



PROVINCIA DI MATERA

Area IV – Settore Viabilità – Servizio 7

CARTA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITÀ

Premessa

La Carta dei Servizi del Settore Viabilità della Provincia di Matera è il documento con cui l'Amministrazione descrive in modo chiaro, trasparente e accessibile le attività svolte per garantire la sicurezza, la funzionalità e la continuità della circolazione sulle strade provinciali. Essa rappresenta un impegno pubblico verso cittadini, imprese e istituzioni, volto a rendere comprensibile come vengono gestite le infrastrutture viarie, quali standard di qualità sono assicurati, quali tempi vengono rispettati e quali diritti sono tutelati.

La Carta si fonda sui principi di **uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia e trasparenza**, e integra un sistema di **indicatori misurabili (KPI)** che consente di monitorare costantemente la qualità dei servizi, individuare eventuali criticità e attivare azioni correttive. Il documento è aggiornato periodicamente e pubblicato nella sezione *Amministrazione Trasparente* del sito istituzionale, affinché ogni cittadino possa verificarne contenuti, risultati e miglioramenti.

1. Missione del Settore

La missione del Settore Viabilità è garantire una rete stradale sicura, funzionale e adeguata alle esigenze di mobilità del territorio provinciale. Il Settore opera quotidianamente per assicurare che le strade siano percorribili, che gli interventi urgenti vengano gestiti con tempestività e che la manutenzione ordinaria e straordinaria sia programmata in modo efficace.

La missione si traduce in un insieme di obiettivi concreti:

- garantire la percorribilità delle strade in ogni condizione, ordinaria o emergenziale;
- assicurare interventi tempestivi in caso di criticità o pericoli;
- programmare la manutenzione delle infrastrutture in modo sistematico e trasparente;
- gestire i procedimenti amministrativi con chiarezza, tracciabilità e tempi certi;
- collaborare con cittadini, imprese, enti pubblici e Forze dell'Ordine;

- misurare costantemente la qualità dei servizi attraverso indicatori oggettivi.

Il Settore Viabilità opera con un approccio integrato che combina attività tecniche, amministrative e operative, garantendo un presidio costante sulla rete viaria provinciale.

2. La rete stradale provinciale

La Provincia di Matera gestisce un patrimonio viario esteso e articolato, che rappresenta un elemento fondamentale per la mobilità, lo sviluppo economico e la coesione territoriale.

La rete comprende:

- **119 strade provinciali**, che collegano centri abitati, aree rurali, zone industriali e poli turistici;
- **circa 1.500 km di rete viaria**, con caratteristiche diverse per tipologia, traffico e contesto territoriale;
- ponti, viadotti e opere d'arte che richiedono monitoraggio costante;
- barriere di sicurezza e dispositivi di protezione;
- segnaletica orizzontale e verticale;
- pertinenze stradali, aree verdi e opere di drenaggio.

La gestione di questo patrimonio richiede interventi continui, programmati e tempestivi, finalizzati a garantire la sicurezza degli utenti e la continuità della circolazione. Il Settore Viabilità assicura un presidio costante su tutto il territorio provinciale, con attività di vigilanza, manutenzione e pronto intervento.

3. Articolazione del Settore e descrizione dei servizi

Il Settore Viabilità è articolato in tre servizi principali, ciascuno con funzioni specifiche e complementari. La loro attività coordinata consente di gestire in modo integrato la rete viaria provinciale, dalla progettazione alla manutenzione, fino alla gestione amministrativa.

3.1 Servizio Progettazione della Viabilità

Il Servizio Progettazione è la struttura tecnica che pianifica, progetta e coordina gli interventi necessari per migliorare la rete viaria provinciale. È il punto di partenza di ogni opera pubblica, dove si analizzano i bisogni del territorio e si definiscono le soluzioni più efficaci per garantire sicurezza e funzionalità.

Attività principali

Analisi dei bisogni del territorio Il Servizio raccoglie segnalazioni, richieste dei Comuni, dati sul traffico e informazioni tecniche per individuare le priorità di intervento. Questa fase è fondamentale per orientare correttamente la programmazione delle opere.

Studi di fattibilità e progettazione Vengono elaborati progetti preliminari, definitivi ed esecutivi, nel rispetto delle normative tecniche e di sicurezza. Ogni progetto è costruito con attenzione alla sostenibilità, alla compatibilità ambientale e alla sicurezza della circolazione.

Direzione lavori e coordinamento della sicurezza Il Servizio segue direttamente l'esecuzione delle opere, garantendo il rispetto dei tempi, dei costi e della qualità. Coordina inoltre la sicurezza nei cantieri, assicurando il rispetto delle norme vigenti.

Monitoraggio e rendicontazione delle opere pubbliche Ogni intervento è monitorato e rendicontato, assicurando trasparenza e tracciabilità. La rendicontazione consente di verificare l'efficacia delle opere e di programmare eventuali interventi successivi.

Gestione delle risorse finanziarie Il Servizio coordina fondi provinciali, regionali, nazionali e comunitari, assicurando una gestione efficiente delle risorse disponibili.

Programmazione triennale Viene predisposto il Programma Triennale delle Opere Pubbliche e il Programma Triennale Forniture e Servizi, strumenti fondamentali per la pianificazione degli investimenti.

3.2 Servizio Manutenzione Ordinaria e Straordinaria

Il Servizio Manutenzione è la struttura operativa che garantisce la cura quotidiana e straordinaria della rete viaria. È il presidio sul territorio che interviene per mantenere le strade sicure, funzionali e percorribili.

Attività principali

Manutenzione delle carreggiate e delle pavimentazioni Riparazione buche, rifacimento tratti ammalorati, interventi su dissesti e cedimenti. Queste attività garantiscono la sicurezza della circolazione e prevengono danni ai veicoli.

Segnaletica stradale Installazione, sostituzione e manutenzione della segnaletica orizzontale e verticale. Una segnaletica chiara e ben mantenuta è essenziale per la sicurezza degli utenti.

Barriere di sicurezza Verifica, manutenzione e sostituzione delle barriere danneggiate. Le barriere rappresentano un elemento fondamentale per la protezione degli utenti.

Cura del verde stradale Taglio erba, potatura alberi, rimozione vegetazione che ostacola la visibilità o la sicurezza. La cura del verde contribuisce alla sicurezza e al decoro della rete viaria.

Sgombero neve e trattamento antighiaccio Attività stagionali per garantire la percorribilità in condizioni invernali. Il servizio interviene con mezzi dedicati e personale qualificato.

Interventi urgenti per la messa in sicurezza Azioni tempestive in caso di incidenti, ostacoli sulla carreggiata, frane, allagamenti o altri eventi che possono compromettere la sicurezza.

Vigilanza e controllo della rete Sopralluoghi programmati e monitoraggio costante delle condizioni delle strade. Questa attività consente di individuare tempestivamente criticità e programmare gli interventi.

Gestione cantieri ed emergenze Coordinamento delle attività in caso di lavori complessi o situazioni straordinarie.

3.3 Servizio Gestione Amministrativa e Autorizzazioni

Il Servizio Gestione Amministrativa è il punto di riferimento per cittadini, imprese e professionisti che necessitano di autorizzazioni o informazioni. Assicura la regolarità, la trasparenza e la tracciabilità dei procedimenti amministrativi legati alla viabilità.

Attività principali

Predisposizione atti amministrativi e contabili Determinazioni, liquidazioni, atti di gara e documenti tecnici. Ogni atto è redatto nel rispetto delle norme e dei principi di trasparenza.

Autorizzazioni e concessioni stradali Accessi, recinzioni, innesti, attraversamenti, occupazioni temporanee e permanenti. Il Servizio valuta ogni richiesta garantendo sicurezza e rispetto della normativa.

Autorizzazioni pubblicità stradale Valutazione e rilascio dei titoli per installazione di impianti pubblicitari.

Autorizzazioni manifestazioni sportive Gestione delle richieste per eventi su strada, con valutazione delle condizioni di sicurezza.

Autorizzazioni trasporti eccezionali Valutazione delle condizioni di sicurezza per il transito di veicoli speciali.

Rapporti con enti concessionari Coordinamento con gestori di reti elettriche, idriche, telefoniche e metanifere.

Sopralluoghi tecnici e prescrizioni Verifiche sul territorio e indicazioni operative per interventi.

Censimento occupazioni stradali Monitoraggio delle occupazioni e delle interferenze con la rete viaria.

4. Indicatori di qualità (KPI) *Key Performance Indicator* e standard di servizio

Gli indicatori di qualità (KPI) permettono di misurare in modo oggettivo l'efficienza, l'efficacia e la tempestività dei servizi erogati. Essi consentono di monitorare costantemente le attività del Settore, individuare eventuali criticità, attivare azioni correttive e garantire trasparenza verso gli utenti.

I KPI sono monitorati con cadenza settimanale tramite un cruscotto interno e sintetizzati in report trimestrali e annuali pubblicati in Amministrazione Trasparente.

4.1 KPI operativi – Interventi urgenti

- Attivazione intervento urgente: **entro 15 minuti** dalla segnalazione
- Arrivo sul posto: **entro 60 minuti**
- Messa in sicurezza del tratto stradale: **entro 90 minuti**
- Ripristino transitabilità: **entro 180 minuti**, salvo condizioni eccezionali
- Rimozione ostacoli e materiali pericolosi: **entro 120 minuti**

4.2 KPI manutenzione ordinaria e straordinaria

- Ripristino segnaletica danneggiata: **entro 20 giorni**
- Manutenzione barriere di sicurezza: **entro 30 giorni**
- Sopralluoghi programmati: **3 per arteria all'anno**
- Interventi su buche e dissesti: **entro 72 ore**
- Pulizia cunette e drenaggi: **entro 15 giorni**

4.3 KPI autorizzazioni e procedimenti amministrativi

- Autorizzazioni stradali: **entro 15 giorni lavorativi**
- Autorizzazioni manifestazioni sportive: **entro 20 giorni**
- Autorizzazioni trasporti eccezionali: **entro 10 giorni**
- Risposta alle PEC: **entro 15 giorni lavorativi**

4.4 KPI trasparenza e monitoraggio

- Aggiornamento lavori pubblici: **entro 5 giorni**
- Report qualità: **trimestrale**
- Report annuale: **entro il 31 gennaio dell'anno successivo**
- Questionario soddisfazione: **annuale**
- Azioni correttive: **entro 30 giorni**

5. A chi è rivolto il servizio

Il servizio è rivolto a:

- cittadini
- imprese
- autotrasportatori
- gestori di servizi pubblici
- professionisti
- enti e concessionari infrastrutturali
- Forze dell'Ordine

Il Settore Viabilità garantisce assistenza, informazioni e supporto a tutti gli utenti che interagiscono con la rete viaria provinciale, assicurando trasparenza e disponibilità.

6. Accesso ai servizi

6.1 Richieste e segnalazioni

È possibile presentare:

- richieste di autorizzazioni e concessioni
- segnalazioni di criticità
- proposte di intervento
- istanze varie relative alla viabilità

Le richieste possono essere presentate tramite PEC, email, telefono o direttamente presso gli uffici.

6.2 Dove si trovano gli uffici

Palazzo della Provincia – Via Ridola n. 60 – Matera Centralino: 0835-306-498 / 499

Gli uffici sono facilmente raggiungibili e dotati di spazi dedicati all'accoglienza del pubblico.

6.3 Accessibilità

La Provincia garantisce:

- accesso fisico facilitato grazie all'abbattimento delle barriere architettoniche
- accessibilità digitale tramite interfacce web ottimizzate per diverse tipologie di disabilità

6.4 Orari di apertura

- **Lunedì, Mercoledì, Venerdì:** 09:30 – 13:00
- **Martedì, Giovedì:** 15:30 – 17:00

7. Diritti dei cittadini

I cittadini hanno diritto a:

- accedere ai servizi senza discriminazioni
- ricevere informazioni chiare e aggiornate
- consultare i report qualità
- presentare reclami e segnalazioni
- ottenere risposte entro i tempi previsti

Il Settore Viabilità garantisce ascolto, trasparenza e disponibilità, promuovendo un rapporto diretto con gli utenti.

8. Controllo della qualità e trasparenza

Il Settore garantisce:

- controlli preventivi e successivi sugli atti
- report trimestrali e annuali
- questionario annuale di soddisfazione
- pubblicazione dei risultati
- azioni correttive entro 30 giorni
- monitoraggio continuo tramite cruscotto KPI

9. Conclusione

La Carta dei Servizi del Settore Viabilità della Provincia di Matera rappresenta un impegno concreto verso la qualità, la trasparenza e la responsabilità amministrativa. Attraverso la definizione chiara

dei servizi erogati, degli standard di qualità, dei tempi di risposta e degli indicatori di performance, il Settore si pone l'obiettivo di garantire una gestione moderna, efficiente e orientata alle esigenze del territorio.

La rete stradale provinciale è un patrimonio collettivo che richiede cura costante, competenza tecnica e capacità di intervento tempestivo. Il monitoraggio dei KPI, la pubblicazione dei report periodici, l'ascolto degli utenti e l'adozione di azioni correttive costituiscono strumenti essenziali per assicurare un servizio sempre più efficace, sicuro e vicino alle reali necessità della comunità.

Questa Carta non è un documento statico, ma un impegno dinamico che accompagna l'evoluzione del Settore e del territorio. La Provincia di Matera conferma la propria disponibilità al dialogo, alla collaborazione e alla partecipazione attiva degli utenti, nella consapevolezza che la qualità della viabilità è un elemento fondamentale per lo sviluppo economico, sociale e turistico del territorio.

La Carta dei Servizi viene aggiornata periodicamente e resa disponibile nella sezione *Amministrazione Trasparente*, affinché ogni cittadino possa verificarne contenuti, risultati e miglioramenti. Con questo documento, il Settore Viabilità ribadisce la propria volontà di garantire una viabilità sicura, funzionale e sostenibile, ponendo al centro la tutela degli utenti e la valorizzazione del territorio provinciale.



IL DIRIGENTE
(Dott. Ing. Pasquale MORISCO)