

# Carta di Qualità dei Servizi

SETTORE MOBILITÀ URBANA E TRASPORTI

SEDE: VIA SETTIMIO MOBILIO, 52

**DIRETTORE SETTORE:**

ing. Elvira Cantarella

Telefono 089/663811 – 089 661297

Indirizzo e-mail: [e.cantarella@comune.salerno.it](mailto:e.cantarella@comune.salerno.it) –

[e.cantarella@pec.comune.salerno.it](mailto:e.cantarella@pec.comune.salerno.it)

**Funzionario in P.O.**

dott.sa Gerardina Voto

Telefono 089/663871

Indirizzo e-mail: [g.voto@comune.salerno.it](mailto:g.voto@comune.salerno.it)

[g.voto@pec.comune.salerno.it](mailto:g.voto@pec.comune.salerno.it)

## Introduzione

### **La Carta di Qualità dei Servizi**

La Carta di qualità dei servizi consente d'informare, in modo trasparente ed immediato, sull'offerta delle prestazioni, sulle modalità d'accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.

La Carta di qualità dei servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.

Tali livelli, inoltre, sono sottoposti a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) del cittadino utente.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso di quelle rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori qualitativi, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo.

Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.



## **Caratteristiche della Carta**

La Carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno efficaci variazioni di quanto indicato.

La Carta di qualità dei servizi è pubblicata sul sito del Comune di Salerno e viene periodicamente aggiornata.

### ***A. Norme e principi***

#### **1. PRINCIPI FONDAMENTALI**

Nell'erogazione dei propri servizi, il Comune di Salerno si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

##### **Legalità**

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

##### **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio d'eguaglianza dei diritti per l'utenza, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

##### **Imparzialità**

Il Comune di Salerno eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

##### **Continuità**

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

##### **Diritto di scelta**

Laddove non lo impedisca la normativa di settore, e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

## **Partecipazione**

Il Comune di Salerno s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Il Comune di Salerno promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

## **Efficienza ed efficacia**

Il Comune di Salerno pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

## **Chiarezza e cortesia**

Il Comune di Salerno assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

## **Informazione**

Il Comune di Salerno considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva circa le procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, e ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

## **2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI**

La Carta di qualità dei servizi si ispira principalmente alle seguenti fonti normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286
- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo

# accedo ai servizi

sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.

- Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione dell'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi pubblici.
- D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 in tema di "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".



## **B. Presentazione del Settore**

### **1. ATTIVITÀ DEL SETTORE**

Con la delibera n. 62 del 5 marzo 2014, la Giunta Comunale ha proceduto ad una significativa rimodulazione delle competenze e dell'assetto organizzativo delle strutture comunali ed ha istituito, fra l'altro, il Settore Mobilità Urbana e Trasporti. Con Decreto Sindacale n. 40229 del 11/03/2014 è stata assegnata all'ing. Elvira Cantarella la direzione del Settore Mobilità Urbana e Trasporti con le seguenti funzioni:

- + pianificazione e progettazione della mobilità (schemi circolatori, aree di zona da sottrarre alla circolazione veicolare, modalità di sosta ed attuazione dei provvedimenti conseguenti);
- + trasporti pubblici locali e servizi connessi;
- + atti tecnici e amministrativi relativi al Piano Urbano del Traffico
- + gestione contratto di servizio con Salerno Mobilità;
- + autorizzazioni e concessioni in materia di traffico e trasporti;
- + metropolitana;
- + ogni altra funzione inequivocabilmente riferibile alla competenza del settore in forza di legge, regolamento e/o atto amministrativo;

Il Settore, altresì:

- + cura la gestione dei rapporti ordinari, sia amministrativi che tecnici, intercorrenti fra il Comune e le società partecipate di riferimento;
- + gestisce i rapporti, sia amministrativi che tecnici, intercorrenti fra il Comune ed il Consorzio Aeroporto ivi compresa tutta la fase di corresponsione delle quote in conto gestione dovute dal consorziato Comune di Salerno.

Con Disposizione prot. n. 40252 dell'11/03/2014, a firma del Direttore del Settore Personale e del Sindaco, l'Ufficio Manutenzione Ascensori (prima facente parte del Settore II.MM) è stato aggregato al Settore Mobilità Urbana e Trasporti.

### **2. OBIETTIVI**

Il Settore si prefigge di:

- soddisfare i bisogni di mobilità delle persone e di trasporto delle merci, con il rispetto degli obiettivi di riduzione dei consumi energetici e dei costi ambientali, sociali ed economici;
- migliorare l'accessibilità del centro urbano con particolare riguardo ai modi di spostamento "sostenibili", quali il trasporto collettivo, il trasporto ciclo-pedonale e quello intermodale;
- predisporre, curare ed aggiornare tutti i Piani in materia di trasporto;
- migliorare l'integrazione tra i modi di trasporto e facilitare l'interconnessione delle reti di trasporto esistenti, anche attraverso lo sviluppo di specifici sistemi informativi e di comunicazione;
- aumentare l'efficienza logistica ed economica di ogni singola modalità di trasporto;
- ottimizzare il quadro delle infrastrutture stradali e le aree dedicate alla sosta attraverso interventi di consolidamento dell'esistente e di progettazione di nuove soluzioni (assi viari, intersezioni stradali, ecc.).

### **3. RECAPITI, ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO**

Sede: Via Settimio Mobilio, 52 – SALERNO, IV e V piano

ORARI Lun.- Merc.- Ven.: 07.50/13.00 – 13.30/14.40

Mart. – Giov.: 07.50/13.00 – 13.30/16.50

Il Settore Mobilità Urbana e Trasporti non eroga servizi diretti al pubblico ma, in ogni caso, il personale del Settore, è a disposizione per ogni informazione o altro in merito alle competenze specifiche del Settore, anche telefonicamente ed on line, con esclusione dell'Ufficio Impianti Elevatori, al quale i cittadini possono accedere nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,30 alle ore 16,30.

### **4. PERSONALE**

Il Settore ha in organico di n. 12 unità delle quali, nella tabella seguente, si forniscono i riferimenti telefonici:

#### **Ufficio di Direzione – Segreteria:**

ELVIRA CANTARELLA	089/663811 – fax 089 661297 e.cantarella@comune.salerno.it e.cantarella@pec.comune.salerno.it	Direttore	V piano
VOTO GERARDINA	089 663871 g.voto@comune.salerno.it g.voto@pec.comune.salerno.it	Vicario del Direttore	V piano
FORTUNATO GIAMPIERO	089 663801 g.fortunato@comune.salerno.it	Funzionario amministrativo – Staff Direzione	V piano
MARTINGANO GIOVANNA	089 663821 g.martingano@comune.salerno.it	Segreteria Amministrativa - Protocollo	V piano
NAPOLITANO FRANCESCO	089 663807 f.napolitano@comune.salerno.it	Protocollo	V piano
VICINANZA ARTURO	089 663860 a.vicinanza@comune.salerno.it	Autista/Usciere	V piano

#### **Infrastrutture per la Mobilità e i Trasporti:**

COSIMATO EDMONDO	089 663876 e.cosimato@comune.salerno.it	Trasporto Pubblico	IV piano
DE FILIPPO VALERIA	089 663806 v.defilippo@comune.salerno.it v.defilippo@pec.comune.salerno.it	Ufficio Infrastrutture per la Mobilità e i Trasporti	V piano
NARDI EDUARDO	089 663801 e.nardi@comune.salerno.it	Ufficio Metropolitana	V piano
DANIELE ANTONIO	089 663804 a.daniele@comune.salerno.it	Trasporto Extraurbano Gestione Personale Settore	IV piano
SERGIO ANTONIO	089 663876 a.sergio@comune.salerno.it	Trasporto Pubblico Locale	IV piano

#### **Ufficio Manutenzione Impianti Elevatori:**

BANCHELLI ALESSANDRO	089663863 a.banchelli@comune.salerno.it	Manutenzione Impianti elevatori comunali	V piano
ROCCO ROSALBA	089663863 r.rocco@comune.salerno.it	Assegnazione numero matricola ascensori privati	V piano

## ***C. I servizi offerti***

### **UFFICIO DIREZIONE**

All'Ufficio di Direzione sono demandate:

- tutte funzioni e le competenze di coordinamento degli Uffici incardinati nel Settore (oltre alle attività logistiche e di organizzazione degli stessi;
- l'organizzazione delle risorse, strumentali e finanziarie assegnate con il P.E.G.;
- il coordinamento delle procedure assegnate dal Dirigente al personale interno;
- la gestione, verifica, programmazione, controllo e consuntivazione delle risorse finanziarie allocate sui capitoli gestiti dal Settore; verifica della coerenza tra il lo stanziamento e l'allocazione effettiva delle risorse finanziarie, finalizzate alla realizzazione degli obiettivi programmati;
- la predisposizione di atti di interesse generale (determinazioni, delibere, convenzioni, Ordini di Servizio, disposizioni interne, ecc.) del Settore;
- l'espletamento di procedure interpretative e valutative (contenzioni, accordi) attraverso attività di studio ed analisi della normativa e della giurisprudenza di riferimento;
- l'attività amministrativa, contabile e finanziaria di competenza del Settore mediante l'analisi, la predisposizione, la tenuta e il controllo degli atti contabili e finanziari, dei budget di previsione e consuntivo (Piano Annuale delle Attività, Relazione sugli obiettivi realizzati, Predisposizione della scheda di rilevazione dello stato di attuazione del programma strategico, predisposizione proposta PEG annuale, esame del PEG approvato dall'Amministrazione e richiesta di eventuale rettifica di capitoli non di pertinenza dell'Ufficio e od integrazioni; Relazione al Conto Annuale dell'Esercizio trascorso per il Ministero dell'Economia e delle Finanze per il monitoraggio della spesa del personale;
- la predisposizione, per la parte di competenza, degli atti amministrativi per la redazione dei piani e dei programmi di attuazione dell'amministrazione;
- la collaborazione con gli uffici addetti alla Metropolitana, Materiale Rotabile, Trasporto Pubblico Locale di linea e turistico.
- la valutazione dei carichi di lavoro e del fabbisogno quantitativo e qualitativo di personale, attribuzione dei trattamenti economici accessori nel rispetto dei contratti collettivi ed in particolare sulla base del sistema di valutazione in vigore, valutazione delle prestazioni individuali e di gruppo del personale riconducibile alla propria area di responsabilità;
- l'istruttoria, la predisposizione e la tenuta della documentazione in ordine agli acquisti ed alle forniture occorrenti per il corretto funzionamento degli uffici attraverso la costituzione di appositi fondi costituiti a mezzo dell'Economo Municipale.
- i controlli periodici, a campione, sui servizi in gestione alla Salerno Mobilità, riguardanti la sosta regolamentata, la tariffazione della sosta nelle aree senza vigilanza, il servizio di vigilanza nelle aree miste, la gestione del servizio dei permessi dei residenti,

L'Ufficio cura le procedure tecniche ed amministrative di competenza del Comune di Salerno quale socio del Consorzio Aeroportuale ivi compresa la liquidazione delle quote in conto gestione.



## **UFFICIO SEGRETERIA DI DIREZIONE**

Alla Segreteria del Direttore competono le seguenti attività:

- la gestione dell' agenda personale del Dirigente, la programmazione di impegni, riunioni e rapporti con gli organi istituzionali, col personale del Settore, ecc
- il protocollo informatizzato delle determinazioni dirigenziali e archiviazione;
- il controllo preventivo della corrispondenza;
- l'approvvigionamento materiale di consumo, cancelleria e attrezzature del Settore.

## **UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE**

l'Ufficio si occupa della:

- gestione del personale e della procedura di rilevazione presenze (RILPRES);
- verifica presenze/assenze, ferie, permessi, straordinari, ecc.;
- predisposizione e verifica del rispetto dei piani di ferie;
- comunicazioni per visite fiscali.

## **UFFICIO INFRASTRUTTURE PER LA MOBILITÀ ED I TRASPORTI**

L'ufficio svolge, per quanto concerne gli interventi connessi alla mobilità e ai trasporti, le seguenti attività:

- accertamenti e indagini preliminari idonei a consentire la verifica della fattibilità tecnica ambientale, paesistica, territoriale, urbanistica, economica ed amministrativa degli interventi relativi ad infrastrutture viarie e/o di parcheggi pubblici;
- attività di progettazione preliminare, definitiva ed esecutiva, del piano di sicurezza relativi d interventi connessi a sistemazioni viarie, di parcheggi, in generale, di lavori pubblici di competenza del Settore;
- istruttoria, prima dell'approvazione del progetto in ciascuno dei suoi livelli, in merito alla rispondenza dei contenuti del documento alla normativa vigente, alle disponibilità finanziarie, nonché all'esistenza dei presupposti di ordine tecnico ed amministrativo necessari per conseguire la piena disponibilità degli immobili;
- acquisizione di pareri e/o intese o quant'altro ai fine dell'approvazione di progetti (affidamento lavori, Direzione dei Lavori, ecc.);
- espletamento di gare e redazione dei relativi contratti di appalto;
- predisposizione di atti tecnici ed amministrativi per l'attivazione di varianti in corso d'opera o varianti urbanistiche;
- attivazione di procedure espropriative per l'acquisizione di aree private;

Inoltre, si occupa:

- dell'analisi e dello studio delle intersezioni stradali, della progettazione delle soluzioni più efficaci per il miglioramento della sicurezza stradale e della fluidità del traffico, secondo le indicazioni del Primo Piano Nazionale della Sicurezza Stradale di cui alla delibera di G.C. n. 272 del 6 marzo 2009 (che attribuisce al Settore Mobilità Urbana la relativa competenza) ed il Piano Urbano del Traffico, di cui alla delibera di Consiglio Comunale n. 29 del 29.04.1997 e s.m.i.;
- aggiornamento del Programma Urbano Parcheggi
- aggiornamento del Piano Urbano del Traffico (PGTU).;
- Piano Urbano della Mobilità (PUM)
- collaborazione alla predisposizione del Piano annuale e triennale dei lavori pubblici.

- promozione di politiche territoriali tese ad una mobilità sostenibile finalizzata a ridurre gli spostamenti con auto private in favore di una mobilità alternativa (bicicletta, trasporto pubblico, trasporto privato condiviso: car pooling e car sharing).
- partecipazione, data la valenza del comune capoluogo, alla redazione del Piano di Trasporto dei Bacini di traffico (PTB) e del Piano Provinciale di Territoriale di Coordinamento (PTC);
- aggiornamento del Piano Triennale dei Servizi Minimi (PTS), relativo alla programmazione ed al progetto esecutivo dei servizi di trasporto pubblico locale su gomma del comune Capoluogo.

## **UFFICIO TRASPORTI PUBBLICI**

### ***TRASPORTO EXTRAURBANO E LINEE NAZIONALI: Trasporti Pubblici di Linea Nazionali e Internazionali, Linee Extraurbane, Linee Comunitarie, Linee Interregionali.***

L'Ufficio cura le procedure tecniche ed amministrative con le società private di trasporto, con l'associazione di categoria ANAV, il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e la Regione Campania, relative a richieste di istituzione di nuove linee di trasporto o modifiche di quelle in esercizio. Svolge, altresì, l'istruttoria dei provvedimenti per la sosta e le fermate degli autobus delle linee provinciali, regionali, nazionali ed internazionali e richieste varie che interessano il territorio comunale.

### ***TRASPORTO PUBBLICO LOCALE - T.P.L.:***

L'Ufficio si interessa:

- della gestione dei Contratti di Servizio T.P.L. – Trasporto Pubblico Locale: CSTP spa;
- della vigilanza e controllo sul rispetto degli obblighi di esercizio del Trasporto Pubblico Locale;
- curare i rapporti di tipo amministrativo e tecnici con il CSTP per la gestione del servizio di TPL in relazione alla domanda dell'utenza;
- esercitare attività di controllo sul rispetto delle clausole contrattuali e più nel dettaglio sulla regolarità dei servizi effettuando il costante monitoraggio del servizio effettuato dalla CSTP con la conseguente tenuta dei conti e liquidazione dei contributi chilometrici;
- curare, in sinergia con la Regione Campania, lo svolgimento della gara di affidamento dei servizi di T.P.L.;
- curare le liquidazioni dei corrispettivi e le verifiche economiche dei bilanci e dello stato finanziario delle aziende esercenti;
- curare la revisione dinamica della programmazione annuale e triennale dei servizi in funzione delle variazioni di domanda, utenza, rete di infrastrutture ecc.;
- acquisire, in caso di cambio del programma di esercizio, i dati necessari utili per le valutazioni e le determinazioni conseguenziali;
- provvedere, per il cambio dei programmi di esercizio, alle valutazioni necessarie;
- provvedere alle liquidazioni dei corrispettivi e alle verifiche economiche dei bilanci e dello stato finanziario delle aziende esercenti;
- curare l'esame e l'autorizzazione di tutti gli interventi di variante e di ottimizzazione dei servizi;
- gestire i servizi di trasporto aggiuntivi con oneri a carico proprio;

- dell'attività di controllo del rispetto delle clausole contrattuali e più nel dettaglio sulla regolarità dei servizi come previsto dalla delibera di Giunta Regionale n. 3810 del 22/12/2003;
- dei rapporti con gli Istituti Previdenziali ed Assicurativi (Inps – Inail - Cassa Edile) per l'inoltro ed il rilascio del Documento Unico di Regolarità Contributiva occorrenti per il pagamento delle fatture presentate;
- dei rapporti con la Regione Campania, detentrica del fondo Nazionale Trasporti;
- dei rapporti con la Provincia di Salerno (Stazionamento ed interscambio servizi di T.P.L.; ristrutturazione di linee; Prolungamento linee; Rilascio pareri in merito alle modifiche di ristrutturazione presentate da società);
- Rapporti con l'Agenzia Campania per la mobilità sostenibile;

Inoltre,

- collabora, in stretta collaborazione con la Provincia di Salerno, all'attuazione del Piano Provinciale di Trasporto e dei Bacini di traffico e al Piano Provinciale del trasporto Pubblico Locale;
- aggiorna il contributo Chilometrico

In generale ha competenza sullo svolgimento di tutte le funzioni ed i compiti di programmazione e amministrazione non espressamente riservate alla Regione e non espressamente delegate alla provincia in materia di:

- a) reti, impianti e servizi autofilotranviari e non convenzionali urbani;
- b) nodi e infrastrutture di scambio per la gestione della mobilità.

## **UFFICIO GESTIONE METROPOLITANA**

All'Ufficio compete la gestione della Linea Stazione Centrale – Arechi, nonché le attività per la realizzazione del prolungamento della Linea metropolitana (II e III lotto) verso l'Aeroporto di Pontecagnano. Inoltre l'Ufficio svolge, in collaborazione con il RUP, tutte le attività, ancora in essere, relative alla messa in esercizio della Linea Metropolitana (I lotto – Stazione Centrale - Arechi).

Più precisamente, l'Ufficio svolge:

- attività orientata alla consegna definitiva, con conseguente collaudo finale, della linea metropolitana, tratto Stazione Centrale – Stadio Arechi;
- stesura del report Ministero Infrastrutture e Trasporti per i lavori finanziati con fondi Legge 211/92 e con Legge Obiettivo (I lotto);
- stesura del report Regione Campania/Comunità Europea per lavori finanziati con fondi POR, FAS Compilazione e trasmissione degli atti finanziari e della documentazione probatoria (I lotto);
- attività relative alla progettazione, approvazione, finanziamento, affidamento, gestione e monitoraggio della (I, II e III lotto);
- collaborazione con gli uffici ministeriali preposti per gli atti tecnici e per l'accredito dei flussi finanziari (I, II e III lotto);
- il controllo degli atti per l'ottenimento del "visto" da parte del Ministero competente (II e III lotto);

## UFFICIO GESTIONE SALERNO MOBILITÀ

All'Ufficio compete la gestione della aree di parcheggio pubbliche, che sono affidate, giusta Contratto di Servizio prot. n. 161968 del 20/09/2013 ( triennio 2013 – 2016) alla **Salerno Mobilità**, società a capitale interamente comunale, come meglio specificato nel disciplinare di gestione di cui al citato contratto di servizio che definisce le competenze della società, in particolare gestione della sosta, gestione dei parcheggi pubblici automatizzati a pagamento sul territorio comunale, gestione della tariffazione della sosta, gestione del servizio di rilascio dei permessi di sosta ai residenti nelle zone ZPRU, gestione del servizio ascensori pubblici e gestione del servizio scale mobili pubbliche.

Alla Società con delibera di G.M. n. 175 del 09/06/2014 è stata demandata con affidamento provvisorio anche la custodia, la guardiania, la videosorveglianza, l'apertura, la chiusura e pulizia delle stazioni intermedie della stazioni della metropolitana cittadina (Torrione, Pastena, Mercatello, Arbostella, Stadio Arechi),

Di seguito un elenco di permessi ed abbonamenti estremamente vantaggiosi:

- Permesso Rosa: riservato alle donne in gravidanza, ad un costo di 30 euro all'anno;
- Auto Elettriche: riservato a tale tipologia di veicolo, ad un costo di 10 euro all'anno; cui si aggiunge la possibilità di ricarica gratuita presso il parcheggio di Piazza della Concordia;
- Famiglie Numerose: riservato a famiglie con 4 o più figli, ad un costo di 50 euro all'anno;
- Abbonamento Azienda Ospedaliera: riservato agli studenti ed ai dipendenti dell'Azienda Ospedaliera "S. Giovanni di Dio e Ruggi d'Aragona", ad un costo di 20 euro al mese presso lo Stadio Arechi;
- Abbonamento Lavoratori Atipici: riservato ai dipendenti che hanno un orario di lavoro dalle 18.00 alle 06.00, ad un costo di 100 euro al mese presso il parcheggio del Sottopiazza della Concordia;
- Abbonamento diurno presso il parcheggio di Via Vinciprova a 25 euro al mese per favorire tutti i pendolari che utilizzano tale area di interscambio per lasciare l'auto ed utilizzare l'autobus;
- Abbonamento notturno presso il parcheggio di Piazza della Concordia a 50 euro al mese per favorire l'utilizzo notturno dei notevoli spazi a disposizione in questa area
- Abbonamento per professionisti presso Piazza della Concordia e sottopiazza della Concordia dalle 7 alle 15 escluso sabato, domenica e festivi.

## UFFICIO MANUTENZIONE IMPIANTI ELEVATORI

Sono demandate all'Ufficio, le attività tecnico-amministrative e le responsabilità dei procedimenti relativi alle attività manutentive ordinarie e straordinarie degli impianti elevatori e scale mobili di competenza comunale.

All'Ufficio, inoltre, sono demandati tutti gli adempimenti amministrativi previsti ed attribuiti al Comune dal D.P.R. 30 aprile 1999, n. 162, ed in particolare il rilascio del numero di matricola di esercizio impianto e l'emissione di ordinanze di fermo amministrativo di impianti.

I cittadini possono accedere alla sede dell'Ufficio in Via Settimio Mobilio, 52 nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,30 alle ore 16,30.

## ***D. Valutazione e aggiornamento della Carta***

Ogni anno si elabora e si pubblica, sul sito Internet del Comune di Salerno, una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- i reclami presentati dagli utenti, ed accolti.

## **1. ALTRE INFORMAZIONI UTILI**

Il Settore Mobilità Urbana e Trasporti è inserito nel Sito del Comune

Il sito Internet del Comune di Salerno è [www.comune.salerno.it](http://www.comune.salerno.it)

Cliccare su “SETTORI” quindi Mobilità Urbana e Trasporti in queste pagine l'utente può prendere visione di: sedi, procedimenti, modulistica, servizi on line)

## **2. I SUGGERIMENTI, LE SEGNALAZIONI, I RECLAMI**

### Suggerimento:

Azione del cittadino diretta a sottoporre all'Amministrazione proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni.

### Segnalazione:

Azione del cittadino diretta a comunicare all'Amministrazione fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti, che ritiene rientrano nell'interesse della e sui quali ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio.

Per formulare suggerimenti/segnalazioni riferite ai servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno, gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del medesimo Comune, utilizzando l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato n. 1)

Anche per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno, gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del medesimo Comune, utilizzando anche l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato n. 2).

Il reclamo può essere presentato a mano, spedito per posta, per fax o tramite e-mail (posta elettronica) o pec (posta elettronica certificata)

L'URP trasmette i reclami ai responsabili degli Uffici competenti e/o agli altri organismi di competenza, i quali svolgeranno gli accertamenti e le valutazioni del caso, allo scopo di correggere gli eventuali errori o disfunzioni accertati.

Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive.

# accedo ai servizi

A richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo, entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa, o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine, ordinariamente non superiore a 30 giorni.

Resta ferma la facoltà dell'interessato d'inoltrare reclami verbali o scritti, anziché all'URP, direttamente al Dirigente responsabile del servizio interessato, secondo le modalità, condizioni e presupposti sopra descritti. Le motivazioni del reclamo costituiranno oggetto di valutazione per migliorare la qualità dei servizi.

Questa Carta di qualità dei servizi è aggiornata al 31/1/2017, sulla base dello schema-tipo elaborato dal Settore Personale.



Allegato1

## MODULO SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI

AL COMUNE DI SALERNO  
Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Via Roma - Palazzo di Città  
SALERNO

OGGETTO: Segnalazioni/Suggerimenti

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_  
residente in \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) via/piazza \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_  
c.a.p. \_\_\_\_\_ telefono \_\_\_\_\_ cellulare \_\_\_\_\_  
indirizzo e-mail \_\_\_\_\_

**Segnalazione/proposte/suggerimenti (scrivere in stampatello e con carattere leggibile, grazie):**

**La risposta verrà fornita entro 10 giorni dalla data di ricevimento.**

Come vuole essere contattato:

per posta elettronica all'indirizzo e-mail \_\_\_\_\_

via telefono al numero \_\_\_\_\_

per posta ordinaria all'indirizzo:

via/piazza \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ C.A.P. \_\_\_\_\_

località \_\_\_\_\_

Data, \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Il Comune di Salerno La informa che i Suoi dati vengono raccolti per consentire una risposta al suo reclamo e che gli stessi verranno utilizzati esclusivamente in osservanza al D. Lgs. 196/2003. Grazie per la collaborazione.

## **Allegato 2**

### **Modulo presentazione reclami**

*Gentile Utente, il presente modulo per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno può essere presentato, debitamente compilato in ogni sua parte, attraverso una delle seguenti modalità:*

*- a mano, o spedito per posta al Comune di Salerno - Ufficio Relazioni con il Pubblico, Via Roma, Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno o via fax al n. 089 66129,7 o tramite posta elettronica all'indirizzo: [urp@comune.salerno.it](mailto:urp@comune.salerno.it)*

*- a mano, o spedito per posta, o per fax o tramite posta elettronica direttamente al Dirigente responsabile del servizio interessato. Resta ferma la facoltà d'inoltrare reclami verbali, anche telefonando allo 089 662819 (risponde l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico).*

*Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato e con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, e per facilitarne l'accertamento. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive. E' quindi indispensabile indicare nome, cognome e indirizzo: i dati saranno forniti solo agli uffici interni del Comune per il proseguimento della pratica, fatto salvo il diritto di accesso disciplinato dalla L. 241/1990 e successive modifiche, che garantisce agli interessati la visione degli atti, a cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e intere legittimi. A richiesta, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa o, comunque, di non immediata definizione, sarà inoltrata motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine ordinariamente non superiore a 30 giorni.*





# accedo ai servizi

AL COMUNE DI SALERNO  
Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Via Roma-Palazzo di Città  
S A L E R N O

## OGGETTO: RECLAMO.

Reclamo riferito al seguente Settore/Servizio \_\_\_\_\_:

Oggetto del reclamo (descrivere i fatti oggetto di reclamo con le relative date)

Si desidera una risposta scritta (barrare se interessati):

SI

NO

Compilare con i propri dati anagrafici i seguenti campi:

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Comune \_\_\_\_\_ Cap. \_\_\_\_\_

Telefono: \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Luogo e data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Per eventuali informazioni Ufficio Relazioni con il Pubblico, al Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno - ; telefono 089 662819, e-mail urp@comune.salerno.it Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00, il martedì e il giovedì anche dalle 16.00 alle 18.00.

## **Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto legislativo n. 196/2003**

( Codice in materia di protezione dei dati personali )

Ai sensi del Codice in materia di protezione dei dati personali, il Comune di Salerno, in qualità di Titolare del trattamento (“Titolare”), è tenuto a fornirLe la seguente informativa sul trattamento dei Suoi dati personali.

### 1. Finalità del trattamento

I Suoi dati personali saranno trattati dal Titolare per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali relative alla gestione del servizio pubblico oggetto del reclamo da Lei presentato.

### 2. Natura del conferimento

Il conferimento dei Suoi dati personali è facoltativo, con la precisazione che, in mancanza di esso, non sarà possibile informarLa sul seguito del Suo reclamo.

### 3. Modalità del trattamento

Riguardo alle finalità di cui sopra, il trattamento dei Suoi dati personali avverrà con modalità informatiche, cartacee e manuali, in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza degli stessi.

### 4. Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati

Potranno conoscere i Suoi dati personali i dipendenti e i collaboratori, anche esterni, del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alle finalità di cui sopra (come, ad esempio, servizi tecnici). Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I Suoi dati personali potranno inoltre essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda.

### 5. Diritti dell'interessato

La informiamo che il Codice in materia di protezione dei dati personali attribuisce all'interessato la possibilità di esercitare specifici diritti. Lei potrà ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, l'aggiornamento, la rettificazione o, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati nonché la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge.

### 6. Titolare e Responsabili del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati in questione è l'Ente Comune di Salerno con sede in Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno, mentre il responsabile del trattamento è il dott./ sig. \_\_\_\_\_, Responsabile dell'Unità Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Salerno, reperibile all'indirizzo di Via Roma Palazzo di Città – 84100 Salerno, telefono 0089 66\_\_\_\_\_; fax 089 66\_\_\_\_\_; e-mail [urp@comune.salerno.it](mailto:urp@comune.salerno.it)

# accedo ai servizi

Per chi ha la possibilità di comunicare in via informatica può inviare reclamo ai seguenti indirizzi di posta elettronica:

## Salerno Mobilità


VOTO GERARDINA ☎ 089 663871  [g.voto@comune.salerno.it](mailto:g.voto@comune.salerno.it)


## Trasporto Extraurbano e Linee Nazionali

COSIMATO EDMONDO ☎ 089 663876  [e.cosimato@comune.salerno.it](mailto:e.cosimato@comune.salerno.it)


DANIELE ANTONIO ☎ 089 663804  [a.daniele@comune.salerno.it](mailto:a.daniele@comune.salerno.it)

## Trasporto Pubblico Locale

COSIMATO EDMONDO ☎ 089 663876  [e.cosimato@comune.salerno.it](mailto:e.cosimato@comune.salerno.it)

SERGIO ANTONIO ☎ 089 663876  [a.sergio@comune.salerno.it](mailto:a.sergio@comune.salerno.it)

## Metropolitana

NARDI EDUARDO ☎ 089 663801  [e.nardi@comune.salerno.it](mailto:e.nardi@comune.salerno.it)

## Impianti Elevatori

BANCHELLI ALESSANDRO ☎ 089 663863  [a.banchelli@comune.salerno.it](mailto:a.banchelli@comune.salerno.it)



HIPPOCRATICA  
CIVITAS