

# Carta dei servizi

**LA CARTA DEI SERVIZI  
DELLA CASTORE SERVIZI PUBBLICI LOCALI S.r.l.**

Approvata con delibera del Consiglio di Amministrazione del 09.12.2022

## **Castore e la Carta dei Servizi**

La Carta dei servizi rappresenta lo strumento attraverso il quale gli utenti possono accedere ai servizi erogati dalla Società Castore SPL S.r.l., nonché l'impegno della stessa a comprendere le esigenze degli utenti e ad erogare servizi soddisfacenti, seguendo modalità e percorsi efficaci e snelli, tali da garantire eccellenti standard di qualità.

Questo impegno riporta alla filosofia della qualità, sia relativamente alla erogazione dei servizi previsti, sia in riferimento ai rapporti Castore - Istituzioni - Popolazione.

L'obiettivo principale della nostra azione di comunicazione è quello di coinvolgere quanto più possibile l'utenza di riferimento, al fine di ottenere un sempre crescente numero di segnalazioni che porti tra l'altro ad una più incisiva e tempestiva azione sul territorio.

Tanto più rapida e diretta sarà la comunicazione tra i soggetti coinvolti, tanto più rapidi, mirati ed efficaci saranno gli interventi effettuati.

La Castore SPL S.r.l., si impegna ad erogare i servizi manutentivi in maniera continua e regolare secondo gli standard di qualità e le tempistiche di esecuzione riportate sui disciplinari di servizio.

La verifica della qualità dei suddetti servizi erogati, sarà effettuata periodicamente mediante strumenti statistici, sondaggi ed interviste, prevedendo la reiterazione dei processi produttivi, al fine di ridurre i punti critici e le anomalie rilevate.

La guida ai servizi, dà l'opportunità all'utente di conoscere, attraverso una sintetica, ma efficace descrizione delle caratteristiche e degli ambiti di competenza, i singoli servizi erogati.

Gli indicatori di qualità adottati ed i relativi standard definiti quali obiettivi della gestione, hanno come parametro valutativo la puntualità nella erogazione dei servizi espressa in termini percentuali di rispetto dei programmi con riferimento al periodo settimanale (eseguito/programmato). La Società Castore SPL S.r.l., propone una divulgazione della Carta dei Servizi capillare sul territorio, rimandando ogni eventuale esigenza di chiarimenti e relazione con l'utenza a strumenti più efficaci proprio sul piano relazionale: si pensi alla struttura di call center a cui fa capo il Numero Verde aziendale, che espleta anche funzioni di ufficio relazioni con il pubblico, offrendo un significativo supporto di contatto puntuale al servizio del cittadino.

Gli obiettivi contenuti nella carta dei servizi come detto impongono alla Società l'attuazione di un progetto organizzativo delle proprie attività finalizzato al raggiungimento dello scopo, fermo restando che il rapporto tra Castore Reggio Calabria e Utenti sarà comunque disciplinato dal contratto di servizio e dai disciplinari dei singoli servizi.

L'Amministratore Delegato  
Dott. Stefano Sofi

**Presidente del Consiglio di Amministrazione**

---

**Amministratore Delegato**

*Dott. Stefano Sofi*

**Consiglieri C.d.A.**

*Ing. Michela Panetta*

*Avv. Letterio Donato*

**Collegio Sindacale**

*Dott. Vincenzo Lombardo (Presidente)*

*Dott. Giuseppe Gatto (Sindaco)*

*Dott.ssa Silvia Totino (Sindaco)*

**Direttore Tecnico**

*Ing. Augusto Demetrio La Cava*

## **INDICE**

### **Castore e la Carta dei Servizi**

#### **1. I principi fondamentali**

- 1.1 Premessa
- 1.2 Principi fondamentali
  - 1.2.1 Partecipazione e trasparenza
  - 1.2.2 Continuità
  - 1.2.3 Efficienza, efficacia ed economicità
  - 1.2.4 Eguaglianza ed imparzialità
  - 1.2.5 Cortesia e disponibilità
  - 1.2.6 Tutela della privacy

#### **2. L'azienda**

- 2.1 Presentazione
- 2.2 Filosofia
- 2.3 Organigramma
- 2.4 Qualificazione e Professionalità del personale, formazione, aggiornamento, sicurezza
- 2.5 La certificazione della qualità

#### **3. La qualità dei servizi**

- 3.1 Gli standard di qualità
- 3.2 La valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza
- 3.3 Le forme di ristoro

#### **4. Le nostre attività**

- 4.1 *Area infrastrutturale*
  - 4.1.1 Manutenzione Reti Stradali

- 4.1.2 Controllo Segnaletica Stradale
- 4.1.3 Pubblica Illuminazione
- 4.2 *Area immobiliare*
  - 4.2.1 Ce.Dir.
  - 4.2.2 Edilizia Istituzionale
  - 4.2.3 Edilizia Cimiteriale
  - 4.2.4 Edilizia Scolastica
- 4.3 *Area Ambiente*
  - 4.3.1 Parchi e Giardini

5. **L'informazione all'utenza**

Comunicazione con l'utenza

6. **Rapporti con l'Amministrazione Comunale e tutela dell'utenza**

6.1 L'attività di controllo

Gli strumenti di garanzia e tutela del Cittadino/Utente e le modalità di reclamo.

# 1. I principi fondamentali della carta

## 1.1 Premessa

Il presente documento è stato redatto conformemente ai principi dettati dalla **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994**, ed in ottemperanza alle previsioni del contratto di servizio che disciplina i rapporti tra la Società in house Castore SPL S.r.l., il Comune di Reggio Calabria e la Città Metropolitana di Reggio Calabria, Enti Soci della stessa.

La validità della presente carta dei servizi, adottata nella sua prima edizione, decorre dal momento della relativa approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione della Società e viene resa disponibile in forma digitale sul sito internet aziendale [www.castorespl.it](http://www.castorespl.it).

## 1.2 Principi fondamentali

La Società si impegna ad erogare tutti i servizi in forma obiettiva e democratica nei confronti di tutti i cittadini/utenti ed a rispettare, per lo svolgimento dei compiti ad essa assegnati, alcuni principi fondamentali.



### **1.2.1 Partecipazione e trasparenza**

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e favorire la collaborazione con gli operatori addetti è garantita la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio.

Grazie ad una puntuale, chiara e costante attività di informazione sarà infatti consentito ai cittadini/utenti:

- a) di vigilare sulla correttezza dei comportamenti e sul rispetto di leggi e regolamenti nell'espletamento delle attività;
- b) di conoscere lo stato di erogazione e la qualità del servizio reso.

In tal senso la Società si impegna a:

- a) garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure relative alla fruizione del servizio, nonché la trasparenza delle informazioni attraverso la divulgazione dei risultati raggiunti;
- b) garantire ai cittadini, sia in qualità di persone fisiche, sia costituiti in associazioni aventi personalità giuridica, la possibilità di individuare compiutamente i centri di responsabilità relativamente all'erogazione dei diversi servizi;

### **1.2.2 Continuità**

La Società in house Castore SPL S.r.l. si impegna a garantire la regolarità e la continuità nel tempo della erogazione dei servizi affidati.

Nel caso in cui si verificano interruzioni del servizio dovute a caso fortuito e/o cause di forza maggiore, la Società si impegna a darne tempestiva comunicazione alla Macroarea Partecipate del Comune di Reggio Calabria, indicando anche il tempo prevedibile di durata dell'impedimento.

Per quanto attiene la previsione di altre interruzioni del servizio che dovessero dipendere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, da cause ascrivibili ad avarie sugli impianti o su mezzi utilizzati, ad assenze a qualsiasi titolo del personale, incluso lo sciopero, la Società si impegna a predisporre una serie di attività volte alla gestione dell'emergenza attraverso l'adozione di appositi piani; in particolare nel caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, la Società si impegna al rispetto delle norme contenute nella L. 12/06/90 n. 146 per l'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali, garantendo l'erogazione del servizio minimo previsto, secondo quanto stabilito dalla citata normativa e dagli accordi sindacali stipulati in sede nazionale e locale. In ogni caso sarà data tempestiva comunicazione, agli Enti Soci ed agli utenti, garantendo una puntuale informazione circa le soluzioni minime adottate, volte a ripristinare nel più breve tempo possibile il servizio al cessare della causa che lo ha determinato.

### **1.2.3 Efficienza, efficacia, economicità**

La gestione aziendale prevede la continua ottimizzazione delle prestazioni erogate secondo canoni di efficienza, efficacia ed economicità. Avuto riguardo ai costi della produzione ed ai risultati ottenuti in rapporto con quelli attesi.

#### **1.2.4 Eguaglianza ed imparzialità**

L'erogazione dei servizi pubblici si basa sul principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini. Ad essi viene garantita parità di trattamento senza distinzioni di sesso, età, razza, religione ed opinioni politiche nel pieno rispetto della dignità della persona, indipendentemente dalle sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

L'eguaglianza, intesa come assenza di ogni ingiustificata discriminazione, non deve essere, in effetti, interpretata nel senso di assoluta uniformità delle prestazioni che variano in base alle esigenze personali, sociali ed economiche dell'utente.

Le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione del servizio, sono improntate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Nell'espletamento dei servizi affidati, la Società adotterà provvedimenti e cautele atti ad evitare danni a persone, animali o cose, assumendo verso il Comune la responsabilità di eventuali danni diretti e/o indiretti che possano derivare all'Ente e/o a dipendenti, e/o a terzi, per atti, fatti od omissioni proprie o di eventuali ausiliari e collaboratori comunque connessi all'esecuzione dei servizi affidati.

#### **1.2.5 Cortesia e disponibilità**

Tutto il personale della Società sarà identificabile tramite apposito cartellino e tenuto a mantenere un contegno corretto e riguardoso verso la cittadinanza e le Autorità, comportandosi in maniera obiettiva, imparziale ed

in linea con le prestazioni richieste, senza farsi condizionare da fattori emotivi o influenzare da conoscenze personali.

La cortesia ed il rispetto nei confronti dei cittadini, infatti, sono considerati aspetti fondamentali della qualità del servizio. In particolare, i dipendenti che svolgono attività a contatto diretto con il cittadino, adotteranno un linguaggio semplice ed essenziale manifestando in ogni caso la piena disponibilità a risolvere, per quanto di competenza, i problemi che i cittadini/utenti dovessero loro sottoporre.

### **1.2.6 Tutela della privacy**

Al fine di tutelare la riservatezza dei terzi rispetto al trattamento dei dati personali, vengono adottate tutte le misure e gli accorgimenti previsti dalle leggi in materia, a cominciare dall'informativa agli interessati circa le finalità e modalità del trattamento dei dati che li riguardano e le categorie di soggetti ai quali i dati stessi possono essere comunicati.

## **2. L'azienda**

### **2.1. Presentazione**

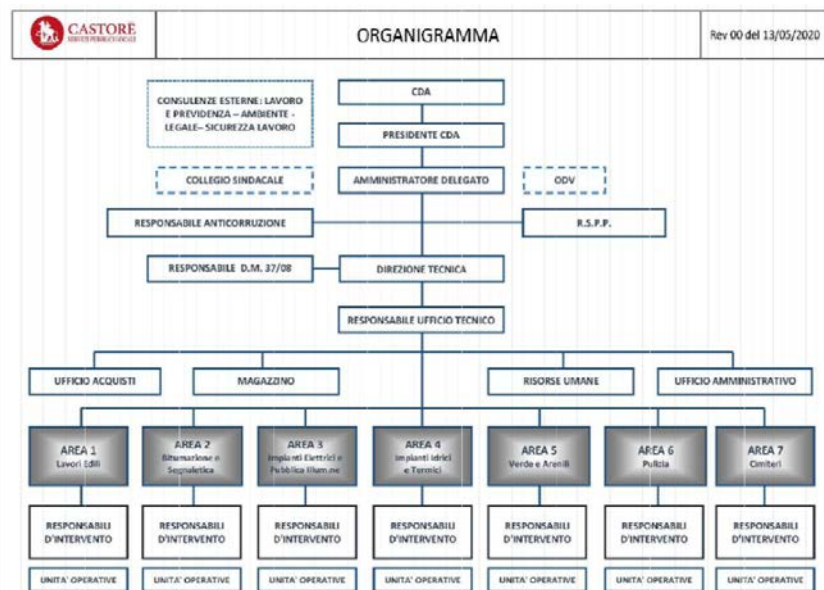
La Castore Servizi Pubblici Locali S.r.l. è una Società in house costituita, in attuazione della deliberazione della Commissione Straordinaria n. 131 del 16.10.2014, con atto per Notar Stefano Poeta, N.11991 di Repertorio – N. 7769 di Raccolta del 05.08.2015, per la gestione dei servizi pubblici locali del Comune di Reggio Calabria.

La Società è a capitale interamente pubblico ed è soggetta al cosiddetto controllo analogo da parte degli Enti Soci, Comune di Reggio Calabria e Città Metropolitana di Reggio Calabria.

### **2.2 La filosofia aziendale**

La soddisfazione dell'utenza ed i comportamenti ispirati alla massima trasparenza e rigore, sono valori chiave che informano la nostra attività di lavoro e le relazioni con l'esterno.

## 2.3 Organigramma



## **2.4 Qualificazione e Professionalità del personale, formazione e aggiornamento**

La Castore SPL S.r.l., essendo una Società in house a capitale totalmente pubblico, come imposto dalla normativa di settore vigente, recluta le proprie risorse umane esclusivamente attraverso procedure selettive di evidenza pubblica, ispirate a “criteri e modalità” che rispettino i principi di trasparenza, pubblicità e imparzialità, nonché quelli elencati nell’art. 35, comma 3, del D.Lgs. n. 165/2001.

L’attività di formazione ed aggiornamento del personale viene svolta attraverso corsi tenuti da specialisti interni e/o esterni all’azienda e periodi di addestramento in affiancamento a personale più esperto.

## **3. La qualità dei servizi**

### **3.1 Gli standard di qualità**

Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato ed affinché sia l'utenza che l'Amministrazione abbiano parametri oggettivi di riferimento, sono stati introdotti standard, misurabili e, quindi, verificabili, per la prestazione del servizio, vedi allegato alla pagina seguente).

### **3.1 La valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza**

La Castore SPL S.r.l., ha definito e pianificato come attuare le misurazioni ed i monitoraggi necessari ad assicurare la conformità ed ottenere i miglioramenti, utilizzando tutte le metodologie applicabili, incluse le tecniche statistiche, ed instaurando una organizzazione che fa propria l'esigenza di definire, tenere sotto controllo e verificare le capacità di processo del prodotto/servizio erogato.

In ogni momento di contatto con l'utenza, la Società rileverà il grado di soddisfazione attraverso la somministrazione di un apposito questionario (Modello Md 3). Inoltre verrà condotta, a propria cura od affidando la procedura ad organismi esterni, una indagine di Customer Satisfaction.

Tutte le informazioni di ritorno saranno messe a disposizione degli Enti Soci e considerate al fine di operare le necessarie ottimizzazioni al Sistema di gestione.



AREA DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Accesso ai servizi	Adozione di un sistema gestionale di Global Service informatizzato	Sì, l'azienda controlla i flussi di lavorazione e gestionali in real time tramite il sistema I.G.S. (Internet Global Service).
	Chiara definizione dei diversi centri di responsabilità	Pubblicazione dell'organigramma di vertice ed indicazione del Responsabile del servizio, nel Sito web aziendale .
	Chiara definizione degli ambiti di competenza nei diversi servizi	Indicazione delle caratteristiche dimensionali di ciascun servizio e pubblicazione di elenchi riepilogativi delle strutture interessate, in un'apposita sezione del sito web.
	Possibilità per l'utenza di inoltrare richieste di intervento, segnalazioni e reclami	Sì, l'azienda è dotata di apposite procedure strutturate.
Professionalità e sicurezza	Qualificazione e professionalità del personale addetto	L'azienda è dotata di risorse umane adeguate e professionalmente competenti.
	Formazione ed aggiornamento del personale	L'azienda offre al proprio personale continua formazione attraverso l'organizzazione di specifici corsi tenuti sia dal proprio personale interno qualificato, sia da Docenti ed Organismi esterni certificati.
	Sicurezza nei cantieri di lavoro	Il personale espleta il servizio osservando le prescrizioni della normativa vigente ed utilizzando gli appositi dispositivi di protezione individuale regolarmente forniti dall'azienda.
		Il personale adotta ogni specifica precauzione durante l'erogazione dei servizi in tutte quelle lavorazioni dalle quali possa derivare danno a terzi.
Chiara identificazione del personale	Tutto il personale della Castore, nel rispetto della normativa vigente, è munito di Cartellino di riconoscimento contenente fotografia, Nome, Cognome e numero identificativo	
Certificazione di qualità	Certificazione UNI EN ISO 9001	Mantenimento delle relative conformità verificate annualmente dall'ente certificatore.

### **3.1 Le forme di ristoro**

La Società Castore, svolge a propria cura, od incaricando aziende esterne specializzate, attività di customer satisfaction, volta a verificare il livello di qualità dei servizi percepito dall'utenza. In tale ottica, dall'analisi dei report statistici, con riferimento a specifiche aree territoriali o comparti, a fronte di eventuali riscontri negativi circa il mantenimento dei livelli standard di qualità prefissati, la Società si impegna ad erogare servizi straordinari a titolo di ristoro degli utenti danneggiati e riconoscere il ripristino dei livelli qualitativi dei servizi erogati.

I servizi supplementari che saranno effettuati, saranno correlati agli indicatori disattesi.

## 4. Le attività

### 4.1 Area infrastrutturale

In questa area rientrano le attività di programmazione e gestione della manutenzione ordinaria settori:

- Gestione Reti stradali e Pronto Intervento
- Controllo segnaletica e sistemi infrastrutturali
- Pubblica illuminazione

Operando con squadre pluriprofessionali, la gestione tecnica ha l'obiettivo di garantire la conservazione ottimale del patrimonio oggetto del servizio, assicurandone con continuità l'efficacia funzionale. Per realizzare tale proposito l'azienda effettua, nei vari settori, interventi generali edili ed impiantistici di messa a punto, con cadenze temporali tali da garantire il regolare funzionamento e ridurre ai soli casi di emergenza ed indifferibilità le singole riparazioni su chiamata per guasti o interruzioni dei servizi. L'attuale condizione dell'affidamento a canone ridotto del servizio impone alla Società di soddisfare le sole richieste gestite dall'ente socio. I tempi di intervento e gli impegni assunti dalla Società riguardano gli interventi programmati o attivati dagli Enti Soci.

### **4.1.1 Gestione Reti Stradali e Pronto Intervento**

Il servizio ha come oggetto la riparazione di tratti stradali e marciapiedi danneggiati non più rispondenti alle caratteristiche di normale utilizzo, compreso il rifacimento del manto di usura, attuando inoltre il pronto intervento sul territorio per ciò che attiene attività di pulizie stradali, pozzetti, caditoie stradali e di delimitazione aree pericolose (Buche e dissesti vari). Attualmente il servizio è erogato sulla scorta delle sole segnalazioni comunali ed in ragione del canone erogato dall'Ente.

La Società opera ponendo particolare attenzione alla installazione ed al posizionamento della segnaletica provvisoria, dedicata ai lavori in corso ed effettua gli interventi nel centro storico o in zone particolarmente trafficate, durante le ore notturne, al fine di ridurre l'impatto dei lavori sulla circolazione pubblica.

In quest'ottica l'azienda, ove investita dell'intervento, garantisce lo stato di conservazione ottimale dei beni affidati e di proprietà comunale, nel rispetto degli obblighi contrattuali derivanti dal relativo disciplinare di servizio e nei limiti di esso, assicurandone, con continuità, la piena fruibilità, attraverso appositi servizi di monitoraggio dell'efficienza e della rispondenza normativa dei manufatti e degli impianti, mantenendoli inalterati nel tempo, mediante interventi di manutenzione ordinaria preventivi (programmati e predittivi) e/o interventi tempestivi di ripristino degli stati di degrado (su chiamata ed a rottura).

Questa impostazione gestionale, ispirata a politiche di continuo miglioramento, mira alla riduzione dei costi di manutenzione straordinaria, dei costi d'esercizio e dei consumi energetici.

Il servizio di reperibilità sarà coordinato da un Direttore tecnico che, in caso di emergenza, sarà chiamato con il sistema informatico permanente di reperibilità e farà intervenire entro 2 (due) ore la squadra di Pronto Intervento e/o manutenzione per eliminare immediatamente lo stato di pericolo ed organizzare la riparazione ferme restando le modalità di azionamento di tale intervento rimesse in ogni caso all'ente socio; in particolari emergenze, qualora dal cedimento della pavimentazione o la formazione di buche possano derivare gravi insidie alla circolazione veicolare ovvero qualora, dopo il sopravvenuto dissesto la richiesta di intervento assume il carattere di URGENTE, l'intervento dovrà essere assicurato entro 1 ora dalla segnalazione, anche al solo scopo di mettere in sicurezza la circolazione veicolare o pedonale.

<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Intervento</b>			<b>Standard</b>
	<b>Tipologia</b>	<b>Priorità</b>	<b>Tempi</b>	
<i>Puntualità nella erogazione del servizio</i>	Segnalazione	Urgenza	entro 24 ore	evasione 80% segnalazioni nel periodo mensile
		Normale	entro 48 ore	
	Programmata	Manutenzione preventiva, eseguita in base ad un programma temporale, fissato in ogni disciplinare dei servizi.		rispetto del 70% del programma settimanale

### Legenda

<b>Urgenza</b>	Intervento tempestivo per fatti urgenti che limitano l'erogazione di un servizio, riducono la fruibilità di beni o potrebbero minacciare la pubblica incolumità.
<b>Normale</b>	Intervento non riconducibile a situazioni di pericolo imminente per la pubblica incolumità

#### **4.1.2 Controllo Segnaletica e Sistemi Infrastrutturali**

Il servizio provvede al mantenimento in efficienza della segnaletica verticale, di quella orizzontale e degli impianti semaforici.

La gestione e manutenzione degli stessi viene svolta attuando una politica di miglioramento continuo, mirata alla riduzione dei costi di manutenzione straordinaria, dei costi di esercizio e dei consumi energetici.

L'attuale condizione dell'affidamento a canone ridotto del servizio impone alla Società di soddisfare le sole richieste gestite dall'ente socio. I tempi di interventi e gli impegni assunti dalla Società riguardano gli interventi programmati o attivati dagli Enti Soci.

Il servizio di reperibilità sarà coordinato da un Direttore tecnico che, in caso di emergenza, sarà chiamato con il sistema informatico permanente di reperibilità e farà intervenire entro 2 (due) ore la squadra di Pronto Intervento e/o manutenzione per eliminare immediatamente lo stato di pericolo ed organizzare la riparazione; in particolari emergenze, qualora dal cattivo o mancato funzionamento dell'impianto semaforico possano derivare gravi insidie alla circolazione veicolare ovvero qualora, dopo il sopravvenuto guasto la richiesta di intervento assume il carattere di URGENTE, l'intervento dovrà essere assicurato entro 1 ora dalla segnalazione, anche al solo scopo di mettere in sicurezza l'intersezione stradale semaforizzata, spegnendo l'impianto o ponendolo a LAMPEGGIO CON LUCE INTERMITTENTE GIALLA.

<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Intervento</b>			<b>Standard</b>
	<b>Tipologia</b>	<b>Priorità</b>	<b>Tempi</b>	
<i>Puntualità nella erogazione del servizio</i>	Segnalazione	Urgenza	entro 24 ore	evasione 80% segnalazioni nel periodo mensile
		Normale	entro 48 ore	
	Programmata	Manutenzione preventiva, eseguita in base ad un programma temporale, fissato in ogni disciplinare dei servizi.		rispetto del 70% del programma settimanale

### Legenda

Urgenza	Intervento tempestivo per fatti urgenti che limitano l'erogazione di un servizio, riducono la fruibilità di beni o potrebbero minacciare la pubblica incolumità.
Normale	Intervento non riconducibile a situazioni di pericolo imminente per la pubblica incolumità



### **4.1.3 Pubblica Illuminazione**

Il servizio ha come oggetto la manutenzione ordinaria di tutti gli impianti di pubblica Illuminazione comunale e delle cabine Mt /Bt di proprietà dell'Ente, installati nel territorio cittadino e nelle frazioni di pertinenza. La gestione e le relative attività manutentive degli impianti sono attuate seguendo una politica di miglioramento continuo, che ha come obiettivo la riduzione dei costi di manutenzione straordinaria, dei costi d'esercizio e dei consumi energetici. L'attuale condizione dell'affidamento a canone ridotto del servizio impone alla Società di soddisfare le sole richieste gestite dall'ente socio. I tempi di interventi e gli impegni assunti dalla Società riguardano gli interventi programmati o attivati dagli Enti Soci.

Il servizio di reperibilità sarà coordinato da un Direttore tecnico che, in caso di emergenza, sarà chiamato con il sistema informatico permanente di reperibilità e farà intervenire entro 3 (tre) ore la squadra di Pronto Intervento e/o manutenzione per eliminare immediatamente lo stato di pericolo ed organizzare la riparazione;

<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Intervento</b>			<b>Standard</b>
	<b>Tipologia</b>	<b>Priorità</b>	<b>Tempi</b>	
<i>Puntualità nella erogazione del servizio</i>	Segnalazione	Urgenza	entro 24 ore	evasione 80% segnalazioni nel periodo mensile
		Normale	entro 48 ore	
	Programmata	Manutenzione preventiva, eseguita in base ad un programma temporale, fissato in ogni disciplinare dei servizi.		Rispetto del 70% del programma settimanale

### Legenda

Urgenza	Intervento tempestivo per fatti urgenti che limitano l'erogazione di un servizio, riducono la fruibilità di beni o potrebbero minacciare la pubblica incolumità.
Normale	Intervento non riconducibile a situazioni di pericolo imminente per la pubblica incolumità

## **4.2 Area immobiliare**

In questa area rientrano le attività di programmazione e gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria nei settori:

- Centro Direzionale
- Opere edili
- Aree ed edilizia cimiteriali
- Edilizia scolastica

Utilizzando personale professionalmente qualificato, la gestione tecnica ha l'obiettivo di garantire la conservazione ottimale del patrimonio, rientrante nelle aree di competenza dei settori menzionati, assicurandone con continuità l'efficacia funzionale. Per realizzare tale proposito l'azienda effettua nei vari settori interventi generali, edilizi ed impiantistici, di messa a punto con cadenze temporali tali da garantire il regolare funzionamento e ridurre, ai soli casi di emergenza ed indifferibilità, le singole riparazioni su chiamata per guasti o interruzioni dei servizi.

L'attuale condizione dell'affidamento a canone ridotto del servizio impone alla Società di soddisfare le sole richieste gestite dall'ente socio. I tempi di interventi e gli impegni assunti dalla Società riguardano gli interventi programmati o attivati dagli Enti Soci.

#### **4.2.1 Gestione Centro Direzionale**

Il servizio si propone di garantire lo stato di conservazione ottimale del complesso edilizio costituente il Centro Direzionale cittadino, assicurandone la piena fruibilità attraverso un continuo servizio di monitoraggio, curandone l'efficienza e la rispondenza normativa degli impianti e mantenendo inalterate nel tempo le prestazioni caratteristiche degli stessi, mediante interventi di manutenzione ordinaria preventivi (programmati e predittivi) e/o interventi tempestivi di ripristino degli stati di degrado (su chiamata ed a rottura). La gestione e la manutenzione degli impianti vengono attuate realizzando una politica di miglioramento continuo, mirata alla riduzione dei costi di manutenzione straordinaria, dei costi d'esercizio e dei consumi energetici.

L'attuale condizione dell'affidamento a canone ridotto del servizio impone alla Società di soddisfare le sole richieste gestite dall'ente socio. I tempi di interventi e gli impegni assunti dalla Società riguardano gli interventi programmati o attivati dagli Enti Soci.

Il servizio di reperibilità sarà coordinato da un Direttore tecnico che, in caso di emergenza, sarà chiamato con il sistema informatico permanente di reperibilità e farà intervenire entro 3 (tre) ore la squadra di Pronto Intervento e/o manutenzione per eliminare immediatamente lo stato di pericolo ed organizzare la riparazione;

<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Intervento</b>			<b>Standard</b>
	<b>Tipologia</b>	<b>Priorità</b>	<b>Tempi</b>	
<i>Puntualità nella erogazione del servizio</i>	Segnalazione	Urgenza	entro 24 ore	evasione 80% segnalazioni nel periodo mensile
		Normale	entro 48 ore	
	Programmata	Manutenzione preventiva, eseguita in base ad un programma temporale, fissato in ogni disciplinare dei servizi.		rispetto del 70% del programma settimanale

### Legenda

Urgenza	Intervento tempestivo per fatti urgenti che limitano l'erogazione di un servizio, riducono la fruibilità di beni o potrebbero minacciare la pubblica incolumità.
Normale	Intervento non riconducibile a situazioni di pericolo imminente per la pubblica incolumità

#### **4.2.2 Gestione Opere Edili**

L'obiettivo del servizio è quello di garantire lo stato di conservazione ottimale degli immobili al fine di assicurarne piena fruibilità, mediante interventi preventivi (programmati e predittivi) e/o interventi tempestivi di ripristino degli stati di degrado (su chiamata ed a rottura), attraverso il continuo monitoraggio dell'efficienza e della rispondenza normativa degli impianti, mantenendo inalterate nel tempo le prestazioni caratteristiche degli stessi. Vengono eseguiti interventi di manutenzione ordinaria rivolti agli edifici del Patrimonio Edilizio Istituzionale, delle Circoscrizioni, delle aree mercatali e dei lidi comunali. Per quanto concerne gli edifici adibiti ad uso residenziale dati in locazione, la Società eseguirà interventi di manutenzione ogni volta che il Comune deciderà di accollarsene le spese in vece di condomini economicamente deboli. La gestione e manutenzione degli impianti sarà finalizzata all'attuazione di una politica di miglioramento continuo, mirata alla riduzione dei costi di manutenzione, dei costi di esercizio e dei consumi energetici.

L'attuale condizione dell'affidamento a canone ridotto del servizio impone alla Società di soddisfare le sole richieste gestite dall'ente socio. I tempi di interventi e gli impegni assunti dalla Società riguardano gli interventi programmati o attivati dagli Enti Soci.

Il servizio di reperibilità sarà coordinato da un Direttore tecnico che, in caso di emergenza, sarà chiamato con il sistema informatico permanente di reperibilità e farà intervenire entro 3 (tre) ore la squadra di Pronto Intervento

e/o manutenzione per eliminare immediatamente lo stato di pericolo ed organizzare la riparazione;

<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Intervento</b>			<b>Standard</b>
	<b>Tipologia</b>	<b>Priorità</b>	<b>Tempi</b>	
<i>Puntualità nella erogazione del servizio</i>	Segnalazione	Urgenza	entro 24 ore	evasione 80% segnalazioni nel periodo mensile
		Normale	entro 48 ore	
	Programmata	Manutenzione preventiva, eseguita in base ad un programma temporale, fissato in ogni disciplinare dei servizi.		rispetto del 70% del programma settimanale

### **Legenda**

<b>Urgenza</b>	Intervento tempestivo per fatti urgenti che limitano l'erogazione di un servizio, riducono la fruibilità di beni o potrebbero minacciare la pubblica incolumità.
<b>Normale</b>	Intervento non riconducibile a situazioni di pericolo imminente per la pubblica incolumità

### **4.2.3 Gestione aree ed edilizia cimiteriale**

L'obiettivo del servizio è quello di garantire lo stato di conservazione ottimale degli immobili e delle strutture cimiteriali, assicurandone piena fruibilità, mediante interventi preventivi (programmati e predittivi) e/o interventi tempestivi di ripristino degli stati di degrado (su chiamata ed a rottura), attraverso l'espletamento di continui servizi di monitoraggio dell'efficienza e della rispondenza normativa degli impianti, mantenendo inalterate nel tempo le prestazioni caratteristiche degli stessi. Accanto ad attività riguardanti la manutenzione degli immobili esistenti, degli arredi, degli impianti idrici e fognari e per lo smaltimento delle acque meteoriche, saranno forniti i servizi di tumulazione e di pulizia e conduzione degli impianti di riscaldamento della zona uffici del cimitero. La gestione è finalizzata all'attuazione di una politica di continuo miglioramento, mirata alla riduzione dei costi di manutenzione, dei costi di esercizio e dei consumi energetici. L'attuale condizione dell'affidamento a canone ridotto del servizio impone alla Società di soddisfare le sole richieste gestite dall'ente socio. I tempi di interventi e gli impegni assunti dalla Società riguardano gli interventi programmati o attivati dagli Enti Soci.

Il servizio di reperibilità sarà coordinato da un Direttore tecnico che, in caso di emergenza, sarà chiamato con il sistema informatico permanente di reperibilità e farà intervenire entro 3 (tre) ore la squadra di Pronto Intervento



e/o manutenzione per eliminare immediatamente lo stato di pericolo ed organizzare la riparazione;

<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Intervento</b>			<b>Standard</b>
	<b>Tipologia</b>	<b>Priorità</b>	<b>Tempi</b>	
<i>Puntualità nella erogazione del servizio</i>	Segnalazione	Urgenza	entro 24 ore	evasione 80% segnalazioni nel periodo mensile
		Normale	entro 48 ore	
	Programmata	Manutenzione preventiva, eseguita in base ad un programma temporale, fissato in ogni disciplinare dei servizi.		rispetto del 70% del programma settimanale

### Legenda

Urgenza	Intervento tempestivo per fatti urgenti che limitano l'erogazione di un servizio, riducono la fruibilità di beni o potrebbero minacciare la pubblica incolumità.
Normale	Intervento non riconducibile a situazioni di pericolo imminente per la pubblica incolumità

#### **4.2.4 Gestione Edilizia Scolastica**

L'obiettivo del servizio è quello di garantire lo stato di conservazione ottimale degli immobili, assicurandone la piena fruibilità, mediante interventi preventivi (programmati e predittivi) e/o interventi tempestivi di ripristino degli stati di degrado (su chiamata ed a rottura), attraverso un'attività di costante monitoraggio dell'efficienza e della rispondenza normativa degli impianti, mantenendo inalterate nel tempo le prestazioni caratteristiche degli stessi. Vengono eseguiti lavori di pronto intervento, manutenzione e conduzione negli edifici scolastici comunali (Materne, Elementari e Medie e sportivi annessi) riguardanti opere edili, impianti elettrici, idrici, fognari e di riscaldamento. In aggiunta alla normale gestione del servizio la Società si impegna a gestire per conto dell'Amministrazione la distribuzione automatica di merendine e bevande garantendo un tempestivo reintegro dei contenuti a prezzi concorrenziali. La gestione e manutenzione degli impianti è finalizzata all'attuazione di una politica di miglioramento continuo, mirata alla riduzione dei costi di manutenzione, dei costi di esercizio e dei consumi energetici. L'attuale condizione dell'affidamento a canone ridotto del servizio impone alla Società di soddisfare le sole richieste gestite dall'ente socio. I tempi di interventi e gli impegni assunti dalla Società riguardano gli interventi programmati o attivati dagli Enti Soci.

Il servizio di reperibilità sarà coordinato da un Direttore tecnico che, in caso di emergenza, sarà chiamato con il sistema informatico permanente di reperibilità e farà intervenire entro 3 (tre) ore la squadra di Pronto Intervento e/o manutenzione per eliminare immediatamente lo stato di pericolo ed organizzare la riparazione;

<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Intervento</b>			<b>Standard</b>
	<b>Tipologia</b>	<b>Priorità</b>	<b>Tempi</b>	
<i>Puntualità nella erogazione del servizio</i>	Segnalazione	Urgenza	entro 24 ore	evasione 80% segnalazioni nel periodo mensile
		Normale	entro 48 ore	
	Programmata	Manutenzione preventiva, eseguita in base ad un programma temporale, fissato in ogni disciplinare dei servizi.		rispetto del 70% del programma settimanale

### Legenda

<b>Urgenza</b>	Intervento tempestivo per fatti urgenti che limitano l'erogazione di un servizio, riducono la fruibilità di beni o potrebbero minacciare la pubblica incolumità.
<b>Normale</b>	Intervento non riconducibile a situazioni di pericolo imminente per la pubblica incolumità

### **4.3 Area ambiente**

In questa area rientrano le attività di programmazione e gestione della manutenzione ordinaria nei settori:

- Parchi e giardini

Tutte le aree verdi passate in gestione vengono tenute sotto controllo attraverso la costante implementazione di un Data Base informatico riportante le anagrafiche dei vari giardini, parchi, viali alberati, aree verdi appartenenti ai centri sportivi, alle scuole e ai vari fabbricati.

L'attività descritta risulta essere propedeutica a quella di predisposizione di schede di manutenzione programmata al fine di una puntuale gestione e relativa ottimizzazione dei cicli produttivi, delle risorse professionali e dei mezzi ed attrezzature disponibili. Per quanto attiene il settore gestione infrastrutture arenili e spiagge, la Società svolge attività preordinate a garantire le migliori condizioni di pulizia e di igiene ambientale, praticando una attenta programmazione attraverso l'impiego di adeguati mezzi e risorse umane. L'attuale condizione dell'affidamento a canone ridotto del servizio impone alla Società di soddisfare le sole richieste gestite dall'ente socio. I tempi di interventi e gli impegni assunti dalla Società riguardano gli interventi programmati o attivati dagli Enti Soci.

### **4.3.1 Gestione Parchi e giardini**

L'obiettivo del servizio è quello di garantire lo stato di conservazione ottimale del verde comunale, inteso nel suo complesso, per assicurarne la piena fruibilità garantendo la continuità dei servizi di monitoraggio e l'efficienza, mantenendo inalterate nel tempo le caratteristiche del verde mediante interventi di manutenzione ordinaria preventivi (programmati e predittivi) e/o interventi tempestivi di ripristino degli stati di degrado (su chiamata o malattia delle piante).L'attività di gestione, finalizzata alla manutenzione del verde esistente in ville, giardini, piazze e viali comunali prevede la potatura di alberi ed arbusti, la messa a dimora di fiori e piante ornamentali, l'irrigazione, la concimazione, la pulizia, il rastrellamento, il decespugliamento e quant'altro si renda necessario per il mantenimento delle superfici a prato. La gestione della manutenzione ordinaria è finalizzata all'attuazione di una politica di miglioramento continuo, mirata alla riduzione dei costi di manutenzione, dei costi di esercizio e dei consumi energetici. Le attività ricomprese all'interno della gestione ordinaria riguardano la conduzione, il mantenimento e la manutenzione dei Parchi, delle ville, delle piazze, di slarghi e viali comunali, da espletarsi entro i limiti stabiliti dalle caratteristiche dimensionali del servizio.

Il servizio di reperibilità sarà coordinato da un Direttore tecnico che, in caso di emergenza, sarà chiamato con il sistema informatico permanente di reperibilità e farà intervenire entro 3 (tre) ore la squadra di Pronto Intervento

e/o manutenzione per eliminare immediatamente lo stato di pericolo ed organizzare la riparazione;

<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Intervento</b>			<b>Standard</b>
	<b>Tipologia</b>	<b>Priorità</b>	<b>Tempi</b>	
<i>Puntualità nella erogazione del servizio</i>	Segnalazione	Urgenza	entro 24 ore	evasione 80% segnalazioni nel periodo mensile
		Normale	entro 48 ore	
	Programmata	Manutenzione preventiva, eseguita in base ad un programma temporale, fissato in ogni disciplinare dei servizi.		rispetto del 70% del programma settimanale

### Legenda

Urgenza	Intervento tempestivo per fatti urgenti che limitano l'erogazione di un servizio, riducono la fruibilità di beni o potrebbero minacciare la pubblica incolumità.
Normale	Intervento non riconducibile a situazioni di pericolo imminente per la pubblica incolumità

## **6. Informazione all'utenza**

### **6.1 Comunicazione con l'utenza**

La Società cura la comunicazione con l'utenza mettendo a disposizione un serie di canali comunicativi al fine di dare informazioni e divulgare le attività svolte.

È attivo un canale mail sul quale l'utenza potrà inviare le proprie segnalazioni e richiedere informazioni in relazione agli interventi svolti e/o programmati su indicazioni degli Enti Soci.

Il sito web aziendale, concepito rispettando le prescrizioni vigenti in materia di portali web della pubblica amministrazione, offre all'utenza un canale di comunicazione efficace attraverso il quale interagire con l'azienda ed ottenere informazioni sia di carattere istituzionale, sia operative e di servizio.

Può essere utilizzato per pubblicare i programmi settimanali delle attività dei singoli servizi che impattano sulla cittadinanza, diffondere avvisi indirizzati all'utenza e report video fotografici inerenti servizi svolti o programmati di rilevante impatto sociale.

É presente una funzione di ascolto esercitata attraverso lo strumento internet che si concretizza in una apposita sezione dedicata all'invio, da parte dell'utenza, delle segnalazioni e delle richieste d'informazioni, le quali, seppur in senso condizionato dalle modalità con le quali vengono gestiti ad oggi gli interventi, sono riscontrate al fine di fornire all'utenza un adeguato aggiornamento sulle attività della Società.



## **7. Rapporti con l'Amministrazione Comunale e tutela dell'utenza**

### **7.1 L'attività di controllo**

Al fine di assicurare che i servizi siano erogati conformemente a quanto prescritto nel Contratto di Servizio, il Comune di Reggio Calabria ha istituito l'Unità Organizzativa "Coordinamento, Controllo strategico e Sostegno dei Servizi esternalizzati e degli organismi partecipati" che provvede alla vigilanza ed al controllo dei servizi oggetto dell'affidamento, in sinergia ed accordo con la commissione di controllo e di coordinamento di cui all'art. 20 del Contratto di Servizio.

Inoltre, nel rispetto delle norme stabilite dal Contratto di Servizio, l'amministrazione comunale ha la facoltà di effettuare in qualsiasi momento opportune verifiche, volte ad accertare l'osservanza delle condizioni contrattuali da parte della Castore SPL S.r.l., sia mediante controlli in loco, sia attraverso controlli sulla documentazione che la Castore stessa ha l'obbligo di fornire.

Le parti svolgono congiuntamente il monitoraggio della qualità del servizio, attraverso l'analisi dei risultati emersi, con riferimento al grado di rispetto degli standard di qualità erogata, definendo gli obiettivi di miglioramento di

quelli che influenzano maggiormente la soddisfazione degli utenti, al raggiungimento dei quali l'assuntore dovrà impegnarsi nell'esercizio successivo.

La Castore prenderà in considerazione eventuali indagini effettuate sul campo dal comune volte a verificare l'efficacia e la rappresentatività delle rilevazioni interne sulla qualità erogata e si impegnerà ad approntare eventuali modifiche o approfondimenti al sistema di monitoraggio.

## **7.2 Gli strumenti di garanzia e tutela del Cittadino/Utente e le modalità di reclamo.**

Rispetto agli interventi erogati, ferma restando la loro programmazione ed erogazione in ragione delle indicazioni degli Enti Soci, La Società predispose dei moduli per l'apertura di un reclamo accessibili e di semplice comprensione e utilizzazione che assicurino un'indagine completa e imparziale su quanto segnalato, garantendo una risposta adeguata.

Gli uffici competenti, entro 15 giorni dalla segnalazione apre l'istruttoria relativa alla segnalazione e fornisce risposta semplice e chiara entro i successivi 10 giorni che dia conto dell'iter seguito nello svolgimento dell'intervento. Qualora la complessità del reclamo non consenta il rispetto delle tempistiche stabilite, il cittadino sarà informato sullo stato di avanzamento della pratica e sui tempi ipotizzati per la chiusura.

Nel caso in cui venga riscontrato un difetto di competenza od occorranza ulteriori passaggi di valutazione per il corretto espletamento della pratica di reclamo, Il Responsabile può procedere all'annullamento dello stesso o ad una sospensione per il tempo occorrente l'acquisizione delle informazioni utili alla risoluzione della non conformità riscontrata.

A conclusione dell'iter procedurale l'esito del reclamo sarà comunicato via e-mail al reclamante