



AZIENDA
MULTISERVIZI
ROVERETO

CARTA DEI SERVIZI



2008



Indice

Presentazione	<i>pag.</i>	4
Sosta e mobilità	“	11
Impianti sportivi	“	27
Servizi cimiteriali	“	33





1. PRESENTAZIONE della CARTA DEI SERVIZI

Questa parte introduttiva, è comune alle Carte dei Servizi relative ai diversi settori gestiti dall'Azienda.

1.1 Profilo aziendale

L'Azienda Multiservizi Rovereto (AMR) nasce nel 1967 - con la denominazione di AFM - Azienda Farmaceutica Municipalizzata - quale azienda municipalizzata per la gestione delle farmacie comunali.

Nel corso del 1999 l'Azienda ha poi cambiato veste giuridica, trasformandosi in azienda speciale multiservizi. Nel 2004 gli affidamenti di nuovi servizi: sosta e mobilità, centro per l'autismo, custodia e pulizia degli impianti sportivi comunali, servizi cimiteriali.

A fine 2007 il servizio "Centro per l'autismo" è stato affidato a un altro gestore.

1.2 Premessa

Il presente volume raccoglie la prima edizione della *Carta dei servizi* relativi ai nuovi settori di attività dell'Azienda: sosta e mobilità, impianti sportivi e gestione cimiteri comunali.

La *Carta dei servizi* costituisce una dichiarazione di impegno formale dell'Azienda nei confronti dei propri Utenti e, come tale, un elemento integrativo del Contratto di Servizio.

Quest'ultimo disciplina infatti i rapporti fra l'Azienda ed il Comune per l'esercizio del servizio, e definisce i rispettivi diritti e obblighi delle parti e le misure sanzionatorie che il Comune può adottare nei confronti dell'Azienda. In virtù di tale contratto AMR, mediante la gestione tecnico-operativa affidatale, provvede allo svolgimento delle attività e agli adempimenti amministrativi connessi alla gestione dei vari servizi.

La *Carta dei servizi* è quindi lo strumento con il quale AMR intende mantenere un rapporto diretto e trasparente con l'Utente, al fine di meglio definire e migliorare il livello di qualità dei propri servizi.

La *Carta dei servizi* rappresenta dunque un'occasione di dialogo con gli Utenti che viene informata sui servizi e sugli impegni che l'Azienda stabilisce per il loro espletamento.

Nella Carta, infatti, i cittadini trovano indicati gli standard qualitativi garantiti per i servizi gestiti, con gli obiettivi che l'Azienda definisce per il loro ulteriore miglioramento nel tempo.

L'Azienda, tramite rilevazioni periodiche, è in grado di operare un costante monitoraggio sul grado di "soddisfazione" attesa e percepita dai propri Utenti; i segnali di feedback ricevuti rappresentano un continuo stimolo per il raggiungimento dell'obiettivo primario volto al miglioramento del livello di servizio offerto.

La *Carta dei servizi* rappresenta uno strumento di lavoro comune in quanto descrive le modalità di fruizione del servizio, di ascolto e di assistenza e definisce gli strumenti di tutela dell'Utente. Ogni Utente vi può fare riferimento per conoscere i servizi erogati e formulare suggerimenti utili ad AMR per migliorare le proprie prestazioni.

Il concetto di *Carta dei servizi*, assimilabile ad un patto scritto tra Azienda e Utilizzatori con l'assunzione di impegni e doveri, ha avuto origine, nell'ambito dei servizi pubblici, da una Direttiva del Presidente del



Consiglio dei Ministri del 27/01/94 riguardante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". AMR ha deciso di uniformarsi alla direttiva, conformemente inoltre a quanto previsto dai Contratti di Servizio sottoscritti con il Comune di Rovereto, e ha prodotto questa prima edizione delle *Carte dei servizi*, redatta con logiche, obiettivi e contenuti analoghi a quelli dettati dalle norme valide per i servizi pubblici.

1.3 I Principi

I principi a cui si ispira la Carta dei Servizi e in base ai quali AMR si impegna ad erogare i propri servizi sono:

1. EGUAGLIANZA

AMR garantisce a tutti i Cittadini l'accessibilità ai servizi, senza alcuna discriminazione nei confronti di particolari categorie o fasce sociali.

2. IMPARZIALITÀ

AMR si impegna a gestire i propri servizi nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, nazionalità, razza o religione. Pertanto garantisce l'uniformità di trattamento degli Utenti a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura, e presta particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

3. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

L'Azienda si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione dei servizi pubblici in questione in modo continuativo e regolare; qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale, si impegna comunque a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del Personale, evidenziando altresì le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi assicurati.

4. PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

L'Utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, o direttamente le Associazioni dei Consumatori per questioni di carattere collettivo, hanno diritto di richiedere chiarimenti e accedere alle informazioni aziendali di interesse, ai sensi della L. 241/90 e successive modificazioni, in merito a prestazioni di servizi istituzionali, anche mediante confronto con il Direttore o suo delegato; nonché di partecipare alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi. AMR si impegna a fornire risposte tempestive e facilmente comprensibili, ed a prevedere apposite procedure di reclamo utilizzabili dagli Utenti e dalle Associazioni dei Consumatori qualora si verificano violazioni dei principi sanciti nella presente *Carta dei servizi*. Le valutazioni fornite dagli Utenti e dalle Associazioni dei Consumatori saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità dei servizi forniti.

5. CORTESIA

AMR si impegna a garantire all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto. A tal fine tutti i



dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi; sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche e a munirsi di tesserino di riconoscimento.

6. EFFICACIA ED EFFICIENZA

AMR si impegna ad erogare un servizio adeguato e il più possibile rispondente alle esigenze dell'Utente adottando le più opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

7. INFORMAZIONE

AMR assicura una chiara ed esaustiva informazione agli Utenti circa le modalità di prestazione dei servizi; in particolare rende note, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari, leggibili e accessibili al pubblico, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi; predispone inoltre idonei strumenti di informazione tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche; mantiene rapporti con gli organi di informazione e predispone pubblicazioni divulgative illustranti i dati aziendali più significativi.

8. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DELLA COMUNICAZIONE

AMR garantisce l'adozione, nei rapporti con l'Utenza, di un linguaggio scritto o verbale improntato alla chiarezza, alla semplicità e all'efficacia.

9. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

AMR definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato all'Utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, relativi ai tempi del rapporto contrattuale, alle modalità di gestione del rapporto contrattuale ed alla accessibilità e sicurezza del servizio. Gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese da AMR e specifici, ossia relativi al singolo rapporto contrattuale e quindi verificabili direttamente anche dall'Utente. La declinazione operativa degli standard all'interno delle *Carte dei servizi* tiene conto delle diverse specificità dei servizi gestiti.

1.4 Le finalità

La *Carta dei Servizi* costituisce per gli Utenti uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela così come di seguito dettagliato:

Come strumento di conoscenza:

- fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'Azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sulle modalità con cui l'Utenza può relazionarsi con l'Azienda;
- garantisce il sistema di monitoraggio del servizio erogato;
- garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della *Carta dei Servizi*.



Come strumento di partecipazione:

- il personale AMR fornisce all'Utente tutte le informazioni inerenti il servizio offerto;
- garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dagli Utenti.

Come strumento di tutela:

- garantisce risposta a chi abbia formulato richieste e segnalazioni;
- garantisce l'applicazione della procedura dei reclami.

1.5 Monitoraggio standard qualitativi

Annualmente AMR provvederà ad aggiornare i dati relativi agli standard qualitativi tenendo anche conto di quei parametri che vengono riscontrati dagli Utenti come indice della qualità del servizio. Infatti, all'interno di un programma di costante collegamento con il pubblico e di rilevazione degli indici di gradimento dagli Utenti, l'Azienda si impegna a proporre, con cadenza almeno biennale, questionari o altri mezzi di rilevazione, su campioni significativi di cittadini, che permettano di valutare il grado di soddisfazione, le aspettative e le proposte di miglioramento del servizio.

Le risultanze delle indagini sul gradimento dagli Utenti verranno trasmessi al Comune di Rovereto.

1. LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

AMR ascolta i suoi Utenti e studia soluzioni per soddisfarne i bisogni e anticiparne le esigenze, grazie a indagini di customer satisfaction.

Tali indagini rilevano come l'Utente valuta il servizio offerto, ovvero la qualità percepita, e permettono all'Utente di formulare commenti e suggerimenti su come vorrebbe il servizio, ovvero sulla qualità attesa.

Le indagini vengono realizzate attraverso la distribuzione di questionari da compilare a cura dell'Utente i quali consentiranno di rilevare:

- il giudizio complessivo sulla qualità del servizio erogato
- il livello di soddisfazione relativamente ad alcuni aspetti del servizio erogato da AMR
- suggerimenti ed indicazioni dagli Utenti.

2. REVISIONE DELLA CARTA

AMR si impegna a verificare annualmente la presente *Carta dei servizi* e a comunicare i progressi raggiunti nel miglioramento dei servizi rispetto ai parametri di qualità qui riportati.

Gli Utenti sono portati a conoscenza delle successive revisioni tramite il sito internet aziendale di prossima pubblicazione.

3. TUTELA DEGLI UTENTI

L'Utente può segnalare qualsiasi violazione alle regole fissate dalla presente *Carta dei servizi*. AMR si impegna a tornare a offrire il livello di servizio pattuito nel minor tempo possibile.

Stante il fatto che si è alla prima applicazione della presente *Carta dei servizi*, AMR proporrà un sistema di indennizzi a favore degli Utenti a partire dal secondo anno di applicazione.



1.6. Rapporti con l'Utente

1. LA SEDE AZIENDALE

L'Utente può contattare l'Azienda al seguente recapito:

A.M.R. - Sede legale ed Uffici amministrativi

Via Pasqui 10 - 38068 Rovereto (TN)

orari di apertura al pubblico: dal Lunedì al Venerdì 8.30-13.00 (Mercoledì anche 14.00-16.30)

Telefono 0464/490511 - Fax 0464/413154

e-mail: info@amr-rovereto.it

Negli orari di chiusura al pubblico degli uffici è possibile:

- inviare un messaggio telefax (al numero sopra indicato);
- inviare un messaggio di posta elettronica (all'indirizzo sopra indicato), eventualmente lasciando un recapito per poter essere contattati in caso di urgenza.

2. RICHIESTA DI INFORMAZIONI; SUGGERIMENTI, SEGNALEZIONE DISSERVIZI E PRESENTAZIONE RECLAMI

Gli Utenti possono presentare:

- richieste di informazioni
- suggerimenti: ovvero l'azione del Cittadino diretta a sottoporre all'Azienda proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni;
- segnalazione di disservizi: ovvero l'azione del Cittadino diretta a comunicare all'Azienda fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti che ritiene rientrino nell'interesse della stessa e sui quali si ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con una azione di rimedio;
- reclami: ovvero l'espressione di insoddisfazione rivolta all'Azienda dall'Utente che richiede una risposta (tramite provvedimento formale o, comunque, un rimedio) o attenzione.

I *suggerimenti*, le *segnalazioni di disservizio* ed i *reclami* devono essere presentati in forma scritta, presentandosi di persona presso la sede amministrativa di AMR (Via Pasqui, 10) negli orari di apertura al pubblico oppure inviando una lettera (via posta o fax) oppure una comunicazione e-mail.

Nella comunicazione l'Utente dovrà specificare le proprie generalità e indirizzo (al fine di ricevere comunicazione di risposta) e:

- per i *suggerimenti*: formulare in modo preciso l'istanza con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e valutare le proposte;



- per i *disservizi e reclami*: esponendo chiaramente quanto accaduto corredandolo eventualmente della documentazione o indicando tutte le circostanze che facilitino la ricostruzione dei fatti da parte dell'Azienda.

I reclami possono essere presentati anche dalle Associazioni dei Consumatori:

- direttamente, per problemi a rilevanza collettiva;
- previa delega dell'interessato, per problemi a rilevanza individuale.

Alle richieste di informazioni effettuate di persona o per telefono viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedano verifiche o ricerche di documenti.

Il tempo massimo di risposta per i *suggerimenti*, le *segnalazioni di disservizio* ed i *reclami* è pari a 15 giorni lavorativi dalla data di ricevimento, laddove non sia possibile dare una risposta immediata. Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente da AMR, il termine di 15 giorni lavorativi può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'Utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

Chi ha proposto il reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto. L'Azienda si impegna ad attivarsi entro 15 giorni lavorativi per organizzare un incontro, a cui saranno presenti almeno il referente del servizio coinvolto ed il Direttore dell'Azienda (o suo delegato), con funzioni di controllo interno e di garanzia del corretto adempimento alle procedure ed ai tempi indicati nella *Carta dei servizi* attraverso la verifica ed il monitoraggio degli standard.

AMR si impegna a considerare con particolare attenzione Utenti anziani o disabili o comunque meritevoli di particolare tutela, e si rende disponibile a valutare di volta in volta ulteriori modalità di reclamo, in funzione delle loro particolari esigenze.

Le segnalazioni di disservizi e i reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre in essere le conseguenti azioni correttive.

Presso gli Uffici dell'Azienda, presso le strutture ubicate sul territorio (farmacie, parcheggi, cimiteri, etc) e sul sito internet (a seguito della prevista attivazione) sono disponibili i moduli per la segnalazione di disservizi e per la presentazione di reclami.

Con periodicità quadrimestrale i dati elaborati sono trasmessi al Comune di Rovereto.



3. INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI ALL'UTENTE

Per una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione di servizi, il migliore utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa promossa dall'Azienda, sono individuati i seguenti strumenti:

- campagne informative e promozionali;
- materiale informativo inviato agli Utenti;
- comunicati stampa;
- incontri con i cittadini o loro rappresentanti territoriali;
- Notiziario Comunale.

Con cadenza almeno annuale verrà effettuata una campagna informativa generale sui servizi svolti dall'Azienda e su eventuali variazioni degli stessi.

4. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

Tutto il personale di AMR è impegnato a soddisfare le richieste dell'Utente e ad ottimizzare il livello qualitativo del servizio.

Il Personale è stato formato a rispettare il seguente codice di comportamento:

- trattare tutti gli Utenti con pari rispetto e senza preferenze, evitando discriminazioni e assicurando l'attendibilità delle risposte date;
- rispondere alle richieste di informazione con prontezza, precisione e con un linguaggio chiaro e comprensibile;
- dimostrare disponibilità e rispetto dei diritti degli Utenti;
- evitare discussioni, non rispondere in modo polemico ad eventuali critiche o commenti, mantenere un atteggiamento positivo e conciliatore;
- evitare ogni comportamento o dichiarazione che possa danneggiare l'immagine dell'Azienda o essere incompatibile con il ruolo svolto o in contrasto con le disposizioni aziendali;
- curare il proprio aspetto;
- portare in modo ben visibile l'apposita tessera di riconoscimento.

AMR si impegna a curare la formazione del Personale affinché migliori la comunicazione con l'Utente e si presti particolare attenzione alla cortesia, alla disponibilità ed all'ascolto delle esigenze e delle richieste manifestate dall'Utente.



CARTA DEI SERVIZI

SOSTA E MOBILITÀ



1. PRESENTAZIONE della CARTA DEI SERVIZI

Si rinvia al paragrafo "1. Presentazione della Carta" nella Parte I del presente volume.

2. I SERVIZI

Il Comune di Rovereto ha ritenuto coerente affidare a AMR con un unico contratto di servizio la gestione integrata della sosta regolamentata a mezzo parcometro e dei parcheggi in struttura, costituendo lo stesso il modello di gestione del servizio pubblico locale più funzionale in termini di efficienza per il perseguimento degli obiettivi di riqualificazione della sosta e della mobilità nel centro cittadino.

AMR gestisce per conto del Comune di Rovereto:

- aree pubbliche in superficie destinate alla sosta a pagamento regolata a mezzo parcometri, per un totale di circa 1.638 stalli;
- parcheggi in struttura per un totale di circa 493 posti .

Entro le zone blu a pagamento sono circa 78 gli stalli riservati ai portatori di handicap.

2.1 PARCHEGGI A RASO SU STRADA

I parcheggi a raso sono individuati dalla specifica segnaletica orizzontale di colore blu e da apposita segnaletica verticale come previsto dal Codice della Strada.

Il sistema tariffario della sosta a raso nel Comune di Rovereto si articola in tre fasce tariffarie: la zona rossa, la zona gialla e quella arancio; gli orari di pagamento, dal lunedì al sabato, vanno dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 19.00.

2.1.1 PAGAMENTO DELLA SOSTA A RASO SU STRADA

Gli Utenti occasionali che intendono parcheggiare nelle zone blu a pagamento possono provvedere al pagamento delle tariffe secondo le seguenti modalità:

- in contanti al parcometro: inserendo le monete accettate nei parcometri fino alla cifra voluta; il parcometro rilascia il ticket da esporre bene in vista dietro il parabrezza;
- il pagamento al parcometro può essere effettuato anche tramite tessera prepagata (valida anche per il pagamento della sosta nei parcheggi in struttura);
- con Tessera elettronica: il sistema Autopark permette il pagamento della sosta tramite acquisto di una tessera prepagata e consente il pagamento effettivo della sosta, potendo essere attivato e disattivato in qualsiasi momento. Il sistema di pagamento Autopark è distribuito attraverso una rete di vendita in grado di coprire l'intero territorio cittadino;
- a breve anche tramite cellulare.



Le tariffe e gli orari di pagamento della sosta sono indicati sulla segnaletica stradale verticale apposta nelle aree a pagamento.

2.1.2 ABBONAMENTI SOSTA SU STRADA

Gli Utenti residenti nel Comune di Rovereto hanno la possibilità di richiedere ad AMR l'emissione di abbonamento valido per i residenti (normativa di riferimento Art. 7 del D. Lgs. 30 aprile 1992, n. 285 Nuovo Codice della Strada).

Gli abbonamenti sono validi esclusivamente per la zona gialla.

Le categorie di abbonamento attualmente previste sono comunque più ampie. Comprendono infatti:

1. Abbonamenti per residenti

- vengono rilasciati solo per i residenti nelle zone blu, rossa e gialla (con esclusione quindi della zona arancio) previste dal piano dei parcheggi a pagamento come risulta dal certificato anagrafico di residenza;
- vengono rilasciati in numero massimo di due per nucleo familiare anagrafico;
- l'abbonamento vale al massimo per tre autoveicoli di proprietà del nucleo familiare.

2. Abbonamento per lavoratori

- vengono rilasciati solo per coloro che lavorano, in modo stabile, nelle zone blu, rossa, gialla (con esclusione quindi della zona arancio) previste dal piano dei parcheggi a pagamento;
- vengono rilasciati in numero massimo di uno per lavoratore;
- l'abbonamento vale al massimo per due autoveicoli, ancorché non di proprietà del richiedente o di componenti del nucleo familiare;
- l'abbonamento può essere rilasciato anche nei seguenti casi:
 - ad una ditta la cui sede è ricompresa all'interno delle tre zone (blu, rossa, gialla); in tal caso l'abbonamento verrà rilasciato per le autovetture intestate alla ditta medesima;
 - ad impresa che esegue lavori nell'ambito di un cantiere temporaneo all'interno delle tre zone (blu, rossa, gialla); l'impresa dovrà fornire gli estremi del contratto di appalto (data di sottoscrizione, durata, descrizione dei lavori da eseguire); in tal caso l'abbonamento verrà rilasciato per le autovetture intestate alla ditta medesima.

3. Abbonamento per lavoratori pendolari

- vengono rilasciati solo per coloro che sono in possesso di abbonamento per il servizio di trasporto pubblico (ferroviario ed extraurbano su gomma);
- vengono rilasciati in numero massimo di uno per lavoratore-pendolare;
- l'abbonamento vale al massimo per due autoveicoli, ancorché non di proprietà del richiedente o di componenti del nucleo familiare.



Uffici per il rilascio abbonamenti:

UFFICI AMR - Via Pasqui, 10

dal Lunedì al Venerdì 8.30-13.00 (Mercoledì anche 14.00-16.30)
Tel 0464/490511 - Fax 0464/413154 - info@amr-rovereto.it

PARK Rovereto Centro - Via Manzoni

(Tel 0464/438170)

dal Lunedì al Sabato 7.00-11.00 16.00-20.00 (Martedì 7.00-13.00 16.00-20.00)

PARK Centro Storico - Viale dei Colli

(Tel 0464/433811)

dal Lunedì al Sabato 7.00-11.00 16.00-20.00 (Martedì 7.00-13.00 16.00-20.00)

Chi sottoscrive un abbonamento riceve come supporto un tagliando indicante i dati del veicolo, la data di emissione e di scadenza. L'abbonamento può essere sottoscritto per un minimo di un mese fino ad un massimo di un anno (tutti gli abbonamenti hanno scadenza al 31 dicembre di ogni anno).

2.2 I PARCHEGGI IN STRUTTURA

AMR gestisce per conto del Comune di Rovereto anche i parcheggi in struttura per un totale di circa 493 posti auto. L'ubicazione della maggior parte dei parcheggi consente di raggiungere in breve tempo il centro della città. I parcheggi in struttura sono gestiti mediante

- impianti di automazione a barriera;
- cancelli.

AMR ha implementato dei sistemi telematici di tipo avanzato che consentono di controllare da remoto, tramite centrale operativa, i dispositivi a barriera (tranne Magazol), consentendo anche la comunicazione audio tra Utente ed addetto della centrale.





2.2.1 SISTEMA DI VIDEOSORVEGLIANZA

I parcheggi sono dotati di un sistema integrato di videosorveglianza che registra in continuo le immagini provenienti dai vari parcheggi. Il sistema è governato da una centrale di telecontrollo ubicata nel parcheggio Rovereto Centro.

L'operatore della Centrale di Controllo (oltre a visionare lo stato del parcheggio Rovereto Centro) ha la possibilità di attivare la visione di una o più telecamere presso i vari parcheggi, sia al verificarsi di determinati eventi di allarme, sia su richiesta da parte di Utenti nei parcheggi ove sono presenti i relativi sistemi citofonici (Rovereto Centro e Centro Storico).

Sono presidiati punti sensibili all'interno e all'esterno dei parcheggi (per esempio ascensore, vano scale, cassa automatica, passaggi pedonali), al fine di migliorare gli standard di sicurezza per gli Utenti.



2.2.2 SISTEMA DI INDIRIZZAMENTO AI PARCHEGGI CON PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE

Al fine di evitare le conseguenze della ricerca casuale di un posto macchina (traffico parassitario, inquinamento acustico e atmosferico, incidenti) ed incentivare al contempo l'utilizzo dei parcheggi in struttura, AMR ha installato lungo i principali punti di accesso della città otto gruppi di pannelli a messaggio variabile che informano gli Utenti in tempo reale sull'effettiva disponibilità di posti auto nei parcheggi in struttura e di due parcheggi a raso.





2.2.3 PAGAMENTO DELLA SOSTA NEI PARCHEGGI IN STRUTTURA

I sistemi di pagamento sono stati sviluppati in modo integrato e automatizzato non solo per garantire una continuativa ed assoluta accessibilità al servizio, ma anche per rispondere in maniera corretta ed attenta alle esigenze dell'Utenza.

AMR ha posto - e pone - tra i suoi obiettivi strategici una forte attenzione alle modalità di pagamento, con l'obiettivo di rendere il servizio offerto comodo, semplice, veloce ed equo per l'utenza. In ogni parcheggio in struttura, oltre alla normale tariffa oraria per la sosta a rotazione (in genere addirittura inferiore a quella da sostenersi per la sosta in superficie), sono previste forme di abbonamento, con tariffe variabili in funzione della tipologia soggettiva di abbonamento e del servizio richiesti.

Il pagamento della sosta nei parcheggi in struttura può essere effettuato con le seguenti modalità:

- Parcheggi in struttura a mezzo parcometro:
 - ▶ Piazza della Pace
 - ▶ Stazione
- Parcheggi in struttura a mezzo cassa (manuale/automatica):
 - ▶ Rovereto Centro
 - ▶ Centro Storico.

Chi sottoscrive un abbonamento riceve come supporto un tagliando indicante i dati del veicolo, la data di emissione, la scadenza; a seconda del parcheggio presso il quale si richiede l'abbonamento, l'Utente riceve anche la chiave o il telecomando per l'apertura del cancello, per il cui rilascio viene richiesto un deposito cauzionale. Le tariffe e gli orari sono indicati su appositi pannelli segnaletici affissi all'interno dei parcheggi: per il quadro completo delle tariffe e delle condizioni si rimanda alla tabella di pagina 18.





2.2.4 IL SERVIZIO "C'ENTRO IN BICI"

L'iniziativa "C'entro in bici" ovvero il noleggio gratuito di biciclette - appositamente concepite e realizzate come bici "pubbliche" - per gli Utenti (ma non solo loro) che usufruiscono dei parcheggi in struttura è stata ideata ed attivata da AMR nel 2007 con lo scopo di contribuire al raggiungimento delle seguenti finalità:

- diminuire il traffico veicolare;
- diminuire l'inquinamento atmosferico ed acustico;
- incentivare l'uso dei parcheggi in struttura;
- offrire un servizio utile agli Utenti;
- favorire una fruizione della città rispettosa dell'ambiente.

AMR ha infatti introdotto questa iniziativa anche per sensibilizzare l'Utenza nei confronti delle problematiche afferenti la congestione del traffico e dell'inquinamento ambientale, promuovendo l'utilizzo delle biciclette per gli spostamenti all'interno della città di Rovereto e del suo centro storico, al fine di contribuire al contenimento dei tassi di inquinamento acustico e dell'aria.

Attualmente il servizio di noleggio gratuito delle biciclette è attivo presso i parcheggi Rovereto Centro, Centro Storico e Stazione.

Gli Utenti che intendono usufruire di tale servizio possono rivolgersi all'operatore del parcheggio per ogni informazione e per l'espletamento delle formalità necessarie per il rilascio della bicicletta.



2.2.5 TABELLA RIASSUNTIVA DEI PARCHEGGI IN STRUTTURA

	PARCHEGGIO CENTRO STORICO Viale dei Colli Tel 0464 433811	PARCHEGGIO ROVERETO CENTRO Via Manzoni Tel 0464 438170	PARCHEGGIO PIAZZA della PACE Via Perosi	PARCHEGGIO MAGAZOL Via Magazol	PARCHEGGIO STAZIONE Via Brigata Acqui
MODALITA' DI GESTIONE	A BARRIERA	A BARRIERA	PARCOMETRI E CANCELLO RADIOCOM- MANDATO	A BARRIERA	PARCO- METRI
ORARIO APERTURA A PAGAMENTO	Tutti i giorni 07.00 - 21.00 (festivi: 08.00 – 20.00)	Tutti i giorni 07.00 - 21.00 (festivi: 08.00 – 20.00)	Tutti i giorni: 07.00 - 23.00	Riservato abbonati mensili o annuali	Tutti i giorni festivi esclusi: 08.30 – 12.30 14.30 – 19.00
TARIFFA ORARIA €	0.80 Giornaliero 4.00 Notturno 3.00	0.60 Giornaliero 3.00 Notturno 2.50	0.30 07.00-21.00 = 2.00 21.00-07.00 = 1.50	/	0.50
MODALITA' PAGAMENTO TARIFFA ORARIA	Contanti Cassa automatica Tessere prepagate	Contanti Cassa automatica Tessere prepagate	Monete	/	Monete
TARIFFE ABBONAMENTO €	Mensile completo 61.00 Mensile diurno 46.00 Annuale completo 580.00 Annuale diurno 440.00	Mensile completo 55.00 Mensile diurno 42.00 Annuale completo 525.00 Annuale diurno 400.00	Mensile completo 30 Annuale completo 300	Mensile completo 30 Annuale completo 300	Residenti Mensile 10.00 Residenti Annuale 100.00 Lavoratori Mensile 13.00 Lavoratori annuale 130.00
MODALITA' PAGAMENTO ABBONAMENTO	Contanti, Bancomat, Carte di credito, bonifico bancario	Contanti, Bancomat, Carte di credito, bonifico bancario	Contanti, Bancomat, Carte di credito, bonifico bancario	Contanti, Bancomat, Carte di credito, bonifico bancario	Contanti, Bancomat, Carte di credito, bonifico bancario
POSTI AUTO TOTALI	143	194	51 in abbonamento 51 per sosta oraria	30	30
ORARIO PRESIDIO	Tutti i giorni festivi esclusi : 07.00 - 11.00 16.00 – 20.00	Tutti i giorni festivi esclusi : 07.00 - 11.00 16.00 – 20.00	/	/	/
SISTEMA VIDEOSOR- VEGLIANZA	SI	SI	SI	SI	SI
CONTROLLO REMOTO DA CENTRALE OPERATIVA	SI	SI	/	/	/

(Dati e Tariffe aggiornate al 30/04/2008)





2.3 IL PIANO STRATEGICO DELLA SOSTA

Le azioni progettuali richieste ad AMR all'interno del servizio "Sosta e Mobilità" trovano la loro origine e la loro ragion d'essere in un documento programmatico adottato dal Consiglio comunale: il Piano Strategico per la Gestione della Sosta (PSS).

La prima versione di questo documento risale al 2004; nel marzo 2007 il Comune ha licenziato una seconda edizione, che si differenzia dalla prima per gli investimenti che vengono richiesti all'Azienda in tema di costruzione di nuovi parcheggi (e non più solo di riqualificazione di strutture esistenti, come è stato per esempio per i parcheggi "Rovereto Centro" e "Centro storico").

L'importanza di adottare, alla base delle proprie azioni, un documento programmatico di riferimento quale il PSS è evidente: consente infatti da un lato al Comune - e più precisamente al suo organo competente, il Consiglio - di delineare i principi e le linee d'azione cui dovrà attenersi AMR nella realizzazione delle politiche comunali della sosta e della mobilità; dall'altro permette ad AMR di avere chiare indicazioni sui risultati che l'Amministrazione comunale si aspetta da lei.

Fra le azioni previste nel PSS troviamo per esempio: la realizzazione di un sistema di videosorveglianza nei parcheggi in struttura gestiti da AMR; la realizzazione di un sistema di indirizzamento ai posteggi tramite pannelli a messaggio variabile e indicatori luminosi della disponibilità di posti; la realizzazione di un servizio di noleggio biciclette; l'automazione del sistema di pagamento; la realizzazione di ben tre parcheggi in differenti zone della città: nel centro storico (area ex mensa Bimac); a Lizzana (presso l'Oratorio); a Noriglio (frazione Saltaria).

3. STANDARD SPECIFICI

3.1 SERVIZIO GESTIONE SOSTA SU STRADA

La gestione del servizio della sosta su strada è effettuato mediante parcometri. Le aree di sosta sono individuate mediante la prevista segnaletica orizzontale di colore blu e la segnaletica verticale che riporta il periodo in cui la sosta è a pagamento. AMR cura ed è responsabile della manutenzione della segnaletica verticale, orizzontale e dei parcometri. Per ogni contestazione riferita a tali aspetti, le richieste vanno inoltrate direttamente all'Azienda.

Il numero medio dei parcometri installati è pari almeno a uno ogni 30 posti auto.

Il pagamento della sosta può essere effettuato:

- mediante contante;
- mediante schede prepagate acquistabili presso le rivendite autorizzate.



Nelle aree di sosta con parcometro sono previste esenzioni dal pagamento a favore di alcune categorie di Utenti individuate dalle relative ordinanze comunali.

Su ogni parcometro sono indicate le tariffe e le istruzioni per l'utilizzo del parcometro stesso.

3.1.1 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La funzionalità dei parcometri è controllata quotidianamente dal personale AMR. La funzionalità dei parcometri sarà monitorata e registrata quotidianamente, con l'indicazione della tipologia e della durata del fuori servizio. Sulla base di tale monitoraggio saranno effettuati dei report mensili che saranno periodicamente trasmessi al Comune di Rovereto.

All'Utente viene garantita la continua disponibilità dei parcheggi, salvo che in caso di soppressione temporanea o permanente di posti auto a seguito di provvedimenti dell'Amministrazione Comunale o per eventi imprevedibili o non dipendenti dalla volontà dell'Azienda. In caso di manutenzioni programmate della segnaletica o di lavori eseguiti da AMR sarà comunicato agli Utenti, almeno 48 ore prima (o comunque nel rispetto delle disposizioni specifiche previste dal Codice della Strada), esclusi i casi di lavori decisi autonomamente dal Comune, il periodo di indisponibilità dell'area di sosta mediante apposita cartellonistica ubicata nell'area di sosta stessa e sul sito internet dell'Azienda.

Per la effettuazione della segnaletica orizzontale AMR farà comunque in modo da organizzare gli interventi in maniera tale da rendere inutilizzabili contemporaneamente fino un massimo del 15% del totale dei posti auto e comunque per il periodo strettamente indispensabile alla effettuazione dei lavori.

3.1.2 DIRITTI DELL'UTENTE

- Continuità del servizio
- Segnaletica in buono stato di manutenzione
- Efficienza dei parcometri
- Molteplici mezzi di pagamento della sosta
- Disponibilità rivendite di titoli di sosta
- Riconoscibilità del Personale

3.1.3 DOVERI DELL'UTENTE

Chi utilizza le aree di sosta a pagamento con parcometro deve tener presente che si tratta di suolo pubblico e di sosta sulla strada, e che valgono le norme generali e particolari regolamentanti tale fase della circolazione (Codice della Strada, Ordinanze Comunali, ecc.).

Posti auto per disabili: presso ogni parcheggio e presso le aree di sosta con parcometro sono previsti posti auto per disabili muniti di contrassegno nella misura prevista per legge (per i parcheggi in struttura) di un posto auto ogni 50.



3.1.4 SERVIZIO CONTROLLO AREE DI SOSTA IN CONCESSIONE

Il servizio di controllo della regolarità delle soste nelle aree a pagamento in concessione ad AMR e delle relative aree di manovra, individuate dal Comune di Rovereto, è effettuato mediante personale avente la qualifica di Ausiliario della Sosta conseguita a seguito di corso ed esame, e dotato di decreto di attribuzione delle funzioni. Gli Ausiliari della Sosta sono dotati di divisa e sono facilmente identificabili, ma distinguibili dalle forze di Polizia. Ogni Ausiliario ha un tesserino di riconoscimento.

Il comportamento dell'Ausiliario della Sosta deve essere sempre ispirato alla massima cura del rapporto con l'Utente, evitando discussioni e diverbi ed utilizzando un atteggiamento positivo e conciliante. In caso di irregolarità, l'Ausiliario della Sosta compila il preavviso di violazione o il verbale di contestazione nel caso di presenza del conducente. Il pagamento della sanzione può avvenire solo a favore della Polizia Municipale del Comune di Rovereto e con le modalità indicate.

3.2 SERVIZIO GESTIONE SOSTA IN STRUTTURA

I parcheggi sono attrezzati con:

- sistemi automatici di gestione composti da sbarre di ingresso e uscita e sistemi di pagamento mediante casse automatiche. In ciascun parcheggio vi sono almeno due casse automatiche;
- impianti di videosorveglianza che inquadrano la maggior parte delle superfici del parcheggio;
- sistema interfonico, posizionato sulle colonnine di ingresso e uscita e sulle casse automatiche, che consente agli Utenti di dialogare con l'operatore;
- pannelli esterni che indicano il libero/completo.

I parcheggi sono collegati con una centrale operativa remota.

Agli ingressi dei parcheggi e all'interno degli stessi sono affissi il regolamento, che l'Utente è tenuto a rispettare, e le tariffe del parcheggio.

Tale regolamento è parte integrante della presente *Carta dei Servizi*.

3.2.1 SISTEMI DI PAGAMENTO

Il pagamento delle soste orarie è effettuabile mediante casse automatiche, operative tutti i giorni 24/24 ore. Le casse automatiche accettano pagamenti:

- in contanti con monete e banconote (rendono il resto in monete);
- con carta a valore prepagata, acquistabile presso la cassa dei parcheggi;
- con scheda magnetica prepagata (valida sul circuito "Rovereto - Alto Garda"), dal valore massimo di 10 euro, acquistabile presso tutti i tabaccai.

Il pagamento degli abbonamenti è effettuabile presso gli uffici dei parcheggi "Rovereto Centro" e "Centro Storico":

- presso le casse manuali nei giorni feriali dalle ore 07.00 alle ore 11.00 (il martedì fino alle 13.00) e dalle 16.00 alle 20.00;



- presso le casse automatiche, tutti i giorni 24 ore su 24.

Il pagamento degli abbonamenti è possibile in contanti e anche con Bancomat presso gli uffici. Il pagamento, sia in cassa manuale che automatica, va effettuato esclusivamente presso il parcheggio in cui l'abbonamento è valido.

3.2.2 RILASCIO ABBONAMENTI

L'Utente che voglia sottoscrivere un abbonamento dovrà recarsi presso il parcheggio e presentare richiesta utilizzando gli appositi moduli predisposti. All'Utente verrà fornita risposta immediata.

Nel caso che la disponibilità di posti richiesta non sia sufficiente, l'Utente verrà inserito nella lista di attesa ed allo stesso verrà comunicata la sua posizione nella lista di attesa stessa. L'eventuale successiva disponibilità dell'abbonamento sarà comunicata entro 10 giorni lavorativi dalla stessa.

3.2.3 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

All'Utente viene garantita la continua disponibilità dei parcheggi salvo che in caso di problematiche tecniche momentanee, in caso di eventi imprevedibili o comunque non dipendenti dalla volontà dell'Azienda, e in caso di manutenzioni programmate. In caso di manutenzioni programmate sarà comunicato agli Utenti, almeno 48 ore prima, il periodo di indisponibilità del parcheggio e la consistenza della indisponibilità mediante apposita cartellonistica apposta sul parcheggio stesso. All'ingresso del parcheggio interessato saranno indicati gli altri parcheggi disponibili. Per la effettuazione della manutenzione della segnaletica orizzontale la AMR farà comunque in modo da organizzare gli interventi in maniera tale da rendere inutilizzabili contemporaneamente fino un massimo del 30% del totale dei posti auto di ciascun parcheggio e ad effettuare gli interventi nel periodo notturno per almeno il 50% dei posti auto di ciascun parcheggio.

3.2.4 DIRITTI DEGLI UTENTI

- Continuità del servizio
- Efficienza degli impianti tecnologici
- Disponibilità di molteplici mezzi per il pagamento della sosta
- Conoscibilità delle tariffe e delle modalità che regolano l'utilizzo dei parcheggi
- Rispondenza tra i servizi proposti e i servizi goduti
- Segnaletica efficace e in buono stato di manutenzione
- Riconoscibilità del Personale

3.2.5 DOVERI DEGLI UTENTI

L'Utente che utilizza i parcheggi è tenuto a rispettare le disposizioni del regolamento posizionato all'ingresso e all'interno dei parcheggi, la segnaletica verticale ed orizzontale, le eventuali indicazioni temporanee contenute in apposita cartellonistica o fornite dal personale in servizio.

Tenuto conto della politica ambientale dell'Azienda, gli utenti dovranno evitare comportamenti pregiudizievoli per l'ambiente, come indicato in apposita cartellonistica, quali:



- tenere acceso il motore dell'auto, all'interno o all'esterno dei parcheggi, in caso di sosta prolungata;
- disperdere rifiuti nei parcheggi. I clienti dovranno utilizzare gli appositi cestini per la raccolta differenziata che sono messi a disposizione dall'Azienda;
- controllare che la propria auto non abbia perdite di carburante o lubrificante.

4. INDICATORI DI QUALITÀ

Gli standard di continuità e regolarità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali, eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, a Atti dell'Autorità Pubblica.

4.1 PARCHEGGI IN STRUTTURA

1. FUNZIONALITÀ ATTREZZATURE (BARRIERE DI INGRESSO E USCITA)

target: fuori servizio per ciascun apparato inferiore a 24 ore annue (salvo problematiche di particolare complessità)

2. FUNZIONALITÀ ATTREZZATURE (CASSE AUTOMATICHE)

target: fuori servizio max 24 ore annue per ciascuna cassa automatica

3. TEMPI PER IL RIPRISTINO FUNZIONALITÀ ATTREZZATURE

target: 4 ore lavorative (salvo problematiche di particolare complessità) per barriere di ingresso ed uscita e per casse automatiche

4. TEMPI DI RIPRISTINO DELLA SEGNALETICA VERTICALE

target: 8 ore lavorative (fatti salvi eventuali tempi di fornitura di nuova segnaletica)

5. INTERVENTI DI PULIZIA DEI PARCHEGGI

I parcheggi in struttura sono sottoposti ad operazioni di pulizia ordinaria con cadenza settimanale, integrati da interventi con cadenza bimestrale.



4.2 AREE DI SOSTA CON PARCOMETRI

1. FUNZIONALITÀ PARCOMETRI

target: fuori servizio per ciascun apparato inferiore a 24 ore annue per ciascun parcometro

2. CONTROLLO FUNZIONALITÀ

target: giornaliero

3. TEMPI DI INTERVENTO PER IL RIPRISTINO FUNZIONALITÀ PARCOMETRI

target: 6 ore lavorative

4. TEMPI DI RIPRISTINO DELLA SEGNALETICA VERTICALE E SEGNALETICA SUI PARCOMETRI:

target: 8 ore lavorative (fatti salvi eventuali tempi di fornitura di nuova segnaletica)

5. NUMERO DEI PARCOMETRI

Target zona rossa:	un parcometro ogni 17 posti auto
Target zona gialla:	un parcometro ogni 16 posti auto
Target zona arancione:	un parcometro ogni 16 posti auto.







CARTA DEI SERVIZI

IMPIANTI SPORTIVI



1. PRESENTAZIONE della CARTA DEI SERVIZI

Si rinvia al paragrafo "1. Presentazione della Carta" nella Parte I del presente volume.

2. OBIETTIVI E PRINCIPI

L'Azienda Multiservizi Rovereto (AMR) - in nome e per conto del Comune di Rovereto - allestisce, gestisce e mette a disposizione dei Cittadini (residenti e non residenti, singoli o associati) gli impianti sportivi per favorire la pratica di attività sportive, dilettantistiche o agonistiche, ricreative e per la realizzazione di manifestazioni e gare sportive di rilevanza nazionale ed internazionale.

La fruizione degli impianti sportivi, delle strutture per il tempo libero e delle sale segue i principi qui elencati:

- trasparenza sulle modalità di utilizzo e di accesso;
- uguaglianza di opportunità di accesso da parte di tutti gli Utenti, anche in forma associata;
- garanzia di livelli tariffari tali da non discriminare alcuna fascia di popolazione;
- costante monitoraggio del rispetto degli standard di sicurezza, igiene.

3. MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO

L'Azienda Multiservizi Rovereto gestisce direttamente gli impianti sportivi e le sale, mediante affidamento in concessione da parte del Comune di Rovereto tramite apposito Contratto di Servizio.

L'AMR gestisce altresì le concessioni degli impianti e delle sale - in accordo con il Comune di Rovereto - e provvede in ordine agli interventi di manutenzione ordinaria.

4. COME E QUANDO ACCEDERE

Le richieste per l'utilizzo degli impianti per la stagione sportiva (periodo settembre - giugno), devono essere consegnati agli Uffici Amministrativi dell'Azienda in Via Pasqui n. 10 - tel 0464/490511 oppure inviate via mail: impianti.sportivi@amr-rovereto.it o tramite fax al nr. 0464/413154 - entro e non oltre la fine del mese di giugno di ogni anno.

Le richieste per l'utilizzo "estemporaneo" (attività extra piano) degli impianti e delle sale vanno inoltrate agli Uffici Amministrativi dell'Azienda, con le stesse modalità di cui sopra, almeno 10 (dieci) giorni prima della data di utilizzo.

Le disdette e/o le variazioni rispetto alle richieste originali, devono essere segnalate, con le modalità di cui sopra, entro il venerdì mattina della settimana precedente la data interessata.



5. FATTORI DI QUALITÀ DI SERVIZIO - STANDARD OTTIMALI

Relativamente agli impianti sportivi di proprietà Comunale e gestiti dall'Azienda, sono individuati i seguenti fattori prioritari per un adeguato livello qualitativo del servizio, che l'Azienda si impegna a garantire e consolidare nei prossimi anni:

Attività/prodotto	Descrizione / Valore previsto
Domande per utilizzo palestre da parte di società/associazioni per l'attività stagionale (domande di utilizzo valutate preventivamente dal Comune di Rovereto)	Intervallo di tempo fra l'approvazione da parte del Comune di Rovereto e il rilascio del piano utilizzo da parte dell'Azienda 15 giorni
Domanda di utilizzo palestre da parte di società/associazioni (attività extra piano) e sale	Intervallo di tempo fra la richiesta formulata e la concessione dell'impianto - se disponibile: immediata
Pulizia locali (frequenza)	giornaliera
Manutenzione ordinaria terreno di gioco/attrezzature (frequenza)	Settimanale per le attrezzature Giornaliera per il terreno di gioco



- Sono inoltre individuati come fattori di qualità del servizio, comuni a tutte le tipologie di impianti:
- la puntuale informazione sulle modalità di fruizione degli impianti (tariffe, quote associative, orari di apertura, modalità di prenotazione, soggetto concessionario);
 - l'individuazione del responsabile degli impianti (sia per l'eventuale concessionario, sia per il rispetto della normativa vigente in materia).

6. ELEMENTI CHIAVE DELLA QUALITÀ PER LE ATTIVITÀ SPORTIVE

6.1 QUALITÀ DEGLI OPERATORI

- Responsabili (presenti/puntuali)
- Competenti (conoscenza della struttura/attrezzature e regolamenti)
- Pronti a raccogliere le richieste dell'Utenza
- Vigili nel ruolo di custodi della struttura
- Disponibili a fornire aiuto ed informazioni agli Utenti
- Cortesi ed impegnati a creare un'atmosfera serena
- Attenti nel soddisfare le esigenze di igiene e pulizie dei locali

6.2 QUALITÀ DEI SERVIZI ACCESSORI

- Procedure d'emergenza efficaci
- Programmazione degli orari conveniente ed estremamente flessibile (nei limiti dei tempi di programmazione)
- Costi d'iscrizione ragionevoli ed equi (fissati da deliberazione del Comune di Rovereto)

7. ELENCO IMPIANTI AFFIDATI IN GESTIONE AD A.M.R.

- 1 Palazzetto dello Sport
- 2 Palestra Baratieri
- 3 Palestra Ex Gill
- 4 Sala Filarmonica
- 5 Auditorium Brione
- 6 Auditorium Scuola Marco

In orario extra scolastico:

- 1 Palestra Istituto IPC Don Milani
- 2 Palestra Scuole Marco
- 3 Palestra Istituto Filzi
- 4 Palestra Scuole Ghandi
- 5 Palestra Scuole Negrelli
- 6 Palestra Scuole Degasperi
- 7 Palestra Scuole Elementari Filzi
- 8 Palestra Scuole Regina Elena
- 9 Palestra Scuole Dante Alighieri
- 10 Palestra Scuole Halbherr
- 11 Palestra Scuole P. Orsi







CARTA DEI SERVIZI

SERVIZI CIMITERIALI



1. PRESENTAZIONE della CARTA DEI SERVIZI

Si rinvia al paragrafo "1. Presentazione della Carta" nella Parte I del presente volume.

2. SERVIZI SVOLTI

All'Azienda Multiservizi Rovereto è stata affidata la gestione dei cimiteri comunali (San Marco, Santa Maria, Borgo Sacco, Marco, Lizzana/Lizzanella e Noriglio), con particolare riferimento all'esecuzione dei servizi di inumazione e esumazione, tumulazione ed estumulazione, traslazione, apertura, chiusura e vigilanza dei cimiteri nonché la gestione del servizio di obitorio e di deposito di osservazione.

Vengono svolte dall'Azienda anche tutte le attività connesse o affini o complementari o accessorie ai servizi anzidetti.

Presso gli Uffici Amministrativi dell'AMR si provvede all'istruttoria di tutte le pratiche relative ai cimiteri comunali, sino alla predisposizione inclusa, degli atti formali di concessioni in uso, revoche, rinunce, decadenze, dinieghi, sanzioni, volturazione, deroghe previste dal Regolamento comunale etc, che dovranno essere sottoscritti dal Sindaco o da un suo delegato incaricato.

L'AMR cura la manutenzione ordinaria dei cimiteri comunali.

Su incarico del Comune di Rovereto, ha redatto il Piano regolatore cimiteriale.

Cimiteri:

1. S. Marco, via Parteli, tel. 0464.433747
2. Borgo Sacco, via Col Santo
3. Lizzana e Lizzanella, via del Perer
4. Marco, via Cimitero
5. Noriglio, via Achille Romani
6. S. Maria, via Benacense e via Ronchi

3. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

I tempi delle prestazioni di seguito indicati sono espressi in giorni di calendario, eccetto quanto diversamente specificato, e considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, delle predisposizioni di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente. AMR non garantisce il rispetto degli standard indicati in caso di eventi di carattere eccezionale, non dipendenti dall'Azienda.



TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	NOTE
3.1 Caratteristiche del servizio: disponibilità dei necessari posti salma	Disponibilità posti salma per tumulazione e inumazione	Disponibilità a richiesta per tutti i cimiteri	
3.1.2 Caratteristiche del servizio: disponibilità dei necessari posti salma	Disponibilità posti salma per tumulazione e inumazione	Esistenza di procedure imparziali e trasparenti nella definizione delle priorità e nella assegnazione dei posti salma	
3.1.3 Caratteristiche del servizio: disponibilità dei necessari posti salma	Tempi massimi di assegnazione di posti salma nei diversi cimiteri per tumulazione e inumazione	Per tumulazioni e inumazioni urgenti (in presenza di salma) <i>entro 2 ore lavorative dalla richiesta</i>	
3.1.4 Caratteristiche del servizio: disponibilità dei necessari posti salma	Tempo <i>medio</i> dalla domanda per ottenere una concessione.	<i>15 giorni lavorativi</i> per loculi e concessioni di aree, al netto di permessi di Enti Terzi	
3.1.5 Caratteristiche del servizio: disponibilità dei necessari posti salma	Durata attuale delle concessioni rilasciate	Loculi individuali: 30 anni Loculi ossari/cinerari: 20 anni Tombe di famiglia: 99 anni	
3.2 Fruibilità degli spazi cimiteriali e dei servizi connessi: spazi cimiteriali accoglienti, funzionali, sicuri e fruibili ai visitatori	Frequenza minima dei sopralluoghi	S. Marco, S. Maria, Borgo Sacco, Lizzana/Lizzanella: 1 volta/settimana Noriglio, Marco: 1 volta ogni 15 giorni	



TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	NOTE
3.2.2 Fruibilità degli spazi cimiteriali e dei servizi connessi: spazi cimiteriali accoglienti, funzionali, sicuri e fruibili ai visitatori	Tempo di intervento per messa in sicurezza situazioni pericolose (problema viabilità, pericoli di crolli o instabilità strutture edili)	Entro 2 ore dalla chiamata un tecnico di AMR valuta ed organizza l'intervento per messa in sicurezza	
3.2.3 Fruibilità degli spazi cimiteriali e dei servizi connessi: spazi cimiteriali accoglienti, funzionali, sicuri e fruibili ai visitatori	Frequenza delle operazioni di raccolta dei rifiuti cimiteriali assimilabili agli urbani dagli appositi contenitori posti all'interno del cimitero	Svuotamento cestini: - 2 volte a settimana. Nel periodo della commemorazione dei defunti le ceste vengono svuotate giornalmente, inclusi i festivi e si aumenta il numero degli stessi	
3.2.4 Fruibilità degli spazi cimiteriali e dei servizi connessi: spazi cimiteriali accoglienti, funzionali, sicuri e fruibili ai visitatori	Manutenzione verde	Vengono effettuati nr. 5 - 8 interventi di sfalcio e interventi continui di diserbo all'anno. Le piante presenti nelle aree comuni dei cimiteri sono sottoposte a controllo annuale, in funzione del quale viene programmato l'eventuale intervento di potatura.	
3.3 Tempi caratteristici: attivazione delle operazioni cimiteriali di polizia mortuaria con il necessario preavviso e nel rispetto degli appuntamenti	Modalità e tempi di esecuzione delle operazioni di tumulazione e inumazione	Inumazioni e tumulazioni di feretri: <i>nella stessa giornata di arrivo al cimitero di destinazione.</i> Tumulazione di resti ossei e di urne cinerarie: <i>immediato nell'80% dei casi; il restante 20% in funzione delle richieste dei parenti</i>	



TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	NOTE
<p>3.3.2 Tempi caratteristici: attivazione delle operazioni cimiteriali di polizia mortuaria con il necessario preavviso e nel rispetto degli appuntamenti.</p>	<p>Modalità e tempi di esecuzione delle operazioni di estumulazione o traslazione salme</p>	<p>Esumazioni ed estumulazioni ordinarie: (estumulazioni: alla scadenza della concessione, esumazioni: dopo 10 anni). Tali operazioni vengono effettuate, ai termini di legge, nei tempi previsti dalla pubblicazione di avviso alla Cittadinanza affisso alla bacheca dei cimiteri. Tempo minimo di preavviso ai famigliari: <i>in forma scritta 2 mesi prima dell'operazione</i>. Inoltre successivamente sono comunicati, sempre in forma scritta, con <i>preavviso di 1 mese</i>, il giorno e l'ora di svolgimento dell'operazione. Estumulazioni urgenti su richiesta (in presenza di salma): <i>tempo max 3 giorni</i>; al netto della disponibilità del medico igienista dell'ASL. Esumazioni ed estumulazioni straordinarie: -su richiesta dell'Autorità Giudiziaria entro i tempi richiesti da quest'ultima (esclusi i festivi) -su singola richiesta dei famigliari: tempo medio 2 mesi (al netto della disponibilità del medico).</p>	<p>Qualora non sia stato possibile rintracciare i famigliari del defunto, l'operazione viene comunque eseguita entro i termini di legge, collocando i resti nell'ossario comune DPR 285/90 art. 84: "...non possono essere eseguite esumazioni straordinarie nei mesi di <i>maggio, giugno, luglio, agosto, settembre...</i>"</p>



TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	NOTE
3.3.3 Tempi caratteristici: attivazione delle operazioni cimiteriali di polizza mortuaria con il necessario preavviso e nel rispetto degli appuntamenti.	Garanzia di rispetto degli appuntamenti concordati con i famigliari	Rispetto degli appuntamenti: entro mezz'ora dall'orario fissato, al netto di ritardi non imputabili all'Azienda	
3.4 Semplificazione degli adempimenti per il cittadino, chiarezza e trasparenza dei regolamenti: intervento edilizio dei privati negli spazi cimiteriali opportunamente regolato	Esistenza di un regolamento approvato e applicato in modo imparziale	È il Regolamento Comunale che definisce i criteri generali di accesso alle concessioni e di utilizzo degli spazi cimiteriali, precisati per ogni cimitero	
3.4.2 Semplificazione degli adempimenti per il cittadino, chiarezza e trasparenza dei regolamenti: percorsi delle pratiche (e personale responsabile) sempre individuabile	Responsabile del processo e posizione della pratica sempre individuabile	Si	
3.5 Accessibilità ai servizi: orari di apertura degli uffici tecnici	Orari di apertura degli uffici:	Ufficio presso il cimitero di S. Marco: dal lunedì al venerdì dalle ore 11,30 alle ore 12,00 solo feriali (in assenza di funerali)	Tel. 0464.433747
3.5.2 Accessibilità ai servizi: orario di apertura dell'ufficio amministrativo cimiteriale	Orario di apertura dell'Ufficio amministrativo cimiteriale per informazioni, e per espletamento pratiche	Tutti i giorni dalle 8.30 alle 13.00; il mercoledì anche dalle 14.30 alle 16.00	



TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	NOTE
3.5.4 Accessibilità ai servizi: orari di apertura dei cimiteri	Orari di visita	Dalle ore 8,00 alle ore 18,00 Ora legale: dalle ore 7,00 alle ore 20,00	
3.6 Caratteristiche del servizio di camera mortuaria: disponibilità servizi di camera mortuaria	Orari di apertura e visita	Obitorio: dalle 7,30 alle 18,30 tutti i giorni festivi compresi	
3.6.2 Caratteristiche del servizio di camera mortuaria: tipologia di servizi prestati	Servizi a pagamento, su tariffe non ancora stabilite dal Comune	Osservazione Esposizione	Presso i cimiteri di: S. Marco, S. Maria, Borgo Sacco
3.6.3 Caratteristiche del servizio di camera mortuaria: tipologia di servizi prestati	Servizi assicurati a tariffe definite, approvate dall'Amministrazione Comunale	Lavaggio, vestizione, deposizione, conservazione con coperchio refrigerante o cella frigorifera	
3.6.4 Caratteristiche del servizio di camera mortuaria: servizi di camera mortuaria prestati in un ambiente idoneo e con il massimo rispetto per la salma ed i famigliari	Caratteristiche della camera mortuaria	Presenza della Chiesa Cristiana Cattolica; inoltre su richiesta è disponibile una saletta per eventuali riti funebri di altre confessioni	
3.7 Caratteristiche del servizio di onoranze funebri, trasporto e seppellimento: offerta di un servizio di onoranza funebre gratuito per le persone indigenti	Possibilità di onoranze e servizio obitoriale di istituto gratuite per i non abbienti	AMR si impegna a bandire specifica gara di fornitura del servizio per la disciplina dell'Istituto	

