La Carta dei servizi:
Strumento di Qualità

Provincia di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione, Formazione, Sicurezza sul lavoro e Qualità

Indice

Saluti del Presidente..... 3

Ambito normativo - documentale di riferimento e provvedimenti correlati..... **4**

Che cos'è la Carta dei Servizi..... **7**

Validità della Carta dei servizi **14**

I Principi Generali e gli obiettivi dei Servizi offerti dall'Ente **15**

Il Sistema di Qualità del nostro Ente e i suoi strumenti **16**

Reportistica e analisi grafiche relative al Servizio Trasporti eccezionali **28**

I contenuti della Carta dei Servizi **32**

Informazioni generali sui Servizi rilevanti per i destinatari della Carta (Cittadini/utenti, comuni del territorio) **33**

I contenuti specifici della Qualità..... **35**

Caso studio: Ufficio Trasporti Eccezionali..... **37**

Saluti del Presidente

La centralità del cittadino è oggi uno dei concetti base della Pubblica Amministrazione: si è progressivamente passati da una struttura orientata al puro rispetto delle norme ad una finalizzata al soddisfacimento dei requisiti di efficacia, equità ed efficienza.

L'organizzazione del nostro Ente può e deve rispondere ai bisogni dei cittadini, delle imprese e dei comuni del territorio: il punto di vista dei nostri utenti diventa fondamentale.

La **Carta dei Servizi** rappresenta uno **strumento di comunicazione istituzionale atto ad implementare la qualità dei servizi** che il nostro Ente eroga quotidianamente attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari dei servizi medesimi: **il loro punto di vista diventa fondamentale**.

La Provincia di Alessandria attraverso la Carta dei Servizi **s'impegna a fornire** ai propri portatori d'interesse **informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete, promuovendo la conoscenza dei servizi e le relative attività quotidiane**.

Ritengo che solo creando un canale di comunicazione personalizzato, incentrato sulle esigenze dei cittadini, delle imprese e dei comuni del nostro territorio, sia possibile avviare una **reale politica di ascolto** e valorizzazione degli stessi caratterizzando il rapporto tra Istituzione e cittadini, imprese e comuni del territorio sulla base di una **reciproca fiducia** e nell'ambito di una volontà e di un impegno condivisi per il bene degli individui, delle comunità e del territorio stesso.

Il Presidente della Provincia di Alessandria

Gianfranco Baldi

Ambito normativo - documentale di riferimento e provvedimenti correlati

La Carta dei Servizi è stata introdotta per la prima volta in Italia, come documento di studio predisposto nel **1993** dal Dipartimento per la Funzione Pubblica, per stabilire i principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici. Tale documento è stato, recepito in un atto normativo dalla **direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri in data 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici**".

In materia è intervenuto, successivamente, **il Decreto-Legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito dalla Legge 11 luglio 1995, n. 273** il quale all'art. 2 ha previsto l'adozione, con DPCM, di schemi generali di riferimento di carte dei servizi pubblici individuati, con l'obbligo da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di emanare le rispettive carte dei servizi in conformità a detti schemi, entro centoventi giorni dall'emanazione dei decreti suindicati.

In attuazione della delega anzidetta, è stato emanato il **D.Lgs n. 286/1999** che abrogava espressamente l'art. 2 della Legge n. 273/1995, stabilendo all'art. 11 una disciplina maggiormente semplificata in tema di determinazione dei parametri guida per l'adozione delle carte dei servizi. **Il Decreto Legge 24 gennaio 2012, n.1** c.d. decreto **"Cresci Italia"**, **convertito con modificazioni in L. n. 27/2012** ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, le carte dei servizi nella sua efficacia sancendone il valore vincolante di quest'ultime, essendo fonte di regole cogenti.

I più significativi provvedimenti intervenuti in materia da ultimi, sono la **Delibera CiVIT (=Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche) n. 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità), la Delibera CiVIT n. 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici)** della Legge n. 35/2012 "Semplifica Italia" (e-government, trasparenza e amministrazione digitale) infine la previsione normativa introdotta dal **D.Lgs n.33/2013**, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche, l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.94 sull'erogazione dei Servizi pubblici;

- D.lgs 30 luglio 1999 n. 286 e s.m.i. "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche", a norma dell'art.11 della legge 15 marzo 1997 n. 59;

- D.lgs. 18 agosto 2000 n. 267, "testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali", come successivamente modificato ed integrato;

- D.lgs 30 marzo 2001 n. 165, "norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche", come successivamente modificato ed integrato;

- Legge 7 agosto 1990 n. 241, "nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi", come successivamente modificato ed integrato;

- D.lgs. 27 ottobre 2009 n. 150, "attuazione della legge 4 marzo 2009, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni", come successivamente modificato ed integrato;

- D. lgs. 1° agosto 2011 n. 141 "modifiche ed integrazioni al d.lgs. 27.10.2009 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";

- D. lgs. 6 settembre 2005 n. 206 - Codice del consumo;

- D. lgs 20 dicembre 2009 n.198, "attuazione dell'art. 4 della legge 4 marzo 2009 n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari dei servizi pubblici";

- D. lgs 9 febbraio 2012, n.5, Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e sviluppo, convertito, con modificazioni, dalla legge 4 aprile 2012, n.35;

- Deliberazioni Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni pubbliche – CiVIT – n. 1/2010; n. 88/2010 e n. 3/2012;

- Legge 6 novembre 2012, n. 190, Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione;

- D.lgs 14 marzo 2013 n.33 Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

Che cos'è la Carta dei Servizi

"*La Carta dei servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore.*
Attraverso la Carta dei servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione".

(Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici")

La Direttiva della Presidenza del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 prevede che:

- **I principi che devono sottostare all'erogazione del servizio:**

- Eguaglianza;
- Imparzialità;
- Continuità;
- Diritto di scelta;
- Partecipazione;
- Efficienza;
- Efficacia.

- **Gli strumenti per garantire l'erogazione dei servizi di qualità:**

- Semplificazione delle procedure;
- Informazione degli utenti;
- Rapporti con gli utenti caratterizzati da rispetto e cortesia;
- Dovere di valutazione della qualità dei servizi attraverso apposite verifiche sulla qualità dei servizi erogati e l'acquisizione periodica della valutazione degli utenti sulla qualità del servizio;

- **La tutela dell'utente attraverso procedure di reclamo.**

La Carta dei Servizi

La Carta dei servizi rappresenta l'opportunità per attuare lo sviluppo e il consolidamento di una politica di Qualità all'interno del nostro Ente.

Il ruolo fondamentale della Carta dei Servizi è infatti quello di essere una sorta di **"patto"** che l'Amministrazione Provinciale stipula con i propri utenti (cittadini, aziende, comuni del territorio), riconoscendo specifici diritti ai propri utenti (cittadini, aziende, comuni del territorio) garantendo determinati livelli di qualità, modalità e tempi del servizio offerto e prevedendo la possibilità di reclami da parte degli utenti stessi.

La Carta dei Servizi deve perciò essere guidata dalla corretta definizione di qualità, ossia **qualità** intesa come **rapporto** fra **prestazione del servizio offerto** e le **aspettative dei nostri utenti**.

E' fondamentale per l'Ente perché la Carta dei Servizi rappresenta un **punto di partenza e un punto di arrivo**, può infatti considerarsi come un processo circolare: parte dall'utente, dall'espressione dei suoi bisogni e delle sue aspettative e torna all'utente, con la garanzia degli impegni assunti dall'Amministrazione e la soddisfazione delle sue aspettative.

E' strategico per l'Ente perché la Carta rappresenta da un lato uno **strumento di garanzia per i cittadini** e per i nostri interlocutori di riferimento, dall'altro uno **strumento per migliorare continuamente il nostro lavoro**, **i servizi che offriamo, gli obiettivi che ci poniamo.**

La Carta dei Servizi deve perciò essere guidata dalla corretta definizione di qualità, ossia della **qualità** intesa come **rapporto fra prestazione del servizio offerto e le aspettative dei nostri utenti.**

In questi termini la Carta dei Servizi rappresenta uno **strumento fondamentale e strategico** che:

- presenta agli utenti tutti i servizi dell'Ente per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- promuove il miglioramento continuo in termini di attività e risultati raggiunti;
- propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra la Provincia ed i propri utenti in fase di erogazione dei servizi provinciali;
- individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi erogati dall'Ente.
- permette **un momento di analisi e di verifica** delle **modalità di funzionamento** dei servizi dell'Ente e delle loro attività teso al miglioramento continuo, attraverso il coinvolgimento dei vari portatori di interessi interni ed esterni.

La Carta dei Servizi è:

Lo strumento strategico di comunicazione diretto con i propri utenti (cittadini, imprese, comuni).

L'impegno dell'Amministrazione provinciale nei confronti dei propri utenti (cittadini, imprese, comuni).

Il punto di partenza. Congiuntamente alle Indagini di Customer Satisfaction è funzionale al miglioramento dei servizi che il nostro Ente offre quotidianamente agli utenti siano essi cittadini, imprese e comuni del nostro territorio.

In sintesi la Carta dei Servizi è:

- uno strumento di comunicazione diretto con i propri utenti (cittadini/imprese/comuni del territorio);
- un impegno dell'Amministrazione nei confronti dei propri utenti (cittadini/imprese/comuni del territorio);
- uno strumento di tutela degli interessi dei propri utenti (cittadini/imprese/comuni del territorio);
- un punto di partenza.

La Carta dei Servizi è così strutturata:

- I principi generali e gli obiettivi che guidano e orientano i servizi dell'Ente;
- L'organizzazione interna dei servizi;
- La descrizione dei singoli servizi offerti;
- Le forme di partecipazione degli utenti;
- I progetti di miglioramento.

Validità della Carta dei servizi

La Carta dei servizi ha validità pluriennale; al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento e qualora intervenissero modifiche sostanziali rispetto a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

La Provincia di Alessandria realizza annualmente Indagini di Customer Satisfaction per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi; i risultati di tali indagini sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

Da questo punto di vista la Carta dei Servizi va vista anche come uno **strumento di comunicazione basato sul principio della trasparenza**, in modo che risultino evidenti le principali attività degli uffici, le procedure connesse e i relativi tempi di esecuzione - nel rispetto della normativa vigente - anche tramite accesso diretto alle informazioni.

La Carta dei Servizi della Provincia di Alessandria, può essere scaricata in formato pdf dal sito web della Provincia.

I Principi Generali e gli obiettivi dei Servizi offerti dall'Ente

I Servizi offerti dalla Provincia di Alessandria ai cittadini e alle imprese debbono garantire, in ossequio a quanto stabilito dalla Legge 241/90, il rispetto dei seguenti principi:

- **legalità:** l'erogazione dei servizi si basa su principi di legalità e avviene nel rispetto delle leggi e dei regolamenti;
- **imparzialità:** un comportamento obiettivo, corretto e imparziale nell'erogazione di un servizio;
- **uguaglianza** i servizi debbono essere erogati secondo regole uguali per tutti;
- **partecipazione** il cittadino può formulare osservazioni e/o suggerimenti per il miglioramento dei servizi;
- **cortesia** informazioni fornite in maniera esaustiva, chiara e corretta, sempre nel rispetto degli interlocutori.

La redazione di questo documento vuole semplificare l'attività lavorativa di tutti quegli utenti che quotidianamente si rapportano con l'Ente Provincia di Alessandria e coi i suoi servizi facendo conoscere le tante attività e competenze che questo Ente garantisce.

Il Sistema di Qualità del nostro Ente e i suoi strumenti

La Carta dei Servizi e i suoi contenuti rappresentano il punto di partenza e il punto arrivo per intraprendere un percorso di qualità.

In questo senso, la Carta rappresenta uno strumento che si inserisce in un sistema più ampio.

Tale sistema comprende:

- **Le indagini di Customer Satisfaction**

Tali indagini sono finalizzate a conoscere sia come i cittadini/ i comuni del territorio valutano il servizio erogato sia quali sono le aspettative degli stessi rispetto a quel servizio: il gap fra la percezione del servizio e le aspettative dei cittadini/ dei comuni del territorio consente inoltre di individuare le aree critiche nell'erogazione del servizio. Inoltre le indagini consentono di mettere a punto gli "indicatori esterni" che forniscono una misura della percezione dei cittadini/ i comuni del territorio sulla qualità.

La Provincia di Alessandria persegue l'obiettivo di migliorare costantemente i propri servizi e conduce indagini campionarie per conoscere il livello di soddisfazione degli utenti.

A tale scopo è stato predisposto un questionario sulla qualità, conformemente a quanto previsto dall'art. 147 del D.Lgs 267/2000, così come modificato dal D.L. 174/2012, convertito in L. 213/2012 e dal Regolamento provinciale per la disciplina degli strumenti e delle metodologie per i controlli interni, ai sensi dell'art. 3 comma 2 del d.l. 174/2012, convertito in L. 213/2012 e in base al D.Lgs. 150/2009 "Ottimizzazione dell'attività del lavoro pubblico e di trasparenza delle pubbliche amministrazioni", **come recentemente modificato** dal D.lgs. 74/2017, è disposto all'art. 19 bis comma 2 (partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali): **"Ciascuna amministrazione adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi (…)"**.

L'Amministrazione, nell'ambito del rilevamento della Customer Satisfaction generale e al fine di prendere atto delle reali esigenze collettive, effettua un monitoraggio sulla qualità dei servizi offerti attraverso la predisposizione di un questionario - compilabile

direttamente via web sul portale - che permette di votare con un punteggio **(5 = Insufficiente, 6= sufficiente, 7= discreto, 8 = buono, 9= ottimo)** i seguenti fattori di valutazione: **orario di apertura degli uffici, competenza e professionalità, cortesia e disponibilità, accesso alle informazioni, tempi di istruttoria, snellezza e semplicità delle procedure, tempestività della comunicazione, chiarezza modulistica, orientamento uffici.**

Per ottenere il maggior numero di valutazioni possibile, viene richiesto al personale che si rapporta con il pubblico di sollecitare l'utenza alla compilazione del questionario, e soprattutto ad aggiungere commenti e/o osservazioni: l'Amministrazione ritiene infatti che una migliore qualità dei servizi passi anche attraverso una migliore conoscenza delle utenze.

A partire dall'anno 2015 sono stati inseriti nuovi campi compilabili riguardanti alcune informazioni socio-demografiche (sesso, età, provenienza, titolo di studio, professione dell'utenza) e la frequenza di utilizzo dei servizi dell'Ente.

A partire dall'anno 2016 è stato disposto che ogni struttura ed ufficio provinciale avente relazioni con il pubblico distribuisse alle utenze copie cartacee del questionario: ne è conseguito un notevole incremento del numero di questionari compilati in confronto alle annate precedenti.

Tutto questo allo scopo di raccogliere più informazioni e rendere più approfondita ed accurata l'analisi statistica.

Per ottenere il maggior numero di valutazioni possibili, **nel 2016** è stato richiesto **al personale che si rapporta quotidianamente con il pubblico** di distribuire copie cartacee del questionario, di sollecitare l'utenza alla compilazione del questionario e soprattutto di invitarla ad aggiungere commenti e/o osservazioni.

Ne è conseguito (come da tabella sottostante) **un notevole incremento del numero di questionari compilati in confronto alle annate precedenti: una migliore qualità dei servizi si sviluppa anche attraverso una migliore conoscenza delle utenze**.

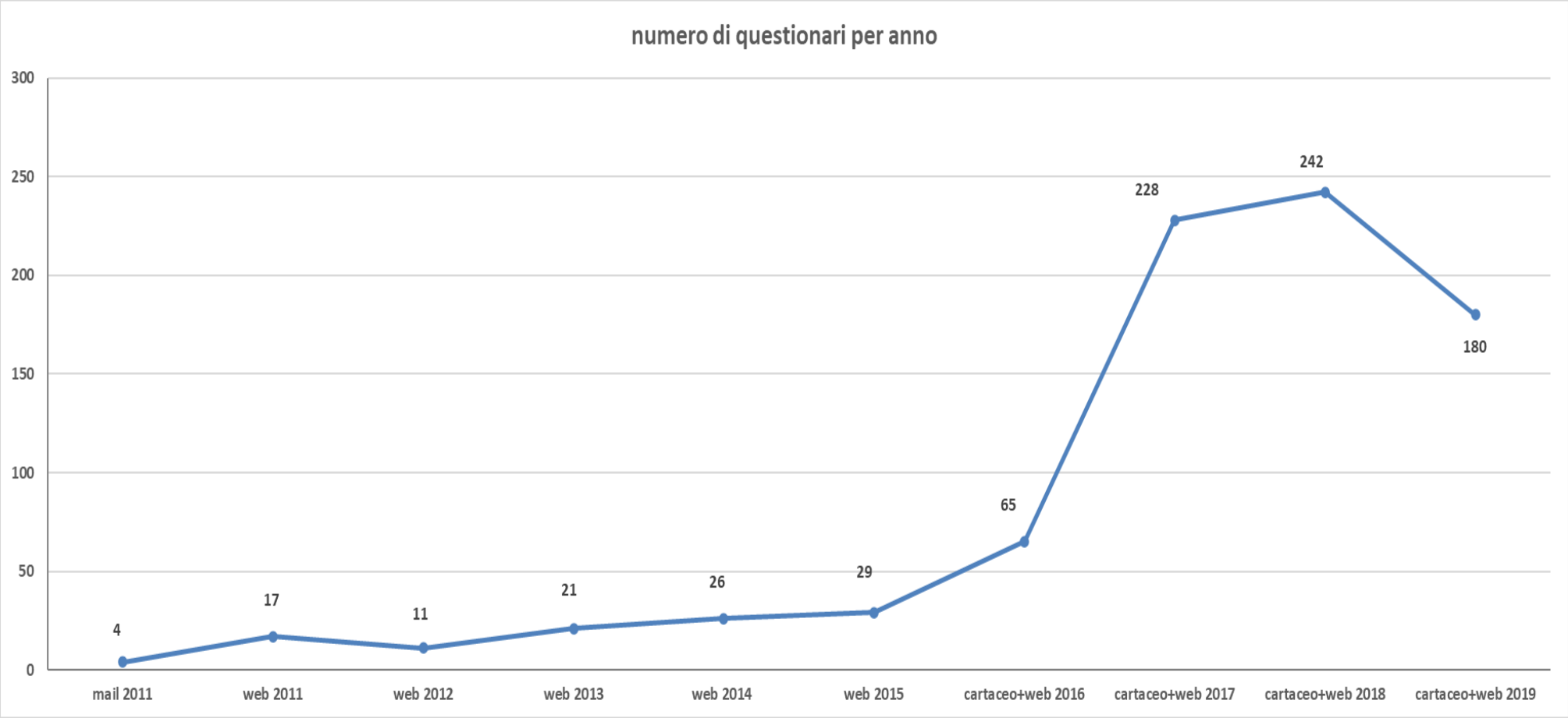
NUMERO QUESTIONARI COMPILATI

(Anni 2014 - 2015 - 2016 - 2017 - 2018 – 2019 a confronto)

Tabella e grafico: Numero di questionari ricevuti

tipologia di invio	numero
mail 2011	4
web 2011	17
web 2012	11
web 2013	21
web 2014	26
web 2015	29
cartaceo+web 2016	65
cartaceo+web 2017	228
cartaceo+web 2018	242
cartaceo+web 2019	180
TOTALE	**823**

Dal grafico risulta evidente come il numero di questionari sia in media notevolmente aumentato nel corso degli anni: da **4** questionari ricevuti **(2011)** a **180** questionari **(2019).**



Volendo tracciare un bilancio, possiamo affermare che il punteggio medio assegnato alla Provincia per l'anno **2019** - considerando l'indagine di Customer Satisfaction nel suo complesso - è di **8,30 punti**: un risultato incoraggiante, se rapportato a quello conseguito nella annata 2018 (8,10). In effetti, il periodo 2014-2018 ha mostrato una tendenza all'aumento del punteggio medio ottenuto dalla Provincia presso le utenze: il giudizio espresso è cresciuto dal 5,88 del 2014 al 6,48 nel 2015, al 7,65 nel 2016, all'8,68 nel 2017, all'8,10 nel 2018 fino all'8,30 nel 2019 : tra i fattori che hanno mostrato un più significativo progresso troviamo **cortesia e disponibilità** (da 5,50 nel 2014 a 8,57 nel 2019: **+3,07**), **snellezza e semplicità procedure** (da 5,58 nel 2014 a 8,19 nel 2019: **+2,61**), **orientamento uffici (**da 5,73 nel 2014 a 8,28 nel 2019: **+2,55).**

Relazione di Customer Satisfaction -

(Anni 2014 - 2015 - 2016 - 2017 - 2018 – 2019 a confronto)

Voto medio assegnato dagli utenti esterni al nostro Ente:

(5 = Insufficiente, 6= sufficiente, 7= discreto, 8 = buono, 9= ottimo)

Voto medio Customer 2014 =5,88

Voto medio Customer 2015 =6,48

Voto medio Customer 2016 =7,65

Voto medio Customer 2017 =8,68

Voto medio Customer 2018 =8,10

Voto medio Customer 2019 =8,30

Incremento complessivo registrato = +2,42

La realizzazione di un'indagine di Customer Satisfaction può essere finalizzata:

- a definire e valutare l'efficacia delle politiche pubbliche;
- a progettare i sistemi di erogazione dei servizi.

Per politiche pubbliche intendiamo in modo sintetico le scelte prioritarie delle amministrazioni finalizzate ad ottenere benefici esterni per la comunità. La realizzazione delle politiche pubbliche comporta la definizione di:

- direzioni da seguire;
- obiettivi da raggiungere;
- vincoli entro cui operare;
- linee guida (come agire per ottenere gli obiettivi);
- valutazione dell'impatto

La Customer Satisfaction può diventare, nella logica della qualità, uno strumento rilevante per definire le priorità e verificare l'efficienza delle politiche pubbliche in quanto:

- **Può rappresentare ed evidenziare i bisogni e le attese degli utenti**

I bisogni e le attese degli utenti, attraverso la Customer Satisfaction, possono essere individuati, ordinati per priorità e definiti in termini di prestazione minima accettabile e di prestazione ideale.
Le priorità vengono, allora, definite dai bisogni ritenuti importanti dagli utenti per i quali il livello di soddisfazione non è in linea con le attese.

- **Può favorire la comprensione dei bisogni latenti**

Ricercare la soddisfazione degli utenti può aiutare le Amministrazioni Pubbliche a sviluppare la sensibilità e le capacità di cogliere i segnali deboli, di anticipare i bisogni, di scoprire i bisogni latenti.
La capacità di comprensione dei bisogni latenti costituisce un forte stimolo all'innovazione dei servizi e alla definizione di nuove risposte ai bisogni.

- **Può aiutare a cogliere idee, spunti, suggerimenti**

L'ascolto attento è una fonte inesauribile di proposte, suggerimenti, stimoli alla definizione di interventi sempre più efficaci.
La Customer Satisfaction può coniugare il flusso delle informazioni che proviene dall'esterno con quello che proviene dall'interno.

- **Può facilitare il superamento dei vincoli interni**

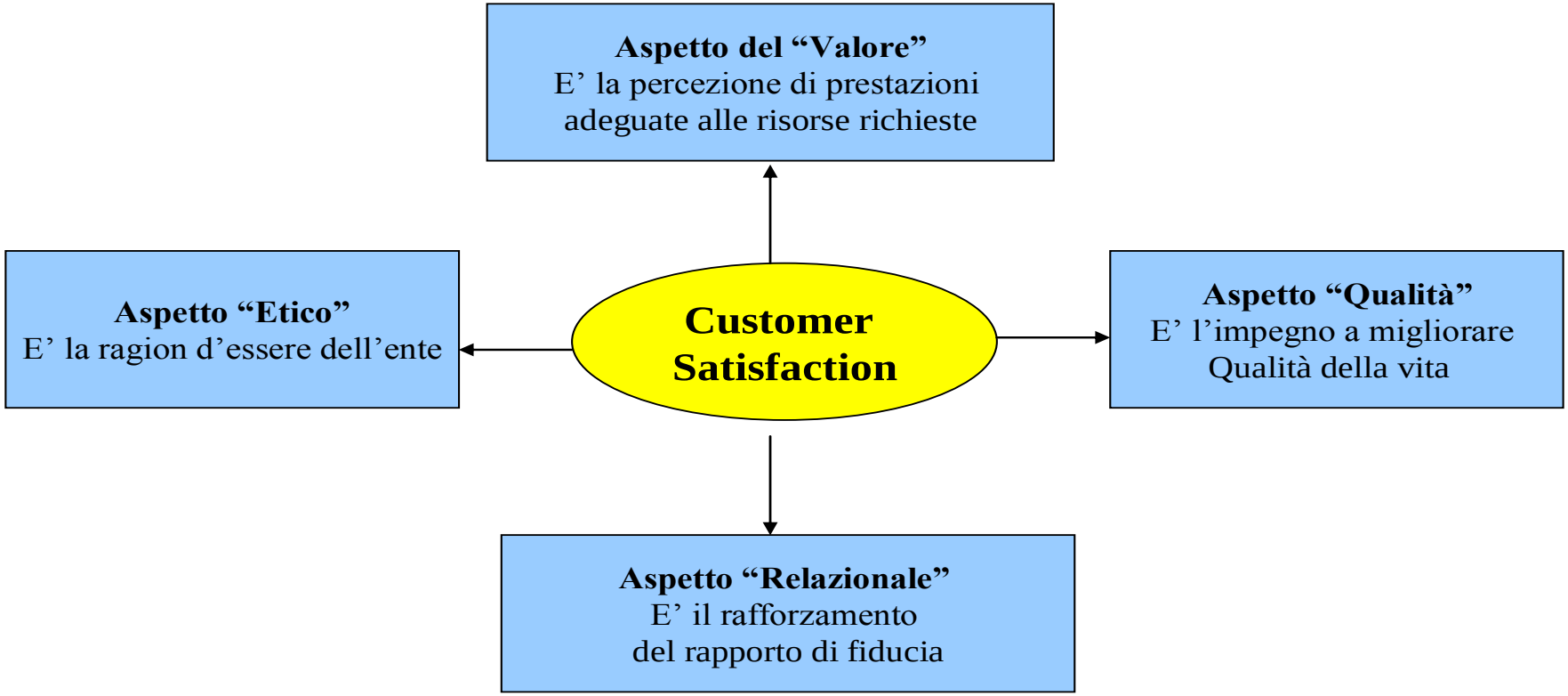
A volte i vincoli interni dati dall'agire ripetitivo e routinario sono un freno invisibile ma potente alla capacità delle Amministrazioni di orientare l'azione verso l'utente.

- **Può supportare la verifica e la comprensione dell'efficacia delle politiche**

Il monitoraggio sistematico, nel tempo, del livello di soddisfazione degli utenti può affinare la capacità delle Amministrazioni Pubbliche di rispondere ai bisogni della comunità.
Il controllo e la verifica di come le utenze percepiscono i servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione può aiutare la stessa a comprendere se e in quale misura le politiche attivate abbiano raggiunto i loro scopi.

La figura 1, di seguito riportata, visualizza le **4 valenze** congiunte della Customer Satisfaction.

Figura 1 Le quattro valenze della Customer Satisfaction



La Customer satisfaction come criterio di valutazione della performance amministrativa

Una buona Amministrazione è una Amministrazione capace di operare secondo criteri di efficienza, efficacia ed economicità.
Per raggiungere questi obiettivi sappiamo quanto sia importante considerare anche la soddisfazione degli utenti rispetto alle scelte operate dall'amministrazione: ecco perché le indagini di Customer Satisfaction non sono un obiettivo in sé ma uno strumento delle strategie di gestione delle politiche pubbliche basate anche sull'ascolto e la partecipazione degli utenti.
Il valore strategico di queste iniziative dovrebbe consistere nel fatto che servono a individuare **il potenziale di miglioramento dell'amministrazione**, i fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'Amministrazione è stata in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere dalla stessa Amministrazione.
La Customer Satisfaction è dunque **uno strumento di gestione e valutazione dell'organizzazione**, delle persone e delle competenze presenti, delle tecnologie utilizzate, dei processi seguiti, delle risorse impiegate e dei risultati prodotti. **Ecco perché è necessario che l'ascolto diventi una funzione permanente, pianificata, organizzata e governata.**

Utilità e obiettivi dell'indagine di customer satisfaction

Nella Pubblica Amministrazione le indagini di Customer Satisfaction servono:

1. a definire e valutare l'efficacia delle *politiche pubbliche*, dove per *politiche pubbliche* si intende, in modo sintetico, le scelte prioritarie dell' Amministrazione finalizzate ad ottenere benefici esterni sulla comunità.

2. a progettare i sistemi di erogazione dei servizi.

Ma con quali obiettivi?

La soddisfazione dell'utente è un fenomeno complesso, ma può tuttavia essere misurato in modo semplice assumendo che ciascun fattore della qualità ovvero ciascuna caratteristica del prodotto/servizio, provochi una percezione superiore, uguale o inferiore alle aspettative, associata ad una definita intensità di insoddisfazione.
In sintesi gli obiettivi della Customer Satisfaction li possiamo riassumere così:

• Analizzare la soddisfazione del cliente/utente rispetto al servizio reso, sulla base di giudizi di qualità;

• Analizzare la soddisfazione del cliente/utente per ogni elemento della catena del valore del servizio reso
(essendo l'Amministrazione Provinciale Ente di servizi).

Da tenere comunque presente che nella P.A, senza entrare nel merito delle connessioni metodologiche e organizzative del legame tra soddisfazione e qualità, la rilevazione della customer satisfaction può essere considerata anche da altri tre aspetti, quali:

Aspetto "Etico"

E' **la ragion d'essere dell'Ente** che ha la **mission di servire il cittadino**, **di assicurare condizioni di soddisfazione e di sviluppo**, **di migliorare la qualità della vita**.

Aspetto "Relazionale"

E' il rafforzamento del **rapporto di fiducia** che l'Amministrazione Pubblica deve acquisire dal cittadino.

Aspetto del "Valore"

E' **la percezione di prestazioni adeguate alle risorse richieste**, ovvero la percezione del utente/cliente di aver speso bene le proprie risorse (tempo, denaro, incombenze) avendo ottenuto il massimo possibile rispetto alle sue aspettative

Risultati per i cittadini e per l'Amministrazione

Per l'Amministrazione l'ascolto può costituire **uno strumento di governo delle politiche pubbliche** e **di gestione del consenso** intorno alle scelte di governo dell'amministrazione riducendo i conflitti e sostanziando il concetto di democrazia **Per i cittadini e gli utenti dei servizi la partecipazione** può costituire **una forma di controllo dell'impiego delle risorse pubbliche** a cui i cittadini, come co-finanziatori, concorrono in forma diretta e/o indiretta **e una forma di esercizio legittimo del ruolo di elettori** che non deve esprimersi necessariamente e solo attraverso gli organismi di rappresentanza La somma di questi risultati vede l'amministrazione e i cittadini come soggetti non più separati e in cerca di una relazione comunicativa, ma un unico soggetto in cui la comunicazione si esercita reciprocamente per la definizione e il raggiungimento dell'interesse generale.

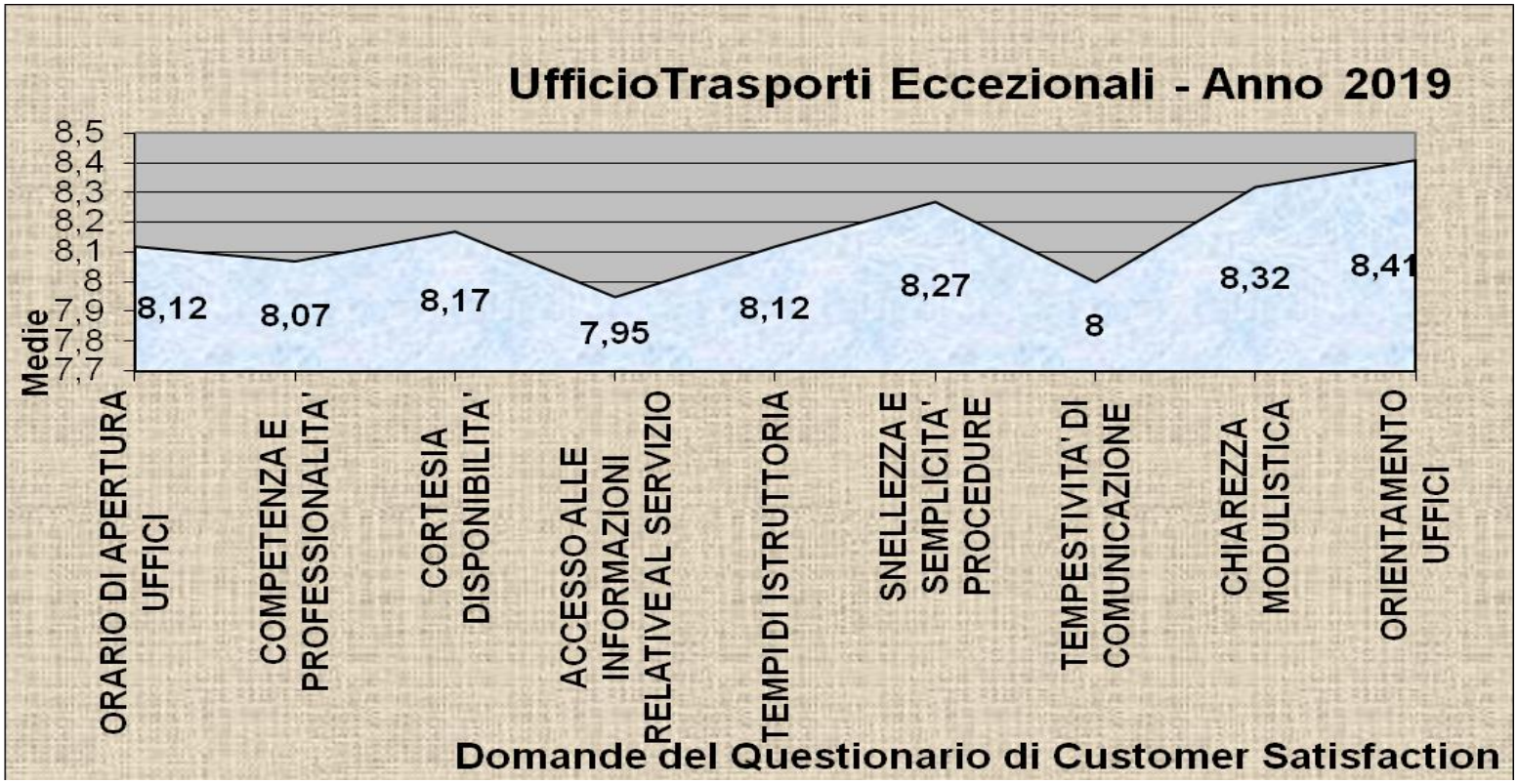
Reportistica e analisi grafiche relative al Servizio Trasporti eccezionali

Ufficio Trasporti Eccezionali (Direzione Viabilità 1 e Trasporti)

Anno 2019

Tabella e grafico: Media dei voti espressi dalle utenze per ciascuna domanda del questionario di Customer relativamente all'attività svolta dal Servizio Trasporti Eccezionali

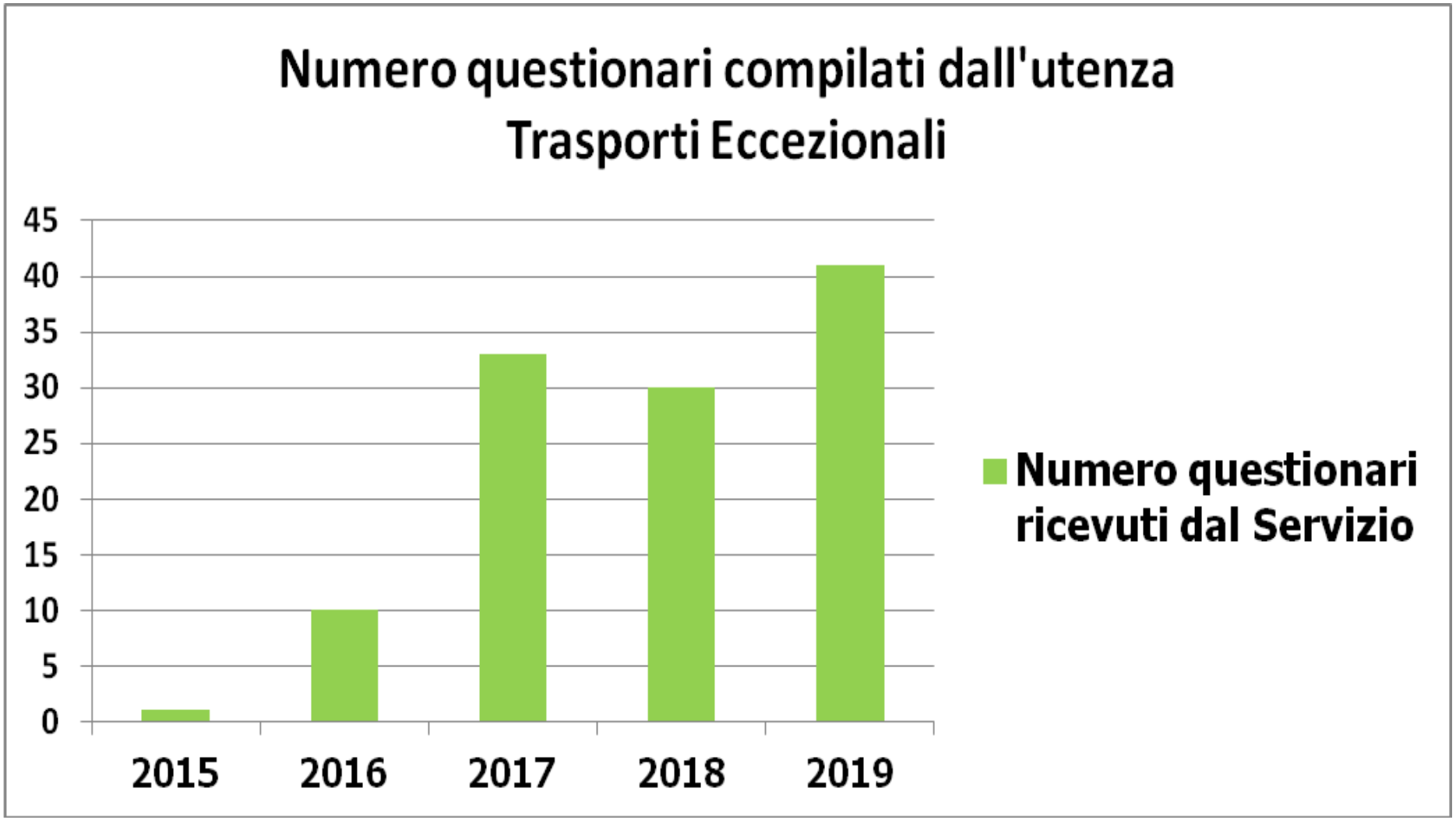
Valore medio complessivo espresso da parte degli utenti	**8,16**
ORARIO DI APERTURA UFFICI	8,12
COMPETENZA E PROFESSIONALITA'	8,07
CORTESIA DISPONIBILITA'	8,17
ACCESSO ALLE INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO	7,95
TEMPI DI ISTRUTTORIA	8,12
SNELLEZZA E SEMPLICITA' PROCEDURE	8,27
TEMPESTIVITA' DI COMUNICAZIONE	8,00
CHIAREZZA MODULISTICA	8,32
ORIENTAMENTO UFFICI	8,41


UfficioTrasporti Eccezionali - Anno 2019
Medie
8,5
8,4
8,3
8,2
8,1
8
7,9
7,8
7,7
8,12
8,07
8,17
7,95
8,12
8,27
8
8,32
8,41
ORARIO DI APERTURA UFFICI
COMPETENZA E PROFESSIONALITA'
CORTESIA DISPONIBILITA'
ACCESSO ALLE INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO
TEMPI DI ISTRUTTORIA
SNELLEZZA E SEMPLICITA' PROCEDURE
TEMPESTIVITA' DI COMUNICAZIONE
CHIAREZZA MODULISTICA
ORIENTAMENTO UFFICI
Domande del Questionario di Customer Satisfaction

NUMERO QUESTIONARI COMPILATI DALL'UTENZA RELATIVAMENTE ALL'ATTIVITA' SVOLTA DAL SERVIZIO TRASPORTI ECCEZIONALI

CONFRONTO STORICO ANNI 2015 – 2016 – 2017 – 2018 – 2019

	2015	2016	2017	2018	2019
Numero questionari ricevuti dal Servizio	1	10	33	30	41


Numero questionari compilati dall'utenza
Trasporti Eccezionali
45
40
35
30
25
20
15
10
5
0
2015
2016
2017
2018
2019
Numero questionari ricevuti dal Servizio

Carta dei Servizi

I contenuti della Carta dei Servizi

- Le informazioni generali sui Servizi rilevanti per il destinatario della Carta (cittadini/utenti, comuni del territorio);
- i contenuti di senso;
- i contenuti specifici della Qualità.

Informazioni generali sui Servizi rilevanti per i destinatari della Carta (Cittadini/utenti, comuni del territorio)

La Carta dei Servizi permette di effettuare una fotografia dell'Ente attraverso i servizi che lo compongono: attraverso la presentazione dei vari servizi si rende possibile all'utente la comprensione delle modalità di funzionamento.
Tale fotografia deve tenere conto delle informazioni rilevanti per il destinatario della carta: occorre uscire dall'autoreferenzialità e ascoltare le richieste del destinatario della Carta e offrirgli informazioni sintetiche, attendibili e coerenti con le sue attese.

I contenuti di senso

I contenuti di senso comunicano all'esterno le finalità che l'organizzazione si propone con l'adozione della Carta, l'identità e i valori del soggetto erogatore e/o dei servizi erogati.
Si tratta della presentazione della vision, della mission e dei valori del Servizi.

- **Vision**

Esprime come l'Ente e la sua organizzazione vuole essere e come vuole essere percepita.

➢ Mission

Esprime l'obiettivo primario dell'Ente e dei suoi Servizi.
La mission risponde a tre domande fondamentali:

1. Chi siamo?
2. Cosa vogliamo fare?
3. Perché lo facciamo?

➢ Valori

Rappresentano le attitudini nel senso più ampio del termine di un Ente e dell'organizzazione dei suoi Servizi:

- la centralità dei bisogni degli utenti;
- l'attenzione alla continuità dei servizi, regolare, senza interruzioni affrontando eventuali problemi organizzativi e gestionali con tempestività;
- l'attenzione alle risorse: valorizzando e ottimizzando le risorse professionali ed economiche in modo da realizzare servizi di qualità senza disperdere ricchezze preziose;
- l'attenzione al benessere, lavorando per conservare la voglia e la capacità di fare di ognuno, favorendo il massimo coinvolgimento degli utenti in attività relazionali e in rapporti interpersonali, sia all'interno che all'esterno;
- l'attenzione alla sicurezza, cercando di riprodurre un ambiente famigliare e accogliente che garantisca la sicurezza e tuteli gli utenti;

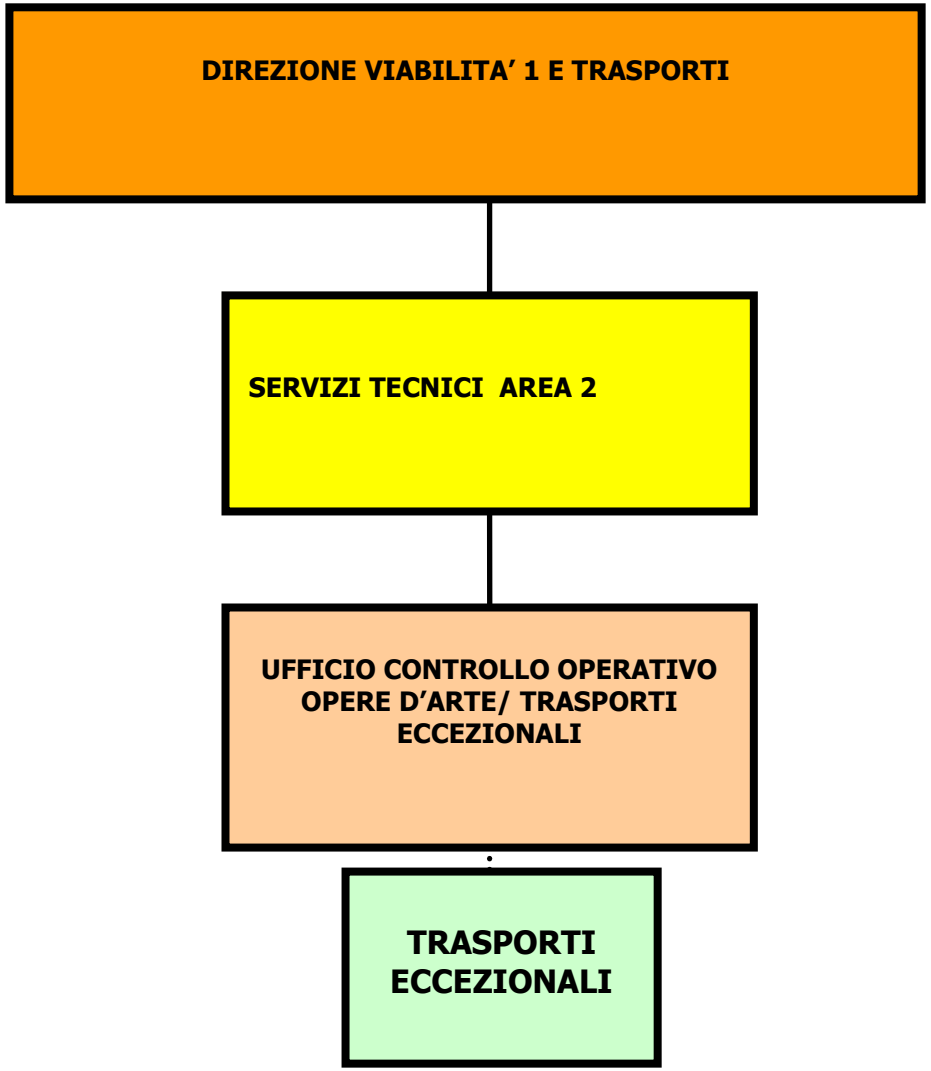
- l'attenzione alla partecipazione degli utenti in modo tale da tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, garantendo il diritto di accesso alle informazioni, favorendo l'esplicitazione di osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio; acquisendo annualmente attraverso le indagini di Customer Satisfaction la valutazione dell'utente circa la qualità dei servizi resi.

I contenuti specifici della Qualità

E' in questa parte della Carta che maggiormente si concretizza il doppio ruolo della Carta di:

- Strumento di garanzia, tutela e partecipazione degli utenti (i cittadini e/o i comuni del territorio), sia nella elaborazione/definizione dei requisiti del servizio sia nella valutazione del servizio;

- Strumento di miglioramento continuo.


DIREZIONE VIABILITA' 1 E TRASPORTI
SERVIZI TECNICI AREA 2
UFFICIO CONTROLLO OPERATIVO OPERE D'ARTE/ TRASPORTI ECCEZIONALI
TRASPORTI ECCEZIONALI

Caso studio: Servizio Trasporti Eccezionali

Trasporti Eccezionali

Questo ufficio dipende dalla:

1) Direzione Viabilità e Trasporti
2) Servizi Tecnici Area 2

Referente: Flavio Zanellato

Staff: Gianantonio Piccione, Giuseppe Macca

Indirizzo: Provincia di Alessandria - Direzione Viabilità 1 e Trasporti - Ufficio Trasporti Eccezionali, Via Porta, 9, 15121 Alessandria

Normativa: Codice della Strada art. 10, D. Lgs. n. 285/92

Assistenza tecnica: CFR - WebGisLab mail support@trasportoeccezionale.net

Telefono: 0131304807 – 0131304852

Fax: 0131303712

Email:
trasporti.eccezionali@provincia.alessandria.it
gianantonio.piccione@provincia.alessandria.it
giuseppe.macca@provincia.alessandria.it

Pec: trasporti.eccezionali@cert.provincia.alessandria.it

Ù

Servizi all'utente:

- Autorizzazioni alla circolazione dei veicoli e dei trasporti eccezionali, macchine agricole, operatrici e mezzi d'opera

Normativa:

"Nuovo Codice della Strada" D. Lgs. n. 285 del 30 aprile 1992 e successive modifiche

TITOLO I - DISPOSIZIONI GENERALI Art. 10. Veicoli eccezionali e trasporti in condizioni di eccezionalità.

1. È eccezionale il veicolo che nella propria configurazione di marcia superi, per specifiche esigenze funzionali, i limiti di sagoma o massa stabiliti negli articoli 61 e 62.

2.È considerato trasporto in condizioni di eccezionalità: a) il trasporto di una o più cose indivisibili che, per le loro dimensioni, determinano eccedenza rispetto ai limiti di sagoma stabiliti dall'art. 61, ma sempre nel rispetto dei limiti di massa stabiliti nell'art. 62; insieme con le cose indivisibili possono essere trasportate anche altre cose non eccedenti per dimensioni i limiti dell'art. 61, sempreché non vengano superati i limiti di massa stabiliti dall'art. 62; b) il trasporto, che ecceda congiuntamente i limiti fissati dagli articoli 61 e 62, di blocchi di pietra naturale, di elementi prefabbricati compositi ed apparecchiature industriali complesse per l'edilizia, di prodotti siderurgici coils e laminati grezzi, eseguito con veicoli eccezionali, può essere effettuato integrando il carico con gli stessi generi merceologici autorizzati, e comunque in numero non superiore a sei unità, fino al completamento della massa eccezionale complessiva posseduta dall'autoveicolo o dal complesso di veicoli; qualora vengano superati i limiti di cui all'articolo 62, ma nel rispetto dell'articolo 61, il carico può essere completato, con generi della stessa natura merceologica, per occupare l'intera superficie utile del piano di carico del veicolo o del complesso di veicoli, nell'osservanza dell'articolo 164 e della massa eccezionale a disposizione, fatta eccezione per gli elementi prefabbricati compositi ed apparecchiature industriali complesse per l'edilizia per i quali ricorre sempre il limite delle sei unità. In entrambi i casi la predetta massa complessiva non potrà essere superiore a 38 tonnellate se autoveicoli isolati a tre assi, a 48 tonnellate se autoveicoli isolati a quattro assi, a 86 tonnellate se complessi di veicoli a sei assi, a 108 tonnellate se complessi di veicoli ad otto assi. I richiamati limiti di massa possono essere superati nel solo caso in cui venga trasportato un unico pezzo indivisibile.

2-bis. Ove i veicoli di cui al comma 2, lettera b), per l'effettuazione delle attività ivi previste, compiano percorsi ripetitivi con sagome di carico sempre simili, l'autorizzazione alla circolazione è concessa dall'ente proprietario previo pagamento di un indennizzo forfettario pari a 1,5, 2 e 3 volte gli importi rispettivamente dovuti per i medesimi veicoli isolati a tre e quattro assi e le combinazioni a sei o più assi, da corrispondere contestualmente alla tassa di possesso e per la stessa durata. L'autorizzazione per la percorrenza di strade di tipo "A" è comunque subordinata al pagamento delle tariffe prescritte dalle società autostradali. I proventi dei citati indennizzi affluiscono in un apposito capitolo dello stato di previsione dell'entrata del bilancio dello Stato e sono assegnati agli enti proprietari delle strade in analogia a quanto previsto dall'articolo 34 per i veicoli classificati mezzi d'opera. Ai veicoli ed ai trasporti di cui sopra sono altresì applicabili le sanzioni di cui al comma 5 dell'articolo 34, aumentate di due volte, e ai commi 21 e 22 del presente articolo.

3. È considerato trasporto in condizioni di eccezionalità anche quello effettuato con veicoli:

a) il cui carico indivisibile sporge posteriormente oltre la sagoma del veicolo di più di 3/10 della lunghezza del veicolo stesso;

b) che, pur avendo un carico indivisibile sporgente posteriormente meno di 3/10, hanno lunghezza, compreso il carico, superiore alla sagoma limite in lunghezza propria di ciascuna categoria di veicoli;

c) il cui carico indivisibile sporge anteriormente oltre la sagoma del veicolo;

d) isolati o costituenti autotreno, ovvero autoarticolati, purché il carico non sporga anteriormente dal semirimorchio, caratterizzati in modo permanente da particolari attrezzature risultanti dalle rispettive carte di circolazione, destinati esclusivamente al trasporto di veicoli che eccedono i limiti previsti dall'articolo 61;

e) isolati o costituenti autotreni, ovvero autoarticolati dotati di blocchi d'angolo di tipo normalizzato allorché trasportino esclusivamente contenitori o casse mobili di tipo unificato, per cui vengono superate le dimensioni o le masse stabilite rispettivamente dall'articolo 61 e dall'articolo 62;

f) mezzi d'opera definiti all'articolo 54, comma 1, lettera n), quando eccedono i limiti di massa stabiliti dall'articolo 62; g) con carrozzeria ad altezza variabile che effettuano trasporti di animali vivi;

g-bis) che trasportano balle o rotoli di paglia e fieno;

g-ter) isolati o complessi di veicoli, adibiti al trasporto di macchine operatrici e di macchine agricole.

4. Si intendono per cose indivisibili, ai fini delle presenti norme, quelle per le quali la riduzione delle dimensioni o delle masse, entro i limiti degli articoli 61 o 62, può recare danni o compromettere la funzionalità delle cose ovvero pregiudicare la sicurezza del trasporto.

5. I veicoli eccezionali possono essere utilizzati solo dalle aziende che esercitano ai sensi di legge l'attività del trasporto eccezionale ovvero in uso proprio per necessità inerenti l'attività aziendale; l'immatricolazione degli stessi veicoli potrà avvenire solo a nome e nella disponibilità delle predette aziende.

6. I trasporti ed i veicoli eccezionali sono soggetti a specifica autorizzazione alla circolazione, rilasciata dall'ente proprietario o concessionario per le autostrade, strade statali e militari e dalle regioni per la rimanente rete viaria, salvo quanto stabilito al comma 2, lettera b). Non sono soggetti ad autorizzazione i veicoli: a) di cui al comma 3, lettera d), quando, ancorché per effetto del carico, non eccedano in altezza 4,20 m e non eccedano in lunghezza di oltre il 12%, con i limiti stabiliti dall'articolo 61 (4); tale eccedenza può essere anteriore e posteriore, oppure soltanto posteriore, per i veicoli isolati o costituenti autotreno, e soltanto posteriore per gli autoarticolati, a condizione che chi esegue il trasporto verifichi che nel percorso siano comprese esclusivamente strade o tratti di strada aventi le caratteristiche indicate nell'articolo 167, comma 4; b) di cui al comma 3, lettera g), lettera g-bis) e lettera g-ter), quando non eccedano l'altezza di 4,30 m con il carico e le altre dimensioni stabilite dall'articolo 61 o le masse stabilite dall'articolo 62, a condizione che chi esegue il trasporto verifichi che nel percorso siano comprese esclusivamente strade o tratti di strada aventi le caratteristiche indicate nell'articolo 167, comma 4; b-bis) di cui al comma 3, lettera e), quando, ancorché per effetto del carico, non eccedano l'altezza di 4,30 m. e non eccedano in lunghezza di oltre il 12 per cento i limiti stabiliti dall'articolo 61, a condizione che siano rispettati gli altri limiti stabiliti dagli articoli 61 e 62 e che chi esegue il trasporto verifichi che nel percorso siano compresi esclusivamente strade o tratti di strada aventi le caratteristiche indicate nell'articolo 167, comma 4.

7. I veicoli di cui all'art. 54, comma 1, lettera n), classificati mezzi d'opera e che eccedono i limiti di massa stabiliti nell'articolo 62, non sono soggetti ad autorizzazione alla circolazione a condizione che: a) non superino i limiti di massa indicati nel comma 8 e comunque i limiti dimensionali dell'art. 61; b) circolino nelle strade o in tratti di strade che nell'archivio di cui all'art. 226 risultino transitabili per detti mezzi, fermo restando quanto stabilito al comma 4 dello stesso art. 226; c) da parte di chi esegue il trasporto sia verificato che lungo il percorso non esistano limitazioni di massa totale a pieno carico o per asse segnalate dai prescritti cartelli; d) per essi sia stato corrisposto l'indennizzo di usura di cui all'art. 34. Qualora non siano rispettate le condizioni di cui alle lettere a), b) e c) i suddetti mezzi devono richiedere l'apposita autorizzazione prevista per tutti gli altri trasporti eccezionali.

8. La massa massima complessiva a pieno carico dei mezzi d'opera, purché l'asse più caricato non superi le 13 t, non può eccedere: a) veicoli a motore isolati:

1. due assi: 20 t; 2. tre assi: 33 t; 3. quattro o più assi, con due assi anteriori direzionali: 40 t; b) complessi di veicoli:

1. quattro assi: 44 t; 2. cinque o più assi: 56 t; 3. cinque o più assi, per il trasporto di calcestruzzo in betoniera: 54 t.

9. L'autorizzazione è rilasciata o volta per volta o per più transiti o per determinati periodi di tempo nei limiti della massa massima tecnicamente ammissibile. Nel provvedimento di autorizzazione possono essere imposti percorsi prestabiliti ed un servizio di scorta tecnica, secondo le modalità e nei casi stabiliti dal regolamento. Qualora il transito del veicolo eccezionale o del trasporto in condizioni di eccezionalità imponga la chiusura totale della strada con l'approntamento di itinerari alternativi, la scorta tecnica deve richiedere l'intervento degli organi di polizia stradale competenti per territorio che, se le circostanze lo consentono, possono autorizzare il personale della scorta tecnica stessa a coadiuvare il personale di polizia o ad eseguire direttamente, in luogo di esso, le necessarie operazioni, secondo le modalità stabilite nel regolamento.

9-bis. Entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente disposizione, il Governo, con regolamento adottato ai sensi dell'articolo 17, comma 1, della legge 23 agosto 1988, n. 400, e successive modificazioni, modifica il regolamento di esecuzione e di attuazione del nuovo codice della strada, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 16 dicembre 1992, n. 495, prevedendo che per i trasporti eccezionali su gomma sia sufficiente prevedere la trasmissione, per via telematica, della prescritta richiesta di autorizzazione, corredata della necessaria documentazione,all'ente proprietario o concessionario per le autostrade, strade statali e militari, e alle regioni per la rimanente rete viaria,almeno quindici giorni prima della data fissata per il viaggio.

10. L'autorizzazione può essere data solo quando sia compatibile con la conservazione delle sovrastrutture stradali, con la stabilità dei manufatti e con la sicurezza della circolazione. In essa sono indicate le prescrizioni nei riguardi della sicurezza stradale. Se il trasporto eccezionale è causa di maggiore usura della strada in relazione al tipo di veicolo, alla distribuzione del carico sugli assi e al periodo di tempo o al numero dei transiti per i quali è richiesta l'autorizzazione, deve altresì essere determinato l'ammontare dell'indennizzo, dovuto all'ente proprietario della strada, con le modalità previste dal comma 17. L'autorizzazione è comunque subordinata al pagamento delle spese relative agli eventuali accertamenti tecnici preventivi e alla organizzazione del traffico eventualmente necessaria per l'effettuazione del trasporto nonché alle opere di rafforzamento necessarie.

11. L'autorizzazione alla circolazione non è prescritta per i veicoli eccezionali di cui al comma 1 quando circolano senza superare nessuno dei limiti stabiliti dagli articoli 61 e 62 e quando garantiscono il rispetto della iscrizione nella fascia di ingombro prevista dal regolamento.

12. Non costituisce trasporto eccezionale, e pertanto non è soggetto alla relativa autorizzazione, il traino di veicoli in avaria non eccedenti i limiti dimensionali e di massa stabiliti dagli articoli 61 o 62, quando tale traino sia effettuato con veicoli rispondenti alle caratteristiche costruttive e funzionali indicate nel regolamento e sia limitato al solo itinerario necessario a raggiungere la più vicina

officina. 13. Non costituisce altresì trasporto eccezionale l'autoarticolato il cui semirimorchio è allestito con gruppo frigorifero autorizzato, sporgente anteriormente a sbalzo, a condizione che il complesso non ecceda le dimensioni stabilite dall'art. 61.

14. I veicoli per il trasporto di persone che per specificate e giustificate esigenze funzionali superino le dimensioni o le masse stabilite dagli articoli 61 o 62 sono compresi tra i veicoli di cui al comma 1. I predetti veicoli, qualora utilizzino i sistemi di propulsione ad alimentazione elettrica, sono esenti dal titolo autorizzativo allorché presentano un'eccedenza in lunghezza rispetto all'art. 61 dovuta all'asta di presa di corrente in posizione di riposo. L'immatricolazione, ove ricorra, e l'autorizzazione all'impiego potranno avvenire solo a nome e nella disponibilità di imprese autorizzate ad effettuare il trasporto di persone.

15. L'autorizzazione non può essere accordata per i motoveicoli ed è comunque vincolata ai limiti di massa e alle prescrizioni di esercizio indicate nella carta di circolazione prevista dall'art. 93. 16.Nel regolamento sono stabilite le caratteristiche costruttive e funzionali dei veicoli eccezionali e di quelli adibiti al trasporto eccezionale, nonché dei mezzi d'opera.

17. Nel regolamento sono stabilite le modalità per il rilascio delle autorizzazioni per l'esecuzione dei trasporti eccezionali, ivi comprese le eventuali tolleranze, l'ammontare dell'indennizzo nel caso di trasporto eccezionale per massa, e i criteri per la imposizione della scorta tecnica. Nelle autorizzazioni periodiche rilasciate per i veicoli adibiti al trasporto di carri ferroviari vige l'esonero dall'obbligo della scorta.

18. Chiunque, senza avere ottenuto l'autorizzazione, ovvero violando anche una sola delle condizioni stabilite nell'autorizzazione relativamente ai percorsi prestabiliti, fatta esclusione di brevi tratte non prevedibili e funzionali alla consegna delle merci, su o tra percorsi già autorizzati, ai periodi temporali, all'obbligo di scorta tecnica, nonché superando anche uno solo dei limiti massimi dimensionali o di massa indicati nell'autorizzazione medesima, esegua uno dei trasporti eccezionali di cui ai commi 2, 3 o 7, ovvero circoli con uno dei veicoli eccezionali di cui al comma 1, è soggetto alla sanzione amministrativa del pagamento di una somma da euro 772 a euro 3.115.

19. Chiunque esegua trasporti eccezionali o in condizioni di eccezionalità, ovvero circoli con un veicolo eccezionale senza osservare le prescrizioni stabilite nell'autorizzazione è soggetto alla sanzione amministrativa del pagamento di una somma da euro155 a euro 622. Alla stessa sanzione è soggetto chiunque esegua trasporti eccezionali o in condizioni di eccezionalità ovvero circoli con un veicolo eccezionale, senza rispettare tutte le prescrizioni non comprese fra quelle indicate al comma 18, ad esclusione dei casi in difetto, ancorché maggiori delle tolleranze ammesse e/o con numero inferiore degli elementi del carico autorizzato.

20. Chiunque, avendola ottenuta, circoli senza avere con sé l'autorizzazione è soggetto alla sanzione amministrativa del pagamento di una somma da euro 41 a euro 163. Il viaggio potrà proseguire solo dopo l'esibizione dell'autorizzazione; questa non sana l'obbligo di corrispondere la somma dovuta.

21. Chiunque adibisce mezzi d'opera al trasporto di cose diverse da quelle previste nell'art. 54, comma 1, lettera n), salvo che ciò sia espressamente consentito, comunque entro i limiti di cui all'articolo 62, nelle rispettive licenze ed autorizzazioni al trasporto di cose (4), è soggetto alla sanzione amministrativa del pagamento di una somma da euro 419 a euro 1.682, e alla sanzione amministrativa accessoria della sospensione della carta di circolazione da uno a sei mesi. La carta di circolazione è ritirata immediatamente da chi accerta la violazione e trasmessa, senza ritardo, all'ufficio provinciale della Direzione generale della M.C.T.C. che adotterà il provvedimento di sospensione. Alla terza violazione, accertata in un periodo di cinque anni, è disposta la revoca, sulla carta di circolazione, della qualifica di mezzo d'opera.

22. Chiunque transita con un mezzo d'opera in eccedenza ai limiti di massa stabiliti nell'art. 62 sulle strade e sulle autostrade non percorribili ai sensi del presente articolo è soggetto alla sanzione amministrativa del pagamento di una somma da euro 419 a euro 1.682.

23. Le sanzioni amministrative pecuniarie previste dai commi 18, 19, 21 e 22 si applicano sia al proprietario del veicolo sia al committente, quando si tratta di trasporto eseguito per suo conto esclusivo, ad esclusione di quelle relative a violazioni di norme di cui al Titolo V che restano a carico del solo conducente del veicolo.

24. Dalle sanzioni amministrative pecuniarie previste dai commi 18, 21 e 22 consegue la sanzione amministrativa accessoria della sospensione della patente di guida del conducente per un periodo da quindici a trenta giorni, nonché la sospensione della carta di circolazione del veicolo da uno a due mesi, secondo le norme di cui al Capo I, sezione II, del Titolo VI. Nel caso di cui al comma 18, ove la violazione consista nel superamento dei limiti di massa previsti dall'articolo 62, ovvero dei limiti di massa indicati nell'autorizzazione al trasporto eccezionale, non si procede all'applicazione di sanzioni, se la massa complessiva a pieno carico non risulta superiore di oltre il 5 per cento ai limiti previsti dall'articolo 62, comma 4. Nel caso di cui al comma 18, ove la violazione consista nel superamento dei limiti di sagoma previsti dall'articolo 61, ovvero dei limiti indicati nell'autorizzazione al trasporto eccezionale, non si procede all'applicazione di sanzioni se le dimensioni del carico non risultano superiori di oltre il 2 per cento, tranne nel caso in cui il superamento delle dimensioni comporti la prescrizione dell'obbligo della scorta.

25. Nelle ipotesi di violazione dei commi 18, 21 e 22, l'agente accertatore intima al conducente di non proseguire il viaggio, fino a che non si sia munito dell'autorizzazione, ovvero non abbia ottemperato alle norme ed alle cautele stabilite nell'autorizzazione. Il veicolo deve essere condotto in un luogo indicato dal proprietario dello stesso, al fine di ottemperare al fermo amministrativo; durante la

sosta la responsabilità del veicolo e il relativo trasporto rimangono a carico del proprietario. Di quanto sopra è fatta menzione nel verbale di contestazione. Se le disposizioni come sopra impartite non sono osservate, si applica la sanzione amministrativa accessoria della sospensione della patente da uno a tre mesi.

25-bis. Nelle ipotesi di violazione del comma 19 il veicolo non può proseguire il viaggio se il conducente non abbia provveduto a sistemare il carico o il veicolo ovvero non abbia adempiuto alle prescrizioni omesse. L'agente accertatore procede al ritiro immediato della carta di circolazione, provvedendo con tutte le cautele che il veicolo sia condotto in luogo idoneo per la sistemazione del carico; del ritiro è fatta menzione nel verbale di contestazione della violazione. Durante la sosta la responsabilità del veicolo e del relativo carico rimane del conducente. I documenti sono restituiti all'avente diritto, allorché il carico o il veicolo siano stati sistemati, ovvero quando sia stata adempiuta la prescrizione omessa.

25-ter. Il personale abilitato che nel corso di una scorta tecnica non rispetta le prescrizioni o le modalità di svolgimento previste dal regolamento è soggetto alla sanzione amministrativa del pagamento di una somma da euro 331 a euro 1.324. Ove in un periodo di due anni il medesimo soggetto sia incorso per almeno due volte in una delle violazioni di cui al presente comma, all'ultima violazione consegue la sanzione amministrativa accessoria della sospensione dell'abilitazione da uno a tre mesi, ai sensi della sezione II del capo I del titolo VI

25-quater. Oltre alle sanzioni previste nei commi precedenti non è data facoltà di applicare ulteriori sanzioni di carattere amministrativo da parte degli enti di cui al comma 6.

26. Le disposizioni del presente articolo non si applicano alle macchine agricole eccezionali e alle macchine operatrici eccezionali.

Attività del Servizio Trasporti Eccezionali

Il servizio Trasporti Eccezionali on-line (https://provinciaalessandria.transitieccezionali.com) consente agli utenti di presentare le domande ed ottenere le Autorizzazioni al trasporto e transito di mezzi eccezionali ai sensi della normativa vigente "Mezzi eccezionali, mezzi d'opera, macchine operatrici, macchine agricole"ai **sensi dell'art. 10 del Codice della Strada, D. Lgs. n. 285/92**

La gestione delle anagrafiche degli utenti

Le **anagrafiche** e gli **utenti** dei Trasporti Eccezionali sono **condivise tra i diversi Enti** che utilizzano **lo stesso portale.**

L'**indirizzo del portale** è: https://provinciaalessandria.transitieccezionali.com .

Gli utenti (Aziende, Agenzie, Enti; Associazioni di categoria, Agricoltori) invieranno un'email di richiesta autorizzazione al Servizio Trasporti Eccezionali.

Il Servizio Trasporti Eccezionali convaliderà la richiesta e agli utenti arriverà un'email e conseguentemente l'utente potrà richiedere l'autorizzazione.

Le aziende, le agenzie, gli Enti che possiedono un'utenza per uno degli altri portali, devono evitare di richiedere un nuovo inserimento sul portale https://provinciaalessandria.transitieccezionali.com.

Gli utenti che dovranno richiedere la **modifica** di un'anagrafica già esistente, dovranno inviare una richiesta via email all'**ufficio dei Trasporti Eccezionali**.

Domande di autorizzazione da parte degli utenti tramite il portale https://provinciaalessandria.transitieccezionali.com

Domanda di nuova autorizzazione

Per **inserire una nuova pratica** nel portale, l'utente dovrà selezionare ***Tipo: Domanda di nuova autorizzazione***.

Domanda di rinnovo/proroga autorizzazione

Per **rinnovare o prorogare** un'autorizzazione **non inserita nel portale**, l'utente dovrà selezionare ***Tipo: Domanda di rinnovo/proroga autorizzazione***.

Se invece l'autorizzazione è **già inserita nel portale**, l'utente dovrà andare nel menu *Pratiche*, e cliccare **sul link *rinnova* o *proroga*** della colonna ***Modifica rinnova*.**

Richiesta di modifiche/integrazioni

Per richiedere **modifiche/integrazioni** a un'autorizzazione **non inserita** nel portale, l'utente dovrà selezionare ***Tipo: Modifica di nuova/rinnovo/proroga autorizzazione***.

Se invece l'autorizzazione è **già inserita** nel portale**, inviare una richiesta via *PEC/Fax all'ufficio dei Trasporti Eccezionali***, che procederà con la sostituzione d'ufficio.

Per ottenere la **conferma di validità** dell'autorizzazione o del rinnovo, è sufficente **inviare l'istanza via PEC**, con in allegato i versamenti dovuti, all'ufficio dei Trasporti Eccezionali.

Richiesta tecnica da parte degli utenti

Portale HelpDesk TEonline http://support.trasportoeccezionale.net

E' stata abilitata una nuova procedura per la richiesta di assistenza da portale HelpDesk TEonline **http://support.trasportoeccezionale.net, utile a trovare una rapida soluzione al problema riscontrato e/o a fornire i dati necessari per la soluzione dello stesso.**

L'indirizzo del portale è **http://support.trasportoeccezionale.net.**

Gli utenti che avevano salvato la password sul browser dovranno risalvare la password; chi non si ricorda la password salvata, può reimpostarla utilizzando "Reimposta password" della schermata Login.

Pagamento Oneri amministrativi (Validi dal 1 settembre 2018)

Gli utenti potranno provvedere al pagamento online degli oneri amministrativi tramite Sezione "Pagamenti" del Portale **http://support.trasportoeccezionale.net**

Veicoli industriali e mezzi d'opera:

- Nuove domande di autorizzazione per veicoli industriali e mezzi d'opera: importo 50 €
- Rinnovi/Proroghe di autorizzazione per veicoli industriali: importo 40.0 €

Macchine Agricole:

- Nuove domande di autorizzazioni per macchine agricole: importo 15 €
- Rinnovi di autorizzazione per macchine agricole: importo 15 €

TIPI DI AUTORIZZAZIONI RICHIESTE DAGLI UTENTI SULLA BASE DEI MEZZI UTILIZZATI E DEI TRASPORTI EFFETTUATI

TRASPORTI SINGOLI
(Art 13, comma 1, lett. b) e c) del D.P.R. 495/92.)

Le autorizzazioni concesse per trasporti di tipo singolo hanno validità trimestrale.

Queste autorizzazioni hanno validità per un **singolo viaggio** che deve essere effettuato in una data stabilita o in una data libera, ma entro un periodo di tempo stabilito; in tal caso deve essere comunicata anticipatamente, di almeno 24 ore, all'ente concedente, la data fissata per il transito, che comunque deve essere effettuato nel periodo autorizzato.

TRASPORTI MULTIPLI
(Art 13, comma 1, lett. b) e c) del D.P.R. 495/92.)

Le autorizzazioni concesse per trasporti di tipo multiplo hanno validità semetrale.

Queste autorizzazioni hanno validità per un numero definito di viaggi (5/6 viaggi), che devono essere effettuati in periodo di tempo determinato o in date prestabilite.

Le autorizzazioni **singole e multiple** non possono essere rilasciate per un periodo superiore rispettivamente a *mesi tre e mesi sei.*

Sulle autorizzazioni singole e multiple devono essere annotati, prima di iniziare il viaggio, l'ora ed il giorno di effettuazione di ciascun viaggio e l'autorizzazione, al termine del suo uso o alla sua scadenza, deve essere restituita all'ente concedente.

Se l'annotazione prevista *non risulta iscritta sul documento di autorizzazione* il trasporto eccezionale deve **ritenersi non autorizzato**.

Il periodo di validità si calcola dalle 00:00 del primo giorno fino alle 23:59 dell'ultimo.

Un'autorizzazione annuale è valida, ad esempio, dal **03**/01/2020 al **02**/01/2021.
La domanda di autorizzazione deve essere presentata almeno 15 giorni prima (10 giorni per i mezzi agricoli) per il viaggio o della data di decorrenza del periodo di autorizzazione richiesto.
L'autorizzazione deve essere rilasciata entro 15 giorni (10 giorni per i mezzi agricoli) dalla presentazione della domanda.
Con espressa motivazione può essere negato il rilascio dell'autorizzazione o procrastinato il rilascio a date successive a quelle richieste nella domanda.

Sulle autorizzazioni singole e multiple devono essere annotati, prima di iniziare il viaggio, l'ora ed il giorno di effettuazione di ciascun viaggio e l'autorizzazione, al termine del suo uso o alla sua scadenza, deve essere restituita all'ente concedente.

Se l'annotazione prevista *non risulta iscritta sul documento di autorizzazione* il trasporto eccezionale deve **ritenersi non autorizzato**.

L'autorizzazione alla sua scadenza, deve essere restituita all'Ente concedente.

I veicoli di riserva sono consentiti fino ad un massimo di 5 motrici/trattori e 5 rimorchi/semirimorchi di provata abbinabilità.

TRASPORTO FINO A 72 TONNELLATE DI MACCHINE OPERATRICI DA CANTIERE
Art. 13 comma 2 punto B, let. b).

Le autorizzazioni periodiche per il trasporto di macchine operatrici hanno validità annuale.

Veicoli di riserva consentiti: solo rimorchi fino ad un massimo di 5 di provata abbinabilità e da agganciarsi all'unico veicolo trattore.

Il periodo di validità si calcola dalle 00:00 del primo giorno fino alle 23:59 dell'ultimo, un'autorizzazione annuale è valida dal **03**/06/2020 al **02**/06/2021.

La domanda deve essere presentata almeno 15 giorni prima (10 giorni per i mezzi agricoli) per il viaggio o della data di decorrenza del periodo di autorizzazione richiesto. L'autorizzazione deve essere rilasciata entro 15 giorni (10 giorni per i mezzi agricoli) dalla presentazione della domanda.

Con espressa motivazione può essere negato il rilascio dell'autorizzazione o procrastinato il rilascio a date successive a quelle richieste nella domanda.

TRANSITO VEICOLI USO SPECIALE
Art. 13, comma 2 punto B, let. a) del D.P.R. 495/92

Le autorizzazioni periodiche per transito veicoli ad uso speciale/semovente hanno validità annuale.
Veicoli di riserva consentiti: nessuno.

Il periodo di validità si calcola dalle 00:00 del primo giorno fino alle 23:59 dell'ultimo, un'autorizzazione annuale è valida dal **03**/06/2020 al **02**/06/2021.

La domanda deve essere presentata almeno 15 giorni prima (10 giorni per i mezzi agricoli) per il viaggio o della data di decorrenza del periodo di autorizzazione richiesto. L'autorizzazione deve essere rilasciata entro 15 giorni (10 giorni per i mezzi agricoli) dalla presentazione della domanda.

Con espressa motivazione può essere negato il rilascio dell'autorizzazione o procrastinato il rilascio a date successive a quelle richieste nella domanda.

TRANSITO MACCHINE OPERATRICI
Art. 114, comma 3, e Art. 104, comma 8 del D.Lgs 285/92

Le autorizzazioni periodiche per transito macchine operatrici hanno validità annuale.
Veicoli di riserva consentiti: nessuno

Il periodo di validità si calcola dalle 00:00 del primo giorno fino alle 23:59 dell'ultimo, un'autorizzazione annuale è valida dal **03**/06/2020 al **02**/06/2021.

La domanda deve essere presentata almeno 15 giorni prima (10 giorni per i mezzi agricoli) per il viaggio o della data di decorrenza del periodo di autorizzazione richiesto. L'autorizzazione deve essere rilasciata entro 15 giorni (10 giorni per i mezzi agricoli) dalla presentazione della domanda.

Con espressa motivazione può essere negato il rilascio dell'autorizzazione o procrastinato il rilascio a date successive a quelle richieste nella domanda.

TRASPORTI PALI PUBBLICA UTILITA'
Art.13, comma 2 punto B, let. d) del D.P.R. 495/92

Le autorizzazioni periodiche per trasporto pali per linee elettriche, telefoniche o di pubblica illuminazione hanno validità annuale
Veicoli di riserva: non consentiti.

Il periodo di validità si calcola dalle 00:00 del primo giorno fino alle 23:59 dell'ultimo, e.g.: un'autorizzazione annuale è valida dal **03**/06/2020 al **02**/06/2021.

La domanda deve essere presentata almeno 15 giorni prima (10 giorni per i mezzi agricoli) per il viaggio o della data di decorrenza del periodo di autorizzazione richiesto. L'autorizzazione deve essere rilasciata entro 15 giorni (10 giorni per i mezzi agricoli) dalla presentazione della domanda.

Con espressa motivazione può essere negato il rilascio dell'autorizzazione o procrastinato il rilascio a date successive a quelle richieste nella domanda.

TRASPORTO PRODOTTI SIDERURGICI – COILS E LAMINATI GREZZI
Art. 13, comma 2, punto B, let. e) ovvero let. g) del D.P.R. 495/92

Le autorizzazioni periodiche per il trasporto di blocchi di pietra naturale o di prodotti siderurgici coils e laminati grezzi hanno validità annuale.

I veicoli di riserva consentiti sono solo i rimorchi o i semirimorchi fino ad un massimo di 5 di provata abbinabilità e da agganciarsi ad un unico veicolo trattore.

Il periodo di validità si calcola dalle 00:00 del primo giorno fino alle 23:59 dell'ultimo, un'autorizzazione annuale è valida dal **03**/06/2020 al **02**/06/2021.

La domanda deve essere presentata almeno 15 giorni prima (10 giorni per gli agricoli) per il viaggio o della data di decorrenza del periodo di autorizzazione richiesto.

L'autorizzazione deve essere rilasciata entro 15 giorni prima (10 giorni per gli agricoli) dalla presentazione della domanda.
Con espressa motivazione può essere negato il rilascio dell'autorizzazione o procrastinato il rilascio a date successive a quelle richieste nella domanda.