



CARTA dei SERVIZI



INDICE

1. PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA' E DELLA CARTA DEI SERVIZI

- 1.1 La Carta dei Servizi
- 1.2 La Società
- 1.3 Certificazioni
- 1.4 Politica della Qualità
- 1.5 Politica della Sicurezza

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

- 2.1 I Principi ispiratori
- 2.2 I Nostri servizi
 - ✓ Sulle strade
 - ✓ Sui rivi ed arenili
 - ✓ Sugli impianti
 - ✓ Nel verde pubblico
 - ✓ Progettazione
- 2.3 I servizi forniti ai cittadini/utenti

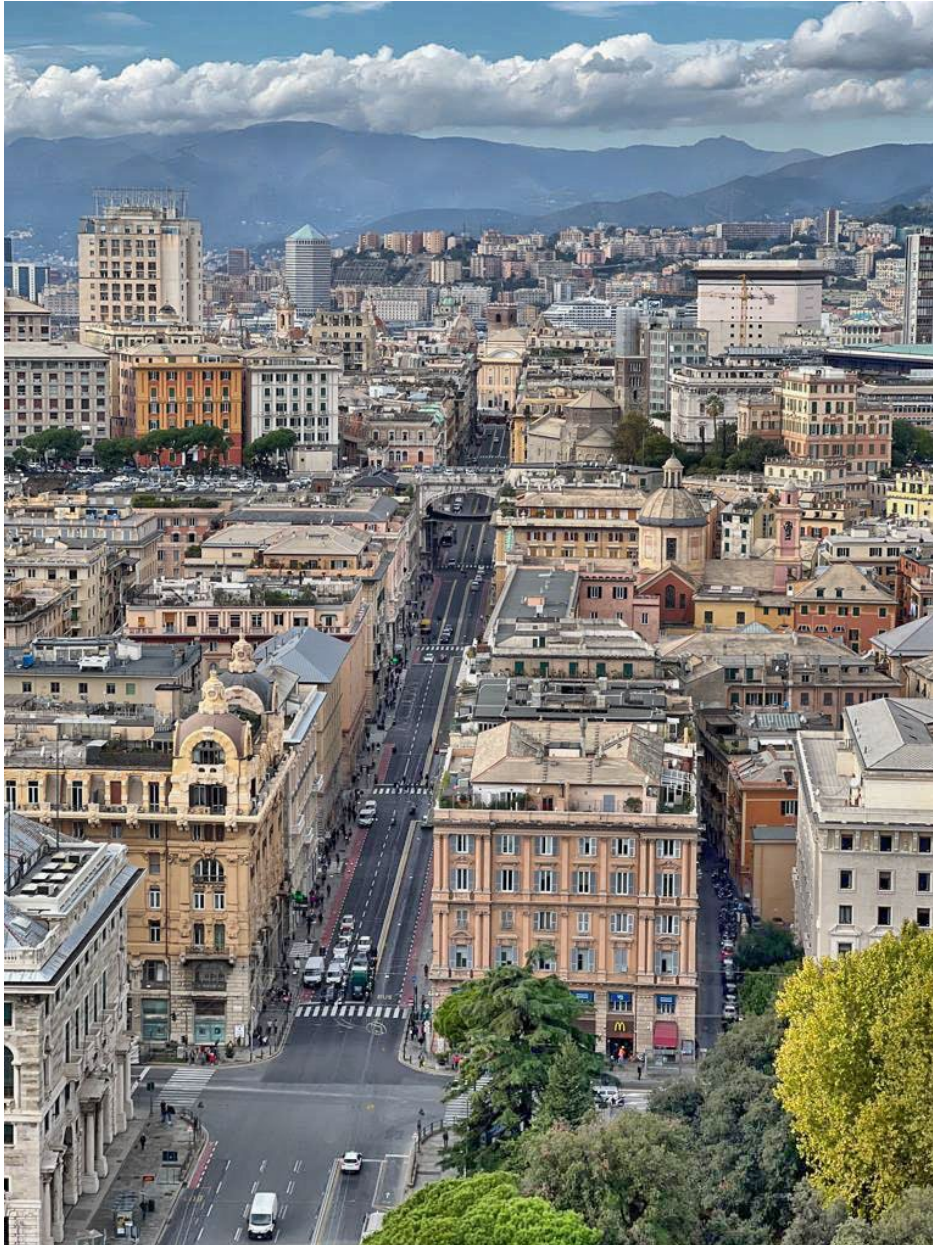
3. I NOSTRI CONTATTI

1. PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA' E DELLA CARTA DEI SERVIZI

1.1. La Carta Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento utile a documentare i principi e le regole di comportamento per rispondere alle esigenze dei cittadini/utenti ed a garantire la qualità dei servizi erogati, in linea con gli obblighi di trasparenza e di integrità.

Questa Carta è motivo di accrescimento e di miglioramento ottenuto grazie al lavoro ed alla collaborazione di tutti per raggiungere l'obiettivo primario della Società: svolgere attività e servizi di riqualificazione urbana integrata, attraverso manutenzione ordinaria e straordinaria, interventi di urgenza, progettazione e realizzazione di opere strategiche, operando al massimo della qualità e nel minor tempo possibile, a prezzi comparabili con quelli di mercato.



1.2. La Società

La Società A.S.TER. SPA Azienda Servizi Territoriali Genova S.p.A., è stata costituita in data 1 Ottobre 1999 come Azienda Speciale ai sensi della Legge 142/90. Successivamente, nell'anno 2004, è stata trasformata in Società per Azioni e, ad oggi, opera in modalità *in house providing* ad intera partecipazione del Comune di Genova.

L'Azienda opera nell'ambito dei servizi di pubblica utilità in qualità di manutentore del patrimonio stradale, impiantistico e delle aree verdi dell'intero territorio comunale, garantendo l'intero ciclo manutentivo, dall'organizzazione alla gestione e realizzazione di interventi relativi a:

- infrastrutture stradali e relativa segnaletica
- impianti di illuminazione pubblica, segnaletica luminosa e semaforica, impianti elettrici e tecnologici
- argini, rivi, arenili e scogliere
- aree verdi pubbliche, anche attrezzate, parchi e giardini pubblici, parchi storici.

A.S.TER. SPA opera in stretta collaborazione con i Municipi del Comune di Genova, effettuando gli interventi di manutenzione e le realizzazioni, sulla base della programmazione stabilita dalla Civica Amministrazione. Le attività vengono svolte da Unità Produttive organizzate in squadre dislocate sul territorio comunale, in apposite sedi, che agiscono nell'ambito dei rispettivi Municipi.

1.3. Certificazioni

La Società è dotata di un Sistema Gestione Qualità in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 per i prodotti, processi e servizi individuabili nelle categorie:

- EA: 10 produzione di conglomerati bituminosi
- EA: 28, 34 progettazione, direzione lavori, realizzazione di opere e fornitura di opere e servizi e per la manutenzione urbana e del territorio

L'Azienda è dotata in conformità alla norma EN 13108-1:2006 del Certificato del Controllo della Produzione in Fabbrica per le Miscele Bituminose (Certificato N° FPC348).

In materia di sicurezza sul lavoro, A.S.TER. SPA ha presentato il modello OT23 INAIL. Si tratta di una miglioria relativa agli interventi sulle condizioni di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro.

1.4. Politica della Qualità

A.S.TER. SPA ha progettato il proprio sistema di gestione per raggiungere gli obiettivi e migliorare, con continuità, le prestazioni per soddisfare le esigenze ed aspettative dei cittadini/utenti ed, in particolar modo, del Comune di Genova, punto di riferimento di tutte le attività aziendali.

La Società ha acquisito la Certificazione di prodotto per il conglomerato bituminoso (Marchio CE) e ha potenziato, nell'ambito della gestione rifiuti, la raccolta differenziata.

1.5. Politica della Sicurezza

A.S.TER. SPA considera **la salute delle persone, la sicurezza sul lavoro e la protezione dell'ambiente un dovere primario, un impegno continuo e una componente costante della propria missione; si impegna a fornire servizi secondo i principi di affidabilità, sicurezza e continuità.**

Cura la comunicazione nei confronti del cittadino/utente, la cui soddisfazione è considerata determinante per il successo dell'organizzazione, delle autorità istituzionali e

della comunità circostante. La Società vigila affinché il personale sia coinvolto in un processo continuo e strutturato d'acquisizione e miglioramento della sicurezza. La responsabilità nella gestione della sicurezza si estende all'intera gerarchia aziendale, a partire dal datore di lavoro fino a raggiungere ogni singolo lavoratore, ciascuno secondo le proprie attribuzioni e competenze.

Nel proprio ambito A.S.TER. SPA, sta provvedendo al riconoscimento delle attività formative ex artt. 20 e 76 L. R.. 18/09 soggetti non accreditati. In particolare:

8 ore

Addetti alla conduzione di piattaforme di lavoro mobili elevabili (PLE) che operano su stabilizzatori

8 ore

Addetti alla conduzione di gru per autocarro

8 ore

Addetti alla conduzione di carrelli elevatori semoventi con conducente a bordo

8 ore

Addetti alla conduzione di trattori agricoli o forestali

8 ore

Addetti alla conduzione di escavatori, pale caricatori frontali e terne: escavatori idraulici-caricatori frontali-terne.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1. I Principi ispiratori

Obiettivo primario della Società è garantire un servizio di qualità al fine di perseguire il massimo risultato nello svolgimento delle proprie attività rispettando le leggi ed i regolamenti vigenti, secondo i seguenti principi:

- **PARTECIPAZIONE:** riconoscendo l'importanza della soddisfazione del cittadino/utente, A.S.TER. SPA favorisce il confronto, teso al miglioramento delle prestazioni offerte, attraverso i servizi dedicati al cittadino;
- **CORTESIA E TRASPARENZA:** A.S.TER. SPA svolge la propria attività garantendo la massima diligenza e cortesia da parte dei propri dipendenti nei rapporti con il pubblico, assicurando la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni su attività e servizi erogati;
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** A.S.TER. SPA si impegna ogni giorno a migliorare e ottimizzare le risorse per produrre ed offrire servizi;
- **EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA':** A.S.TER. SPA, nello svolgimento delle proprie attività, si ispira a criteri di obiettività e imparzialità, nel rispetto dei diritti di tutti i cittadini/utenti;
- **CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO:** viene fornito un servizio regolare alla città tramite una struttura organizzativa che consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate. Per garantire un adeguato servizio al cittadino A.S.TER. SPA si impegna a:

- utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro;
- creare il minor disagio possibile ai cittadini/utenti durante lo svolgimento dei servizi.
- **TUTELA DELLA RISERVATEZZA:** A.S.TER. SPA garantisce la riservatezza dei dati relativi ai propri cittadini/utenti.

2.2 I NOSTRI SERVIZI

I NOSTRI SERVIZI *sulle strade*

Il Settore Strade cura la manutenzione della viabilità veicolare e pedonale, costituita da circa 7.290.000 mq, pari a 1.400 km di strade asfaltate, lastricate e “mattonate”, provvedendo alla segnaletica ed alla cura dei manufatti stradali, quali ringhiere, barriere stradali, griglie, reti di raccolta acque meteoriche.

A.S.TER. SPA realizza gli interventi puntuali di ripristino (Manutenzione Ordinaria e Pronto Intervento) nonché quelli estesi di manutenzione straordinaria e/o riqualificazione quali:

- ❖ asfaltature e produzione, nel proprio impianto di Genova Borzoli, di conglomerato bituminoso;
- ❖ rifacimento di pavimentazione lapidea, marciapiedi e viabilità pedonale delle aree di interesse storico, con riutilizzo di pietre antiche, conservate a cura dell’Azienda e rifacimento delle mattonate, antiche vie di comunicazione collinari;

- ❖ ripristino della segnaletica orizzontale e verticale esistente, o realizzazione nuova segnaletica su indicazione degli uffici comunali competenti;
- ❖ Pronto Intervento, operativo 24 ore, che interviene su richiesta della Polizia Locale;
- ❖ interventi specialistici di bonifica a seguito di eventi franosi;
- ❖ manutenzione di manufatti, quali impalcati, viadotti, tombinature;

A.S.TER. SPA fornisce adeguato supporto tecnico/amministrativo agli Uffici Tecnici Comunali per consentire a privati ed Enti l'uso del suolo e del sottosuolo stradale, fornendo anche consulenza in materia di classificazione stradale.

I NOSTRI SERVIZI

sui rivi ed arenili

Il settore Rivi ed Arenili si prodiga nella manutenzione dei corsi d'acqua, con riprofilature d'alveo, taglio vegetazione infestante, sia sui torrenti più grandi, in maniera meccanizzata, che sui rivi più piccoli con interventi manuali. Viene inoltre effettuata la pulizia di "pettini" e rogge con moderni escavatori a risucchio. Sugli arenili dedicati alla balneazione gli interventi spaziano dal ripascimento alla sistemazione delle spiagge, oltre alla manutenzione delle scogliere poste a difesa dei fabbricati.

Il compartimento si occupa anche della direzione di progetti strutturali di rifacimento alvei, briglie e ponti.

I NOSTRI SERVIZI *sugli impianti*

La Divisione Impianti cura tutti gli aspetti inerenti la manutenzione interventistica degli impianti elettrici e tecnologici di tutti gli edifici comunali nonché degli impianti speciali distribuiti nel tessuto urbano quali fontane, orologi, impianti idrici di sollevamento, segnaletica luminosa, ecc.

✓ **IMPIANTI INTERNI EDIFICI COMUNALI**

A.S.TER. SPA si avvale di risorse specializzate per la manutenzione ed interventi d'emergenza anche per tutte le reti impiantistiche elettriche e tecnologiche (impianti antincendio, antintrusione, allarmi, ecc.) dei circa 450 edifici comunali.

✓ **IMPIANTI TECNOLOGICI E SPECIALI**

Stessi criteri manutentivi vengono applicati agli impianti tecnologici e speciali che comprendono:

- impianti elevatori (ascensori, montascale, montacarichi, montavivande) di proprietà comunale;
- fontane ornamentali cittadine;
- impianti di illuminazione artistica;
- orologi stradali;
- impianti di sollevamento acque e di ventilazione di sottovia e allarmi sottopassi;
- elettroarchivi dell'ufficio anagrafe.

- Su richiesta della Comune di Genova A.S.Ter progetta e realizza impianti di Illuminazione Pubblica e scenografica.

✓ **IMPIANTI VIDEOSORVEGLIANZA**

ASTER si occupa quotidianamente, per conto della Civica amministrazione, degli oltre 1000 impianti di videosorveglianza dislocati sul territorio cittadino.

I NOSTRI SERVIZI *nel verde pubblico*

Il settore Aree Verdi vanta una pluriennale esperienza nella cura del verde pubblico avvalendosi di personale altamente qualificato, anche in interventi particolarmente specialistici quali:

- realizzazione e manutenzione verde arredo di pregio e mosaiculture;
- manutenzione delle alberature stradali e reimpianto viali;
- la cura dei giardini storici, del roseto di Nervi;
- la riqualificazione delle principali aree di verde pubblico.

➤ **SPAZI VERDI**

A.S.TER. SPA esegue la manutenzione su oltre 1.300.000 mq di parchi, giardini e verde di arredo urbano, incluse aree allestite mediante mosaicoltura e spazi verdi attrezzati,

curandone direttamente anche la progettazione.

Per il verde presente nei giardini storici, le attività sono finalizzate al mantenimento delle scenografie vegetali ed al mantenimento delle specie arboree pregiate. Gli interventi vengono effettuati dopo attenti studi con valutazioni agronomiche del terreno, scelta delle specie idonee e individuazione di adeguati sistemi di irrigazione.

➤ **ALBERATURE**

La Società effettua interventi manutentivi, con metodologie e strumenti all'avanguardia, su oltre 35000 alberi delle aree urbanizzate compresi quelli situati in parchi, giardini, cimiteri.

Le potature possono essere eseguite impiegando piattaforme aeree, o laddove non sia possibile o consigliabile accedere alla pianta con automezzi, con tecnica tree climbing, effettuata da potatori esperti, in grado di operare in altezza, mediante corde in sicurezza.

➤ **ALTRE ATTIVITA' SPECIALISTICHE**

L'Azienda è in grado di offrire le soluzioni più idonee, a seconda delle particolari necessità e problematiche, dalla progettazione alla messa a dimora delle piante, dalla costante manutenzione al controllo fitopatologico. A.S.TER. SPA inoltre vanta pluriennale esperienza negli allestimenti a verde, sia temporanei che permanenti, in quanto opera da sempre per il Comune di Genova, anche in ambiti internazionali, in occasione di grandi eventi, quali Euroflora.

I NOSTRI SERVIZI

di progettazione

A.S.TER. SPA è dotata al proprio interno di un ufficio tecnico multidisciplinare che gestisce il sistema informativo Aziendale nel quale sono georiferite le opere prese in carico per la manutenzione. Inoltre risultano consultabili e condivisi i dati territoriali. Il sistema risulta essere uno strumento di comunicazione trasparente e mirato, capace di divulgare le molteplici attività aziendali, traducendole in dato numerico restituito graficamente sul territorio in report di immediata e facile fruibilità per l'utente finale.

Attività:

- Sviluppo di progetti multidisciplinari di manutenzione/adeguamento/riqualificazione di spazi urbani (piazze, strade, marciapiedi, passeggiate, giardini e parchi urbani), nel rispetto dei principi di:

- qualità urbana
- inclusività
- sicurezza per gli utenti
- attenzione all'ambiente
- sostenibilità
- manutenibilità

- Direzione /Coordinamento lavori eseguiti da terzi e/o in regia diretta degli interventi multidisciplinari, progettati e affidati all'azienda, che ne cura la manutenzione.

AMBITI DI INTERVENTO

- viabilità ed opere connesse
- piazze, allestimento di rotatorie, spartitraffico, aiuole, pedonalizzazioni e percorsi pedonali, marciapiedi, passeggiate, parapetti, abbattimento barriere architettoniche, piste ciclabili, adeguamento/integrazione di reti di smaltimento acque meteoriche, ecc
- parchi storici e giardini
- verde, pavimentazioni, manufatti, impianti di smaltimento acque, irrigazione, illuminazione
- allestimenti per eventi per es. stand Euroflora del Comune di Genova

2.3 I SERVIZI FORNITI AI CITTADINI/UTENTI

A.S.TER. SPA per ricevere le richieste del cittadino che vuole essere informato e/o informare sulle criticità presenti sul territorio, mette a disposizione tre grandi canali di comunicazione che sono:

Il cittadino può segnalare attraverso il nostro Numero Verde 800 52 31 88 ATTIVO 24H



LE AREE VERDI

Il cittadino può verificare autonomamente le aree verdi/giardini/ville presenti sul territorio che sono di competenza A.S.TER. SPA, attraverso la pagina interattiva:

<http://verde.A.S.Ter.SpA.genova.it/>



SERVIZI SPECIALI - EMERGENZA NEVE/ALLUVIONE

A.S.TER. SPA in caso di emergenza, mette al servizio della città uomini e mezzi che intervengono a supporto e in sinergia con il Comune di Genova.



I CANTIERI

Il cittadino può verificare autonomamente i cantieri presenti sul territorio genovese la cui messa in opera e operatività è di competenza A.S.TER. SPA, attraverso la pagina interattiva: <http://www.cantieri.A.S.Ter.SpA.genova.it/home/>

I CANTIERI POSSONO ESSERE PRESENTI:



SULLE STRADE

Manutenzione della viabilità veicolare e pedonale, costituita da circa 1.400 km di strade asfaltate, lastricate e “mattonate”.



NEI RIVI

Manutenzione dei corsi d’acqua, impalcati, viadotti, tombinature e argini; nonché il ripascimento degli arenili dedicati alla balneazione e la conservazione delle scogliere.



SUGLI IMPIANTI

Curiamo tutti gli aspetti inerenti la gestione e manutenzione degli impianti elettrici e tecnologici di tutti gli edifici comunali nonché degli impianti speciali distribuiti nel tessuto urbano quali fontane, orologi, impianti idrici di sollevamento, segnaletica luminosa



NEL VERDE PUBBLICO

Vantiamo una pluriennale esperienza nella cura del verde pubblico genovese.

3. I NOSTRI CONTATTI



Consulta il nostro sito:

<http://www.A.S.Ter.SpA.genova.it/>

cantieri attivi

Guarda il calendario dei nostri cantieri attivi sul territorio

Aggiornamenti in tempo sul canale Telegram: A.S.Ter Avvisa

Per aggiungersi: t.me/astergenova

VISITA LE NOSTRE PAGINE SOCIAL



A.S.Ter. AZIENDA SERVIZI TERRITORIALI GENOVA S.P.A.

Via XX Settembre 15 16121 Genova

Telefono 010 98101 fax 010 9810301

e-mail info@astergenova.it

pec: direzioneastergenova@sicurezzapostale.it