCALE**

## FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio di **manutenzione ordinaria e straordinaria 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 e straordinaria**.
- 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 e immediato pericolo per l'incolumità pubblica.

Tra gli interventi che presentano tali caratteristiche sono classificati prioritari quelli segnalati dalle centrali operative delle Forze dell'Ordine che hanno effettuato la verifica.

- Il controllo periodico 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 (Enel, Telecom, Metano..... etc.) e/o per conto del cittadino;
- Il controllo e la verifica del **ripristino definitivo** delle manomissioni ad opera degli utenti privati e/o degli enti sopra indicati.

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, che ricomprende altresì la manomissione del suolo, sono i seguenti:

**Il Settore Lavori Pubblici –ufficio Edilizia pubblica, strade e cimiteri,** svolge il ruolo di pianificazione, al fine di garantire un livello di servizio omogeneo su tutto il territorio cittadino e la programmazione degli interventi di manutenzione straordinaria.

Il settore individua, mediante gare d'appalto e/o affidamenti diretti, le ditte specializzate che eseguiranno i lavori di manutenzione straordinaria del suolo pubblico cittadino.

**Il Settore Cantiere Comunale** ha compiti operativi e svolge sul territorio il monitoraggio dello stato manutentivo, il controllo degli interventi di manomissione del suolo ad opera delle società private e dei privati cittadini e gli interventi di messa in sicurezza del piano viabile e di manutenzione ordinaria.

Il servizio ha altresì il compito di valutare le richieste di manomissione del suolo pubblico presentate dai cittadini/enti.

**Il Corpo di Polizia Locale** provvede al rilascio delle autorizzazioni per la manomissione del suolo pubblico con opere di scavo, che avviene con

le seguenti modalità, come previsto dal *“Regolamento per l’esecuzione di opere comportanti la manomissione del suolo pubblico”*, approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 24 del 24 giugno 2019:

I richiedenti, almeno 15 giorni prima dell’inizio lavori, devono inoltrare la richiesta di manomissione di suolo pubblico in marca da bollo finalizzata ad ottenere l’autorizzazione all’esecuzione dei lavori. La domanda dovrà contenere:

- a) nome del richiedente;
- b) impresa che realizzerà l’intervento e nominativo del direttore tecnico;
- c) data proposta di inizio dei lavori e durata prevista;
- d) relazione descrittiva dell’intervento e/o dei lavori (lavori di scavo per la posa di sottoservizi o di altre infrastrutture, indicazione delle dimensioni dello scavo e del tracciato proposto con riferimento a precisi capisaldi);
- e) necessità di eventuali limitazioni o sospensioni del transito viario;
- f) originale del versamento della Tassa di Occupazione Suolo Pubblico e versamento o polizza fideiussoria a garanzia della corretta esecuzione dei ripristini;
- g) altre eventuali informazioni e/o richieste necessarie alla realizzazione dell’intervento.

Il richiedente dovrà fornire a proprie spese il rilievo fotografico della zona interessata dalla manomissione, eventualmente richiesto dal comune.

La documentazione pervenuta sarà valutata dal Settore Cantiere Comunale entro 8 giorni dal ricevimento della domanda.

L’autorizzazione del Comune è rilasciata fatti salvi i diritti di terzi e con l’obbligo del richiedente di riparare eventuali danni derivanti dalle opere, dalle occupazioni e dai depositi autorizzati.

## INFORMAZIONI AI CITTADINI

In relazione all'art. 14 del regolamento sopra citato, che prevede che sulle strade interessate da nuove asfaltature da parte del Comune non saranno rilasciate autorizzazioni di manomissione prima dei due anni dal collaudo/certificato di regolare esecuzione, salvo urgenze dimostrate ed inderogabili e fatte salve le modalità di ripristino previste dal regolamento, **si provvederà, con largo anticipo, ad avvisare i cittadini residenti nelle vie interessate dai lavori**, mediante avvisi sul sito internet del Comune, e/o comunicazioni scritte affisse nelle strade e/o inviate ai singoli residenti.

La trasparenza delle attività svolte, nell'ambito della manutenzione ordinaria e straordinaria del suolo pubblico, è garantita mediante l'aggiornamento della sezione dedicata del sito web del comune di Borgomanero consultabile alla home page: **[www.comune.borgomanero.no.it](http://www.comune.borgomanero.no.it)**

Sul sito istituzionale è pubblicato inoltre il *“Regolamento per l'esecuzione di opere comportanti la manomissione del suolo pubblico”*, oltre alla modulistica necessaria per la richiesta di autorizzazione alla manomissione del sedime stradale.

## **SEGNALAZIONI E RECLAMI**

L'Amministrazione è impegnata ad ascoltare 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 o l'ufficio U.R.P. e può avere una risposta in tempi brevi.

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 dei seguenti uffici:

### **AREA SERVIZI ALLA PERSONA**

#### ***UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO***

Corso Cavour, 16 - 28021 Borgomanero

[www.comune.borgomanero.no.it](http://www.comune.borgomanero.no.it)

E-Mail: [urp@comune.borgomanero.no.it](mailto:urp@comune.borgomanero.no.it)

PEC: [protocollo@pec.comune.borgomanero.no.it](mailto:protocollo@pec.comune.borgomanero.no.it)

tel. 0322.837742

orario di apertura al pubblico:

MATTINA: da lunedì a venerdì 09.00-12.50

POMERIGGIO: lunedì e mercoledì 16.00-17.50 , giovedì 15.00 -16.00

### **AREA TECNICA**

#### **SETTORE LAVORI PUBBLICI**

#### ***UFFICIO EDILIZIA PUBBLICA/STRADE, CIMITERI***

Corso Cavour, 16 - 28021 Borgomanero

[www.comune.borgomanero.no.it](http://www.comune.borgomanero.no.it)

e-mail: [servizio1@comune.borgomanero.no.it](mailto:servizio1@comune.borgomanero.no.it)

PEC: [protocollo@pec.comune.borgomanero.no.it](mailto:protocollo@pec.comune.borgomanero.no.it)

tel. 0322.837765- 837747- 837731

orario di apertura al pubblico:

MATTINA: da lunedì a venerdì 10.30-12.50

POMERIGGIO: lunedì 16.00-17.50 , giovedì 16.00-16.50

## **AREA TECNICA**

### ***SETTORE CANTIERE COMUNALE-PROTEZIONE CIVILE***

Corso Cavour, 16 - 28021 Borgomanero (NO)

[www.comune.borgomanero.no.it](http://www.comune.borgomanero.no.it)

e-mail: [cantiere@comune.borgomanero.no.it](mailto:cantiere@comune.borgomanero.no.it)

PEC: [protocollo@pec.comune.borgomanero.no.it](mailto:protocollo@pec.comune.borgomanero.no.it)

tel. 0322.837745 -837731

orario di apertura al pubblico:

MATTINA: da lunedì a venerdì 10.30-12.50

POMERIGGIO: lunedì 16.00-17.50 , giovedì 16.00-16.50

## **COMANDO DI POLIZIA LOCALE**

Via Matteotti, 8 -28021 Borgomanero (NO)

[www.comune.borgomanero.no.it](http://www.comune.borgomanero.no.it)

e-mail: [vigili@comune.borgomanero.no.it](mailto:vigili@comune.borgomanero.no.it)

PEC: [protocollo@pec.comune.borgomanero.no.it](mailto:protocollo@pec.comune.borgomanero.no.it)

tel. 0322.837727

orario di apertura al pubblico:

MATTINA: da lunedì a venerdì 9:00-12.50

POMERIGGIO: da lunedì a venerdì 15:00-16:50

# STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, sono stati individuati alcuni indicatori "standard" di qualità che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione del servizio.

<b><i>Servizio</i></b>	<b><i>Aspetto di qualità</i></b>	<b><i>Standard di qualità</i></b>
<b>Gestione delle emergenze</b>	Esecuzione tempestiva degli interventi urgenti	È garantita l'esecuzione degli interventi di ripristino urgenti entro il giorno successivo alla rilevazione
<b>Monitoraggio Qualitativo dello stato manutentivo del suolo</b>	Controllo dello stato manutentivo del suolo	È garantito il controllo periodico dello stato manutentivo del suolo
<b>Controllo su interventi di manomissione del suolo da parte di società e/o privati</b>	Controllo sulla tempestività del ripristino delle manomissioni da parte di società e/o privati	Il ripristino definitivo viene effettuato con le modalità e tempi previsti dal regolamento che si richiamano: <i>"A scavo ultimato <b>dopo almeno 90 gg</b> dal ripristino provvisorio, in modo da consentire l'assestamento definitivo dello scavo, si dovrà procedere alla <u>sistemazione definitiva</u> della pavimentazione, ad esclusione dei periodi dal 1 novembre al 31 marzo. Resta inteso che al termine di tale periodo di esclusione i ripristini devono essere effettuati entro 30 gg."</i>

**La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata o modificata quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito.**



## AREA TECNICA

SETTORE LAVORI PUBBLICI  
*Ufficio Edilizia pubblica, strade e cimiteri*

SETTORE CANTIERE COMUNALE E PROTEZIONE CIVILE

### QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI OFFERTI

<p><b>Età</b></p> <p><input type="checkbox"/> 16 – 25                      <input type="checkbox"/> 26 – 40</p> <p><input type="checkbox"/> 41 – 65                      <input type="checkbox"/> oltre .....</p>	<p><b>Frequenza di accesso al settore</b></p> <p><input type="checkbox"/> settimanale                      <input type="checkbox"/> mensile</p> <p><input type="checkbox"/> saltuaria                      <input type="checkbox"/> altro ....</p>
<p><b>Professione</b></p> <p><input type="checkbox"/> studente                      <input type="checkbox"/> libero professionista</p> <p><input type="checkbox"/> lavoratore dipendente                      <input type="checkbox"/> pensionato</p> <p><input type="checkbox"/> imprenditore/artigiano/commerciante</p> <p><input type="checkbox"/> altro .....</p>	<p><b>Come valuta la completezza e chiarezza delle risposte ricevute</b></p> <p><input type="checkbox"/> molto positivo                      <input type="checkbox"/> positivo</p> <p><input type="checkbox"/> negativo                      <input type="checkbox"/> molto negativo</p>
<p><b>Come valuta la competenza e professionalità degli operatori</b></p> <p><input type="checkbox"/> molto positivo                      <input type="checkbox"/> positivo</p> <p><input type="checkbox"/> negativo                      <input type="checkbox"/> molto negativo</p>	<p><b>Come valuta la disponibilità e la cortesia del personale</b></p> <p><input type="checkbox"/> molto positivo                      <input type="checkbox"/> positivo</p> <p><input type="checkbox"/> negativo                      <input type="checkbox"/> molto negativo</p>
<p><b>Come valuta la tempestività delle risposte/informazioni ricevute</b></p> <p><input type="checkbox"/> molto positivo                      <input type="checkbox"/> positivo</p> <p><input type="checkbox"/> negativo                      <input type="checkbox"/> molto negativo</p>	<p><b>Facilità di accesso alla struttura</b></p> <p><input type="checkbox"/> molto positivo                      <input type="checkbox"/> positivo</p> <p><input type="checkbox"/> negativo                      <input type="checkbox"/> molto negativo</p>
<p><b>Riservatezza e privacy</b></p> <p><input type="checkbox"/> molto positivo                      <input type="checkbox"/> positivo</p> <p><input type="checkbox"/> negativo                      <input type="checkbox"/> molto negativo</p>	<p><b>Qual è il giudizio complessivo sul settore</b></p> <p><input type="checkbox"/> molto positivo                      <input type="checkbox"/> positivo</p> <p><input type="checkbox"/> negativo                      <input type="checkbox"/> molto negativo</p>
<p><b>Ha qualche suggerimento da fare?</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p>	