



Carta dei Servizi dei Lavori Pubblici

PREMESSE GENERALI

In ottemperanza alla legislazione nazionale e comunitaria che regola il settore dei lavori pubblici, il Comune di Genova, attraverso l'Area Lavori Pubblici e Politiche della Casa, si pone come obiettivo prioritario quello di affermare principi di maggiore efficacia, efficienza e trasparenza sia nei processi di programmazione, progettazione e di affidamento dei lavori pubblici e dei servizi sia nelle successive azioni di controllo e verifica del rispetto dei patti contrattuali; il tutto finalizzato al perseguimento dell'esclusivo interesse generale. In virtù di tali premesse, l'Area Lavori Pubblici e Politiche della Casa formalizza la propria politica per la qualità attraverso i seguenti punti, impegnandosi a:

- svolgere ogni attività attinente, connessa e conseguente ai compiti e obiettivi istituzionali secondo criteri di economicità, efficacia, efficienza e trasparenza;
- verificare e garantire il rispetto degli standard qualitativi preventivamente fissati, perseguendo il loro miglioramento in termini di costi, flessibilità, affidabilità e disponibilità;
- attivare adeguati canali di informazione che permettano ai diversi interlocutori sia pubblici che privati di usufruire consapevolmente dei servizi forniti attraverso un dialogo aperto e trasparente;
- definire e verificare periodicamente regole, comportamenti, metodologie conformi alle normative vigenti;
- garantire il rispetto di ogni normativa applicabile al settore delle opere e lavori pubblici;
- assicurare che ogni dipendente, consulente, fornitore di beni e servizi o per la realizzazione delle opere di competenza si consapevole, responsabile e partecipe degli sforzi per il miglioramento del generale sistema della qualità.

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1 gennaio 2013 e vengono aggiornati annualmente; tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.), così come tutta la modulistica in uso, sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta, e nelle copie cartacee al momento della consegna da parte degli uffici competenti, scaricabile all'indirizzo

<http://www2.comune.genova.it> – aree tematiche – lavori pubblici

Il Servizio opera in conformità al Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 dal 14 maggio 2008



PRINCIPI FONDAMENTALI

Il servizio è erogato nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza ed efficacia e partecipazione, nel rispetto delle norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.

I dati relativi al monitoraggio degli standard e delle azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di marzo, e consultabili ai seguenti indirizzi:

<http://qualita.comune.genova.it> www.comune.genova.it

SERVIZI EROGATI

Ambito della programmazione

La vigente normativa prevede una articolata e composita attività di programmazione propedeutica alla realizzazione delle opere pubbliche, realizzazione che si svolge sulla base di un programma triennale, e dei suoi aggiornamenti annuali, predisposto ed approvato unitamente all'elenco dei lavori da realizzare nell'anno stesso.

Le attività di programmazione si suddividono nelle seguenti componenti:

Quadro dei fabbisogni e delle esigenze: dalla segnalazione/richiesta di intervento al suo primo esame ed indirizzamento.

Studio di fattibilità: redazione degli studi sintetici di fattibilità e dei piani di manutenzione

Programma Triennale: inserimento dell'opera pubblica nei programmi dell'amministrazione comunale.

Elenco Annuale: dalla raccolta dei progetti preliminari alla possibilità di finanziamento dell'opera.

Nell'ambito di una programmazione partecipata, tutti i cittadini, direttamente o per tramite dei Municipi, possono presentare proposte per la realizzazione di specifici interventi.

Ad ogni proposta presentata in fase di pubblicazione dello Schema di Programma Triennale, sarà data visibilità e concretezza compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili.

Ciascun cittadino può esercitare il diritto di accesso per prendere visione del Programma Triennale.

In proposito si evidenzia che il Programma Triennale ed i suoi aggiornamenti sono pubblicati sul sito internet del Comune di Genova; chiunque può prenderne visione e/o estrarre dati ed informazioni.

Apertura al pubblico:

L'Ufficio non è aperto al pubblico

Responsabile:

Geom. Paolo Pistelli

Tel. 0105573258 - Fax: 0105573255

e - mail: ppistelli@comune.genova.it

Indicatore:

Predisposizione dello Schema di Programma Triennale dei Lavori Pubblici entro il 30 settembre di ogni anno

Valore garantito:

Supporto all'Amministrazione affinché il Programma Triennale e l'Elenco Annuale dei Lavori Pubblici possano essere approvati da parte del Consiglio Comunale contestualmente al bilancio di previsione

Costi:

L'esame è gratuito mentre il rilascio di copie è subordinato al rimborso delle spese di riproduzione.

Ambito della progettazione

La progettazione ha come fine fondamentale la realizzazione di un intervento di qualità e tecnicamente valido, nel rispetto del miglior rapporto fra i benefici e i costi globali di costruzione, manutenzione e gestione.

Ha il fine di assicurare:

- a) la qualità dell'opera e la rispondenza alle finalità relative;
- b) la conformità alle norme ambientali e urbanistiche;
- c) il soddisfacimento dei requisiti essenziali definiti dal quadro normativo nazionale e comunitario.

Le attività sono funzionali alla redazione della progettazione degli interventi, suddivisa nei seguenti livelli:

Progettazione preliminare;

Progettazione definitiva;

Progettazione esecutiva.

Chiunque abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti ossia tutti i soggetti privati portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al singolo progetto, può chiedere di prendere visione del progetto e/o averne copia.

Apertura al pubblico:

L'Ufficio non è aperto al pubblico

Responsabile:

Responsabile Unico del Procedimento ai sensi dell'art. 10 D.P.R. 207/2010, come individuato all'interno dell'Elenco Annuale dei Lavori Pubblici.

Indicatore:

Raggiungimento degli obiettivi e relativi indicatori previsti annualmente nel PEG, riferiti dettagliatamente alle diverse operazioni da realizzare

Valore garantito:

Avvio delle procedure di affidamento dei lavori progettati

Costi:

L'esame è gratuito mentre il rilascio di copie è subordinato al rimborso delle spese di riproduzione.

Ambito dell'affidamento e direzione lavori di opere pubbliche

Cura l'attuazione degli interventi relativi alle opere pubbliche sulla base del progetto appositamente redatto ed approvato dalla Civica Amministrazione.

Gli interventi possono riguardare la nuova costruzione, l'ampliamento, la ristrutturazione, il risanamento e manutenzione di edifici industriali e civili, di infrastrutture, del civico demanio stradale, di opere di difesa costiera, del verde pubblico e del sistema dei parchi nonché di sistemazione idraulica ed idrogeologica di competenza comunale.

La procedura si articola in:

Individuazione del soggetto esecutore dei lavori tramite le procedure di affidamento appalti: procedura aperta, procedura ristretta, procedura negoziata

Istituzione dell'ufficio di direzione lavori

Accertamento copertura finanziaria

Attestazione cantierabilità

Stipula contratto

Consegna lavori

Inizio ed esecuzione lavori

Ultimazione lavori

Conto e relazione finale

Collaudo dell'opera
Rilascio dell'agibilità dell'opera
Aggiornamento banca dati patrimoniale

Chiunque abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti ossia tutti i soggetti privati portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al singolo progetto, può chiedere di prendere visione degli atti di affidamento e di appalto dell'opera e/o averne copia.

Apertura al pubblico:
Gli Uffici non sono aperti al pubblico

Responsabili:
Responsabile Unico del Procedimento ai sensi dell'art. 10 D.P.R. 207/2010, come individuato all'interno dell'Elenco Annuale dei Lavori Pubblici.

Indicatore:
Raggiungimento degli obiettivi e relativi indicatori previsti annualmente nel PEG, riferiti dettagliatamente alle diverse operazioni da realizzare

Valore garantito:
Esecuzione dell'opera pubblica.

Costi:
L'esame è gratuito mentre il rilascio di copie è subordinato al rimborso delle spese di riproduzione.

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate. Nel rispetto di questo principio sono avviate per l'anno 2013 le seguenti azioni di miglioramento.

- 1) assicurare il rispetto degli impegni contrattuali attivi e/o passivi, espliciti e/o impliciti, diretti e/o indiretti

- 2) sensibilizzare e monitorare costantemente il comportamento di fornitori e appaltatori;

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria dell'Area Lavori Pubblici e Politiche della Casa

Telefono: 0105573176 - Fax: 0105573855

e-mail: arealavoripubblicacasa@comune.genova.it.

E' affissa, visibile e consultabile, presso gli uffici della Segreteria dell'Area Lavori Pubblici e Politiche della Casa in via di Francia 1 - 24° piano.

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

<http://www2.comune.genova.it>

CLAUSOLE PENALI, RIMBORSI O ALTRE FORME DI RISTORO

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

Le previsioni seguenti sono definite in conformità alla legge 69/2009, al Codice del consumo ed alla legge 24 marzo 2012, n. 27.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi prefissati l'utente può richiedere informazioni e delucidazioni al riguardo, in forma scritta libera, indirizzata a "Area Lavori Pubblici e Politiche della Casa - Via di Francia, 1 - 24 piano"; le informazioni saranno fornite dagli uffici competenti entro 30 giorni.

DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini hanno diritto a formulare, in forma libera, richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. Il Servizio ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 30 giorni.

Le segnalazioni potranno essere inoltrate al responsabile della Carta Sig.ra Caterina Gestro – Staff Area Lavori Pubblici e Politiche della Casa.

- tramite posta elettronica agli indirizzi email: arealavoripubblicicasa@comune.genova.it o cgestro@comune.genova.it
- per telefono al n. 010/5573176
- via fax al n. 010/5573855
- di persona tramite gli Sportelli del Cittadino

DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione dell'informazione è subordinata alla chiarezza e rintracciabilità della richiesta presentata dal cittadino

CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può rivolgersi, direttamente o tramite le Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova, a:

Autorità Servizi Pubblici Locali
tel. 010 557 2422 – 2260; fax 010 557 2795
autoritaservizi@comune.genova.it
<http://www.asplgenova.it/>

E' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali [giudice ordinario (art. 7 e sgg., c.p.c.) - class action pubblica: d.lgs. 20.12.2009 n. 198, nel caso di violazione di diritti omogenei per una pluralità di utenti].