



CMV servizi

**CARTA DEI SERVIZI
MANUTENZIONE
STRADE E
SEGNALETICA,
PRONTA
REPERIBILITA' E
SGOMBERO NEVE E
SPARGIMENTO SALE**

**COMUNE DI
CENTO**

Dicembre 2022



LEGENDA

- **1 : Obiettivi**
- **2 : Organizzazione**
- **3 : Servizio manutenzione strade**
- **4 : Servizio manutenzione segnaletica stradale**
- **5 : Servizio di pronta reperibilità**
- **6 : Servizio di sgombero neve e spargimento sale**
- **7 : Standard qualitativi**

1. OBIETTIVI

La Carta dei Servizi è uno strumento utile a documentare i principi e le regole di comportamento per rispondere alle esigenze dei cittadini/utenti ed a garantire la qualità dei servizi erogati, in linea con gli obblighi di trasparenza e di integrità.

Questa Carta è motivo di accrescimento e di miglioramento ottenuto grazie al lavoro ed alla collaborazione di tutti per raggiungere l'obiettivo primario della Società: cercare di garantire modalità di intervento sempre più efficienti e capillari al servizio del cittadino e della nostra città. Troverete inoltre tutti i numeri telefonici per un contatto diretto con noi.

Nella Carta sono inoltre indicati i criteri e parametri di qualità valutabili ed esigibili (certezza sui temi, tempi e modi di erogazione dei servizi) che CMV Servizi Srl ed il Comune di Cento si impegnano a rispettare per rispondere adeguatamente alle esigenze ed alle aspettative dell'utenza, fino a giungere al loro soddisfacimento.

Al fine di fornirvi costantemente un servizio di qualità facciamo sì che le nostre attività siano ispirate ai principi di trasparenza, partecipazione, continuità, efficienza, uguaglianza e imparzialità, cortesia e disponibilità, ai sensi della Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (D.P.C.M. 27/01/94, in Gazz. Uff., 22/02/94 n. 43).

Ecco cosa significano per noi questi principi:

UGUAGLIANZA

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti.

Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

IMPARZIALITÀ

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

CONTINUITÀ

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

CHIAREZZA E TRASPARENZA

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia.

Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR 2016/679.



2. ORGANIZZAZIONE

CMV Servizi Srl, per conto del Comune di Cento, svolge l'attività di gestione dei servizi:

- manutenzione delle strade comunali;
- manutenzione della segnaletica orizzontale e verticale;
- pronta reperibilità territoriale;
- sgombero neve e spargimento sale.

Vengono curati tutti gli aspetti amministrativi e burocratici (es: programmazioni, relazioni, affidamenti, ecc), operazioni di manutenzione ordinaria, posa di asfalto, posa cartellonistica, ecc.

Gli Uffici CMV Servizi Srl sono aperti al pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:30 alle ore 12:00 presso la sede di CMV Servizi Srl in Via Malamini, 1 – Cento (Fe). _ Tel. 051-6833999 _ email: info.strade@cmvservizi.it _ info.neve@cmvservizi.it .

RECLAMI E SUGGERIMENTI

I reclami possono essere fatti via posta, posta elettronica e telefono e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Coordinatore di Servizio effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 20 giorni dalla presentazione del reclamo, indicando i termini entro i quali avverrà, presumibilmente, la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo. In caso contrario verrà fornita un'adeguata spiegazione dei motivi per cui non è possibile rimuovere le cause del reclamo stesso.

Reclami e suggerimenti possono essere anche inoltrati a:

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Cento – Via XXV Aprile, 11

Tel. 051 6843327 Fax 051 6843309

Indirizzo e-mail: urp@comune.cento.fe.it



3. SERVIZIO MANUTENZIONE STRADE

Il servizio di manutenzione strade del Comune di Cento, viene gestito dalla Società "in house" C.M.V. Servizi S.r.l. che si occupa degli aspetti gestionali e realizzativi, nella tutela ambientale del patrimonio e della salute pubblica. Aver riunito all'interno di un unico servizio le attività e competenze suddette, permette un miglior coordinamento tra la gestione esistente e la realizzazione di nuove opere e consente una più efficace ed economica attività.

C.M.V. Servizi S.r.l. gestisce una parte delle attività di manutenzione mediante ditte e/o imprese esterne, ed una parte gestita direttamente con il personale interno.

Il Settore Strade cura la manutenzione della viabilità veicolare e pedonale, provvedendo alla segnaletica ed alla cura dei manufatti stradali. C.M.V. Servizi S.r.l. nell'ambito del servizio esegue:

- RIPRISTINI MANTI STRADALI – interventi con personale proprio o con ditta incaricata con apposizione di apposita segnaletica di sicurezza e successivo ripristino con asfalto a freddo ovvero a caldo a seconda delle caratteristiche del danneggiamento;
- ESPRESSIONE DEI PARERI CONNESSI ALL'ESECUZIONE DEGLI INTERVENTI DI INTERRAMENTO DI RETI O DI MANUFATTI NEL SUOLO PUBBLICO - compresa la successiva fase di verifica degli assestamenti e dei ripristini;
- SEGNALAZIONE ai vari enti di manomissioni nell'ambito del territorio e relativo controllo dei singoli scavi;
- REDAZIONE DI NULLA OSTA TECNICO per la concessione di scavo su suolo pubblico;
- RELAZIONI sui vari SINISTRI avvenuti sul suolo comunale, trasmessi dall'amministrazione comunale, con stesura di apposita scheda;
- COLLABORAZIONE con ufficio tecnico comunale e soprattutto con comando polizia municipale per sopralluoghi vari e per REDAZIONE ORDINANZA relative alla viabilità;
- ELABORAZIONE DI DOCUMENTAZIONE FOTOGRAFICA per una programmazione degli interventi straordinari.

MANUTENZIONE ORDINARIA

Secondo l'allegato tecnico del contratto di servizio, C.M.V. Servizi S.r.l. esegue gli interventi di manutenzione ordinaria, quali: esecuzione di Ordinanze, posa di asfalto a freddo e/o a caldo, messe in sicurezza viabilità, verifiche scavi Enti, nulla osta tecnico, pareri, stato dei luoghi e documentazioni fotografiche, ecc.

MANUTENZIONE STRAORDINARIA

Previa approvazione da parte dell'Amministrazione Comunale, CMV Servizi Srl esegue gli interventi di manutenzione straordinaria, come per esempio la nuova asfaltatura di reti viarie, lavori edili delle pavimentazioni e marciapiedi, ecc.



4. MANUTENZIONE SEGNALETICA STRADALE

Nell'ambito del medesimo contratto di servizio, C.M.V. Servizi S.r.l. esegue la manutenzione della segnaletica stradale:

- ESECUZIONE DEI RIPRISTINI DELLA SEGNALETICA STRADALE VERTICALE – interventi con personale proprio o con ditta incaricata per rimuovere il segnale danneggiato, successivo ripristino ovvero sostituzione del segnale;
- ESECUZIONE DI INTERVENTI DI APPOSIZIONE DI SEGNALETICA PROVVISORIA O DEFINITIVA– interventi di apposizione di segnaletica provvisoria di divieto o altro con personale proprio ovvero con ditta incaricata per dare attuazione alle ordinanze emesse dall'organo comunale di vigilanza delle strade ovvero per manifestazioni organizzate dal comune stesso e interventi di posa segnaletica verticale come da ordinanze;
- PREDISPOSIZIONE DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO SEGNALETICA ORIZZONTALE ED ESECUZIONE SEGNALETICA – predisposizione di un programma d'intervento annuale degli interventi da realizzare sulle strade comunali in collaborazione con l'ufficio tecnico;
- ESPRESSIONE DI PARERI – espressioni di pareri sui progetti di segnaletica stradale delle nuove lottizzazioni di insediamenti edilizi presentate da privati;
- RELAZIONI sui vari SINISTRI avvenuti sul suolo comunale, trasmessi dall'amministrazione comunale, con stesura di apposita scheda;
- COLLABORAZIONE con ufficio tecnico comunale e soprattutto con comando polizia municipale per sopralluoghi vari e per REDAZIONE ORDINANZA relative alla viabilità;
- ELABORAZIONE DI DOCUMENTAZIONE FOTOGRAFICA per una programmazione degli interventi straordinari.

Nello specifico, per quanto riguarda **la segnaletica verticale**, l'azienda municipalizzata esegue:

- smantellamento e/o rimozione di cartelli, targhe, ecc. deteriorati, con carico, trasporto con mezzi idonei e scarico del materiale di risulta;
- ripristino in loco di qualsiasi tipo di segnale verticale, deteriorato per cause varie, con eventuale riassetto dei componenti in modo che il segnale risulti idoneo alla funzione;
- sostituzione temporanea e provvisoria dei segnali verticali il cui ripristino debba effettuarsi in altro loco;
- sostituzione, mascheramento o cancellazione di qualsiasi tipo di pellicola, scritta o simbolo, anche in via temporanea o provvisoria;
- fornitura e posa in opera di segnaletica verticale di nuova installazione, integrativa o sostitutiva dell'esistente, completa di ogni accessorio per dare compiuto il lavoro a regola d'arte;

- pulizia dei cartelli, intendendosi per tale lavoro, il completo lavaggio degli stessi con attrezzi idonei e soluzioni detersive non dannose per le pellicole. Detta operazione sarà eseguita, se richiesta, dell'ufficio tecnico;
- spostamento cartelli: operazione comprendente lo smontaggio del cartello e la rimozione dei pali di sostegno con la demolizione del plinto di calcestruzzo se necessario e ove richiesto dall'ufficio tecnico, carico e trasporto del cartello;
- manutenzione del palo o dei pali di sostegno mediante verniciatura, previa spazzolatura ove siano presenti tracce di ruggine, riassetto verticale dei pali, eventuale rinforzo del basamento in calcestruzzo.

Tutta la segnaletica fornita, è conforme alle vigenti normative in materia, certificata e marcata CE ai sensi del Regolamento (UE) n. 305/2011 e del prospetto ZA.1 della norma europea UNI EN 12899-1:2008.

Per quanto riguarda **la segnaletica orizzontale**, in collaborazione con l'ufficio tecnico, C.M.V. Servizi S.r.l. compie la stesura di un programma di esecuzione della segnaletica orizzontale, per una successiva valutazione economica e di realizzazione su tutto il territorio del comune di Cento (FE).



5. PRONTA REPERIBILITA' TERRITORIALE

Il Servizio di Pronta Reperibilità viene espletato da personale di C.M.V. Servizi S.r.l. secondo le disposizioni e le articolazioni previste dal piano mensile di reperibilità. Il personale interviene nel posto ove si sia verificata l'emergenza, nell'arco massimo di 60 minuti dalla chiamata. Esso è dotato di mezzo di servizio e di un telefono mobile di reperibilità.

Il Servizio di Pronta Reperibilità opera per l'espletamento dei servizi di competenza del Comune, propri o delegati e viene svolto per 365 giorni l'anno, 24 ore al giorno.

L'attivazione del servizio avviene solamente mediante apposita chiamata da parte degli organi ed Enti competenti (esempio: Polizia Municipale, Uffici Comunali, Carabinieri, ecc).

Il servizio viene reso alla cittadinanza, al fine di mettere in sicurezza i luoghi ovvero eventuali manomissioni, nel più breve tempo possibile (esempio: buco in strada, sinistro, materiale sparso sulla carreggiata, chiusure di carattere emergenziale, ecc).



6. SERVIZIO DI SGOMBERO NEVE E SPARGIMENTO SALE

C.M.V. Servizi S.r.l. adotta tutti gli anni il "PIANO COMUNALE PER LA GESTIONE DELL'EMERGENZA NEVE" con l'obiettivo di individuare le fasi e le procedure da mettere in atto al fine di offrire in tutto il territorio comunale, tempestività di intervento sui fenomeni di gelo e sulle precipitazioni nevose e di garantire un miglioramento del livello di esercizio della viabilità nella stagione invernale.

L'attività di sgombero neve e spargimento sale, ha il compito di assicurare i servizi ordinari presenti nel territorio (ospedali ed edifici di primo soccorso, scuolabus, ingressi pubblici e di primaria importanza, ecc). Qualora non fosse possibile garantire tali servizi, gli Uffici Comunali competenti dovranno portare apposita informazione alla cittadinanza.

Il buon esito delle azioni dipende dall'impegno delle strutture direttamente coinvolte, dall'attendibilità delle previsioni meteorologiche e dalla collaborazione e senso di responsabilità dei cittadini.

Il periodo di intervento è compreso dal **01 novembre al 31 marzo** dell'anno successivo, salvo diverse condizioni meteorologiche.

Per assicurare la copertura dell'intero territorio comunale mediante un'azione tempestiva, simultanea e capillare dei servizi di sgombero neve e trattamenti antigelo, si è provveduto all'individuazione di:

- punti pericolosi (incroci, curve pericolose, ponti, rotatorie, ecc)
- edifici pubblici e di primaria importanza

Al fine di fronteggiare con efficacia l'emergenza neve, il territorio viene suddiviso in zone di intervento, come meglio evidenziato nel singolo piano.

GESTIONE DELL'EMERGENZA NEVE

La gestione dell'emergenza neve, avviene mediante personale incaricato di C.M.V. Servizi S.r.l., il quale coordina gli interventi ed i mezzi presenti sul territorio comunale di Cento.

Il coordinatore di C.M.V. Servizi S.r.l., reperibile in qualsiasi giornata ed orario, ha il compito di attivare il servizio mediante chiamata telefonica agli operatori, verificare la tempestività di arrivo sul posto, controllare lo stato del manto stradale e verificare la piena efficacia del servizio realizzato dagli addetti.

Le attività consistono:

- Spargimento salgemma preventivo a fenomeni di gelo, mediante apposito mezzo adibito;
- Sgombero neve con mezzi idonei e lame di adatte dimensioni in base al territorio preventivamente analizzato;

- Spargimento del sale contestuale e/o successivo alle attività di sgombero neve.

I mezzi a disposizione per le attività di sgombero neve risultano n.ro 15 macchine operatrici, suddivise in tutto il territorio comunale.

Con l'ausilio di mezzi meccanici adeguati (bob-cat, terne, pale di piccole dimensioni), qualora la neve depositata sia consistente, verrà svolta la pulizia delle piste ciclabili al fine di creare maggiore possibilità di passaggio in sicurezza da parte dei ciclisti ed all'occorrenza dei pedoni.

ATTIVITÀ DI SPARGIMENTO SALE

Secondo le condizioni meteorologiche presenti ed il bollettino emanato dalla Prefettura, il coordinatore di C.M.V. Servizi S.r.l. attiva gli operatori per lo spargimento sale per disgelo stradale. I mezzi a disposizione per le attività di spargimento sale risultano n.ro 4 macchine operatrici, suddivise secondo le esigenze ed in tutto il territorio comunale.

ATTIVITÀ DI SGOMBERO NEVE E SPARGIMENTO SALE SUI MARCIAPIEDI ED ACCESSI PRIMARI PUBBLICI

L'attività di spargimento sale e/o sgombero neve per assicurare l'accesso agli Edifici Pubblici e di Primaria Importanza e sui marciapiedi elencati, viene attuata secondo la seguente procedura:

- attivazione da parte del coordinatore di C.M.V. Servizi S.r.l. delle n.ro 5 squadre manuali per lo sgombero neve e/o spargimento sale;
- entro 60 minuti dalla chiamata, gli operatori dovranno intervenire con idonea attrezzatura, al fine di garantire la viabilità pedonale.

ATTIVITÀ DI SGOMBERO NEVE E SPARGIMENTO SALE NELLE PISTE CICLABILI E PERCORSI PEDONALI

A seguito dello sgombero neve dalle strade ed edifici pubblici e di primaria importanza, secondo esigenza ed alle condizioni meteorologiche, si provvederà alla rimozione della neve nelle piste ciclabili e passaggi pedonali del centese.



7. STANDARD QUALITATIVI

Al fine di misurare e verificare in modo oggettivo il livello di qualità offerto, per ognuno dei servizi illustrati nella sezione precedente del documento, uno o più standard di qualità e i relativi valori obiettivo garantiti. Con standard si intende un indicatore oggettivo in grado di misurare le attività svolte, in modo da garantire un livello di qualità il più alto possibile; il livello di qualità garantito può variare nel tempo e CMV Servizi Srl si impegna a verificare periodicamente il raggiungimento degli standard stessi e a comunicare le variazioni degli standard o dei valori obiettivo inizialmente previsti. Nel caso in cui uno standard tra quelli garantiti non venga rispettato, gli utenti e le utenti possono presentare reclamo.

SERVIZIO INFORMAZIONI:

STANDARD DI QUALITA'	OBIETTIVO
Percentuale di segnalazioni e reclami a cui si fornisce una risposta entro 20 gg di calendario	Nel 100% dei casi
Numero di ore di apertura settimanale dell'ufficio	17,5 ore

ESECUZIONE DEI SERVIZI:

STANDARD DI QUALITA'	OBIETTIVO
Richiesta/segnalazione ripristino con asfalto a freddo	Entro 5 giorni
Ripristino segnaletica verticale	Entro 5 giorni
Esecuzioni ordinanze comunali	Non oltre le 48 ore data ordinanza
Intervento di Reperibilità territoriale	Entro 60 minuti
Esecuzione di segnaletica orizzontale (dall'approvazione del Comune)	Entro 5 giorni
Rilascio autorizzazioni allo scavo	Entro 7 giorni
Richiesta attivazione del servizio di spargimento sale	Entro 60 minuti
Richiesta attivazione del servizio di sgombero neve	Entro 60 minuti
Interventi di posa segnaletica provvisoria	Entro 5 giorni
Relazione sinistri e stato dei luoghi	Entro 7 giorni

La valutazione del servizio da parte dei cittadini

I risultati delle indagini, vengono pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza e rappresentano utili indicazioni per impostare i piani di miglioramento del servizio.