



Carta dei servizi



PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. Essa, oltre ad essere uno strumento di informazione, favorirà momenti di confronto, dialogo e verifica con gli utenti, al fine di migliorare i processi organizzativi. La carta dei servizi rappresenta uno strumento fondamentale e strategico: fondamentale perché rappresenta un punto di partenza e uno di arrivo. La carta infatti, può considerarsi come un processo circolare: parte dal cittadino, dall'espressione dei suoi bisogni e delle sue aspettative, e torna al cittadino, con la garanzia degli impegni assunti dall'amministrazione e la soddisfazione delle sue aspettative. Strategico perché la carta è, 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. In questi termini, la carta diventa anche uno strumento di autovalutazione del nostro lavoro e di misurazione dei risultati raggiunti. A tal fine con la presente carta dei servizi, la Società Iglesias Servizi Srl, si propone di illustrare in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati ai cittadini.

Normativa

Il termine Carta dei Servizi, viene introdotto per la prima volta nel 1993, in un documento di studio del Dipartimento della Funzione Pubblica, che stabilisce i principi a cui devono uniformarsi i servizi pubblici. Il 27 gennaio 1994 vi è l'emanazione di una Direttiva della Presidenza del Consiglio: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". La Direttiva definisce "servizi pubblici" quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, all'istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione, ecc. In seguito, con la Legge n. 273 dell'11/07/1995, conversione in legge con modificazioni del Decreto Legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento e l'efficienza delle pubbliche amministrazioni, all'art. 2, "Qualità dei servizi pubblici", si parla di adozione di schemi generali di riferimento per l'adozione di carte dei servizi da parte di enti erogatori di servizi. L'obbligo di adozione per ciascun soggetto erogatore di servizi, di una propria specifica carta dei servizi, è stato poi puntualizzato dall'art. 2 del D.lgs n. 286/1999; quest'ultimo, nel promuovere il miglioramento della qualità, mira al perseguimento della partecipazione dell'utenza nelle procedure di definizione degli standard di qualità dei servizi resi dalle Pubbliche Amministrazioni. Seguono Il D.P.C.M. 28/11/2000, art. 11, Dipartimento Funzione Pubblica relativo al Codice di comportamento dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni che indica il rispetto degli standard fissati dalle amministrazioni nelle carte dei Servizi; la Direttiva del

Ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”; il D.lgs 6 settembre 2005 n. 206 Codice del consumo. Con il d.lgs 150/2009, attuativo della legge 15/2009, viene istituita la CIVIT ovvero la Commissione Indipendente per la Valutazione la Trasparenza e l’integrità delle amministrazioni pubbliche, nata con il compito di garantire l’efficienza e la trasparenza del lavoro svolto nelle pubbliche amministrazioni, (oggi la CIVIT è diventata Autorità Nazionale Anticorruzione e per la valutazione e la trasparenza delle pubbliche amministrazioni). La CIVIT è intervenuta in materia con tre delibere: la delibera n. 88/2010 “Linee guida per la definizione degli standard di qualità”; la Delibera n. 89/2010 recante “Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del sistema di misurazione e valutazione della performance”; la Delibera n. 3/2012 recante “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”. Quest’ultima prevede che l’elenco dei servizi resi ai cittadini e i relativi standard di qualità debbano confluire nella carta dei servizi di ciascuna amministrazione, che rappresenta lo strumento principale per la riforma in materia di qualità dei servizi pubblici. Il decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1 (c. d. decreto “Cresci Italia”), convertito con modificazioni in l. 27/2012 ha valorizzato ulteriormente, all’art. 8, l’efficacia delle carte dei servizi sancendone il valore vincolante. La codificazione normativa dell’obbligo di pubblicazione della carta dei servizi infine, si è avuta con il D.lgs n. 33/2013, come di recente modificato dal D.lgs n. 97/2016 che, 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.

La Carta costituisce per gli utenti uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela ispirandosi ai seguenti principi:

eguaglianza di trattamento: la Società si impegna a gestire i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza alcuna discriminazione, garantendo la parità di trattamento degli utenti a parità di condizioni del servizio prestato nell’ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;

imparzialità: la Società ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti al principio di imparzialità;

continuità del servizio: la Società si impegna ad assicurare un’erogazione dei servizi in affidamento continua, regolare, secondo l’orario pubblicato e diffuso senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell’Azienda, ed, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice del settore. Si impegna altresì, ad adottare nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;

efficacia ed efficienza: l'Azienda s'impegna ad erogare i servizi in affidamento nel rispetto degli standard Assunti, in modo tale da garantirne l'efficacia e l'efficienza ; s'impegna altresì ad aggiornare la Carta dei servizi, adottando tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento degli obiettivi od al miglioramento degli stessi;

tutela dell'ambiente: la Società, nell'attuazione dei propri compiti, si impegna a salvaguardare l'ambiente e la salute umana.

La presente carta dei servizi rappresenta il documento attraverso il quale la Società Iglesias Servizi Srl individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi erogati, allo scopo di tutelare le esigenze dei cittadini-utenti nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire un rapporto chiaro con il cittadino utente e in un'ottica di miglioramento continuo del servizio stesso. A tal fine, la Carta dei Servizi si propone di illustrare in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati dal soggetto gestore.

PRESENTAZIONE

Iglesias Servizi Srl è la Società in House del Comune di Iglesias, che ne detiene il 100% del capitale Sociale ed esercita Direzione e coordinamento ai sensi dell'art. 2497 bis del Codice Civile. L' Iglesias Servizi Srl è una società a responsabilità limitata a socio unico con sede legale in Piazza Municipio 1, 09016 Iglesias- Sede operativa Corso Colombo, 80, 090160 Iglesias.

La Società Iglesias Servizi Srl, è affidataria da parte del Comune di Iglesias, dei seguenti servizi:

- ✓ servizio di trasporto scolastico; servizio di trasporto turistico Iglesias-siti turistico-minerari e viceversa;
- ✓ servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio immobiliare;
- ✓ servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria del verde pubblico;
- ✓ servizio di viabilità ed assistenza alle attività di pubblico spettacolo;
- ✓ servizio di custodia e manutenzione del cimitero comunale;
- ✓ servizio di esecuzione attività preparatorie per elezioni comunali;
- ✓ servizio gestione biblioteca, archivio e custodia sale;
- ✓ servizio di gestione dei parcheggi a pagamento;
- ✓ servizio di gestione e manutenzione dei siti turistico-minerari;
- ✓ servizio di gestione sportello IAT, promozione turistica, servizio biglietteria e accompagnamento nei siti minerari e museali;
- ✓ servizio guida turistica e addetto sicurezza siti minerari e museali;



La Società Iglesias Servizi Srl, espleta i servizi affidatele nel rispetto dei contratti di servizio in essere con il Comune di Iglesias.

Un servizio può essere descritto come l'erogazione di un'attività per lo più immateriale (il servizio in quanto tale, non è infatti, un oggetto tangibile), prestata da persone, solitamente appartenenti ad una organizzazione, per l'utilità, la soddisfazione ed il supporto del fruitore del servizio stesso, ossia il cliente-utente.

La Società Iglesias Servizi Srl nel perseguimento della qualità dei servizi erogati, ritiene determinanti i seguenti fattori:

- ❖ continuità e regolarità di erogazione dei servizi;
- ❖ completezza ed accessibilità all'informazione da parte dei cittadino-utente;
- ❖ formazione del personale;
- ❖ rapidità di intervento nel caso di disservizio.

La Società Iglesias Servizi Srl, si propone di migliorare la qualità dei servizi di cui è affidataria, attraverso la rilevazione dei bisogni e della soddisfazione dei cittadini-utenti, attraverso la Customer satisfaction, termine, che tradotto significa soddisfazione del cliente. Il concetto di soddisfazione è strettamente collegata alle aspettative esplicite e latenti del cliente-utente e alla percezione della qualità del prodotto/servizio. L'obiettivo è quello di rafforzare la relazione e l'ascolto dei cittadini-utenti e soprattutto di riprogettare i servizi erogati sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tale attività. In tal modo si afferma il ruolo centrale del cittadino-utente, non solo come destinatario dei servizi, ma anche quale risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali.

SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO

Il servizio di trasporto scolastico (autorizzato e disciplinato ai sensi del D.M. 31 gennaio 1997: "Nuove disposizioni in materia di trasporto scolastico" e dalle ulteriori disposizioni vigenti in materia), è istituito come intervento volto a concorrere all'effettiva attuazione della normativa regionale (L.R. 25/06/1984 artt. 2 e 6) relativa al Diritto allo Studio, per assicurare la frequenza scolastica di coloro che, a causa della distanza o dell'assenza di linee di trasporto pubblico hanno difficoltà a raggiungere la sede scolastica più vicina alla propria residenza ed è finalizzato al trasporto luogo di residenza- scuola e scuola- luogo di residenza. Il servizio scolastico è rivolto in favore degli alunni dell'infanzia, della scuola primaria e della scuola secondaria di primo grado.

Il Comune di Iglesias, con deliberazione del Consiglio Comunale n. 21 del 16/04/2021, ha approvato lo schema di convenzione per l'affidamento in house providing, alla società a capitale interamente pubblico, Iglesias Servizi Srl, dei servizi di trasporto scolastico, assistenza e vigilanza degli alunni pendolari della scuola dell'obbligo dal 01/01/2021 al 31/12/2030 (le attività oggetto della presente convenzione di servizio costituiscono servizio di pubblico interesse).

Il servizio è riservato a tutti gli alunni delle scuole d'infanzia, delle scuole primarie e delle scuole secondarie residenti nel Comune di Iglesias per garantire un trasporto agevole e sicuro nelle varie

sedi scolastiche; il servizio è garantito sia nelle fasce urbane che extraurbane. Il tragitto, le fermate e gli orari dello scuolabus vengono definiti prima dell'inizio dell'anno scolastico in base alle iscrizioni ricevute e accolte dall'Ufficio Pubblica Istruzione, sito nel Comune di Iglesias, con la dirigenza scolastica dei differenti istituti e poi condivisi con le famiglie degli alunni.

Il servizio scuolabus può essere utilizzato per lo svolgimento di attività scolastiche integrative (esempio viaggi d'istruzione).

Il servizio viene svolto dal lunedì al sabato, da autisti qualificati, con mezzi di trasporto comodi e sicuri; il parco mezzi dispone anche di soluzioni allestite per il trasporto di bambini e ragazzi con disabilità.

Attualmente l'Iglesias Servizi Srl, utilizza n. 4 scuolabus per il servizio di trasporto scolastico che coprono le seguenti zone urbane ed extra urbane:

- 1) Frazione S. Benedetto- Località S. Antonio- Frazione Monte Agruxiau- Frazione Bindua- Località Monteponi- centro; (alunni scuole medie, primaria e materna)
- 2) Località Barega- Località Corongiu_ Località Sa Stoa- Zona Industriale Iglesias- Col Di Lana (scuola primaria e secondaria);
- 3) Frazione Nebida- Località Monteponi- Iglesias (scuole secondarie);
- 4) Zona Sillabario- località S'Arriali- Via Villa di Chiesa (Viale alberato)- località Is Arruastas (piscine)- località Montefigu- Zona Rosa del Marganai- Col di Lana- Serra Perdosa- Via Genova- Via Venezia- Via Isonzo;

Sarà discrezione della Società 'Iglesias Servizi Srl :

- ✓ assicurare il servizio sino al 31/12/2030;
- ✓ osservare ed effettuare i percorsi stabiliti dalla stazione appaltante;
- ✓ far salire e scendere gli alunni negli spazi consentiti ed appositamente individuati all'ingresso dei plessi scolastici;
- ✓ nel caso di trasporto di bambini della scuola dell'infanzia, effettuare il servizio solo in presenza di un accompagnatore responsabile della custodia e assistenza dei bambini;
- ✓ nel caso di alunni portatori di Handicap, deve essere garantito il servizio utilizzando, se necessario, veicoli a pianale ribassato;
- ✓ garantire la costante pulizia ed efficienza degli automezzi impiegati per i servizi, con particolare riferimento alle misure di sicurezza;
- ✓ assicurare la sorveglianza affinché nessun alunno venga lasciato solo alla sosta;
- ✓ garantire la continuità del servizio di trasporto;
- ✓ trasportare gli alunni sotto la propria responsabilità dal luogo di partenza a quello d'arrivo, curandosi di garantirne la salita e la discesa dal mezzo nel più scrupoloso rispetto delle norme di sicurezza;
- ✓ verificare che gli alunni trasportati siano quelli effettivamente iscritti e comunicati dal competente ufficio comunale;
- ✓ garantire da parte degli autisti un comportamento corretto e consono al tipo di utenti trasportati;



- ✓ osservare e applicare le norme di sicurezza nei luoghi di lavoro e di prevenzione degli infortuni stabiliti dalle vigenti normative in materia;
- ✓ fornire al Comune di Iglesias immediata comunicazione via E-mail o telefonica di tutti gli incidenti in cui dovesse incorrere durante l'espletamento del servizio, qualunque importanza essi rivestano e anche quando nessun danno si sia verificato; comunicare tempestivamente alla stazione appaltante qualsiasi interruzione, sospensione o variazione del servizio che dovesse verificarsi per cause di forza maggiore;
- ✓ attenersi nell'esecuzione del servizio, alle normative vigenti in materia di circolazione e sicurezza stradale, con particolare riferimento al Codice della strada;
- ✓ Fornire ai referenti comunali ogni indicazione relativa a comportamenti scorretti da parte dell'utenza;

La Società Iglesias Servizi Srl assicura un servizio di trasporto scolastico continuo e regolare (fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore) con servizi sostitutivi in caso di necessità, nei giorni e negli orari secondo i percorsi stabiliti per ciascun itinerario nella durata dell'anno scolastico.

SUGGERIMENTI, RECLAMI

Per eventuali reclami o suggerimenti rivolgersi all'Ufficio Pubblica Istruzione, Via Argentaria n. 14 (locali Ex Provincia Carbonia /Iglesias). Mail: segreteria settore2@comune.iglesias.ca.it.

SERVIZI DI LINEA PER TRASPORTO DI TURISTI AI SITI TURISTICO-MINERARI DA PARTE DELLA SOCIETA'

Con deliberazione n. 21 del 16/04/2021 il Consiglio Comunale di Iglesias ha autorizzato la Società Iglesias Servizi Srl, a svolgere nel periodo estivo il servizio di trasporto dei turisti nel circuito dei siti museali e turistico-minerario; la stessa delibera ha affidato alla Società il servizio di trasporto scolastico per un periodo di anni 9 (2021-2030), autorizzando altresì l'acquisto di 4 nuovi autobus a tal fine. L'utilizzo degli autobus nell'arco di tutto l'anno (da settembre a giugno per il servizio di trasporto scolastico e principalmente nei mesi estivi per il servizio di trasporto turistico), ha lo scopo di implementare le visite ai siti museali e turistico-minerari ricadenti nel territorio del Comune di Iglesias, quali Porto Flavia e Masua, la Grotta di Santa Barbara, la Galleria Villamarina, l'abitato della frazione di Nebida, la Laveria La Marmora, creando specifiche connessioni tra gli stessi e tra questi e il centro cittadino di Iglesias stesso.

A tal fine è stata stipulata un convenzione tra Trenitalia Spa (società soggetta alla direzione e coordinamento della società Ferrovie dello stato Italiane SPA) e la Società Iglesias Servizi Srl; la convenzione è finalizzata alla vendita da parte di Trenitalia di titoli di viaggio (biglietto) del servizio bus "Porto Flavia Link", tra la sezione ferroviaria di Iglesias e Porto Flavia (e viceversa), operato dal vettore Iglesias Servizi Srl, in combinazione di alcuni servizi ferroviari. E' stata adottata una soluzione tecnica che consente l'acquisto del biglietto per il servizio bus "Porto Flavia Link" contestualmente all'acquisto dei percorsi ferroviari aventi come origine o destinazione la stazione ferroviaria di Iglesias;



La linea che è stata realizzata mette in connessione la Stazione ferroviaria di Iglesias (fermata F1- in Via Garibaldi capolinea, Iglesias), con il sito di Porto Flavia (Fermata F3-Corso Pan Di Zuccherò 96-capolinea).

La Società Iglesias Servizi Srl si impegna, per tutta la durata della presente convenzione, ad effettuare adeguate comunicazioni informative alla propria clientela sul contenuto di quanto pattuito nel presente atto

Trattamento eventuali reclami dei passeggeri

Fermo restando la collaborazione delle Parti, eventuali reclami, segnalazioni, ecc. inerenti il servizio, si potranno inoltrare a:

Trenitalia: dsard_segnaIazioni@cert.trenitalia.it;

SERVIZI DI MANUTENZIONE

In data 29 marzo 2019 venne sottoscritto tra la Società Iglesias Servizi Srl ed il Comune di Iglesias, il contratto per l'affidamento del servizio di "manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio immobiliare, viabilità ed assistenza alle attività di pubblico spettacolo, custodia e manutenzione del cimitero comunale" per un periodo di 5 anni, ovvero sino al 31 gennaio 2024. La Giunta Comunale con le Deliberazioni n. 26 del 29/01/2015; n. 29 del 08/03/2016; n. 03 del 24/01/2017; n. 369 del 29/12/2017; n. 93 del 20/03/2019, stabilì di proseguire ad affidare il servizio sopracitato più la manutenzione ordinaria e straordinaria del verde pubblico cittadino, alla Società Partecipata, per gli anni 2015, 2016, 2017, 2018, 2019. Con deliberazione del Consiglio Comunale n. 35 del 05/06/2019 alla Società è stato assegnato il servizio di Guide turistiche e addetti alla gestione dei siti minerari e museali, che comprende anche la gestione complessa dei siti minerari di Porto Flavia e Grotta s. Barbara, i quali ricevono un flusso di utenza elevatissimo e per i quali si deve obbligatoriamente garantire un ottimale livello di manutenzione ordinaria, ivi compreso anche negli impianti elevatori esistenti; oltre alla manutenzione ordinaria dei siti di Porto Flavia e della Grotta Santa Barbara, nel 2021 l'Amministrazione Comunale con Deliberazione della Giunta Comunale n. 224 del 15 novembre 2021, ha aperto le visite ai turisti della storica Galleria Villamarina, sito notevolmente rilevante ai fini turistici, facente parte del compendio minerario di Monteponi, affidando alla Società partecipata il servizio di guida turistica e di manutenzione ordinaria. La Giunta Comunale con le deliberazioni n. 82 del 04/06/2023 e n. 126 del 08/07/2021 stabilì di proseguire l'affidamento dei servizi sopracitati. Verificato inoltre, che l'Iglesias Servizi SRL in questi anni ha sempre svolto i servizi affidati in maniera sufficientemente adeguata, l'Amministrazione Comunale intende proseguire ad affidare i servizi sopracitati, con deliberazione del Consiglio Comunale n. 21 del 28 giugno 2022, con le modalità del in House Providing, per il triennio 2022/2024.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE

IL Patrimonio immobiliare comprende una serie innumerevole di beni immobili pubblici che costituiscono una ricchezza e una risorsa per il territorio. Alla Società Iglesias Servizi Srl, sono stati affidati interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili del patrimonio del Comune di Iglesias. Gli interventi di manutenzione ordinaria sono quelli indirizzati ad opere di rinnovamento, ristrutturazione, sostituzione, integrazione o mantenimento di impianti preesistenti (è volta a mantenere in efficienza, struttura, impianti e infissi). La manutenzione straordinaria invece riguarda operazioni per riqualificare in modo sostanziale l'immobile, con modifiche anche evidenti di mura, soffitto e sezioni strutturali dell'immobile.

L'attività della manutenzione ordinaria è incentrata sullo svolgimento della manutenzione su segnalazione in seguito a rilevamento guasti, problematiche, ecc.

La manutenzione straordinaria è solitamente programmata e il suo scopo è quello di prolungare la vita dell'immobile e di migliorarne le prestazioni (esempio: lavori su travi, pilastri e solai).

Nello specifico, la Società Iglesias Servizi SRL si occupa di:

- ✓ manutenzione ordinaria delle strade, piazze, marciapiedi, ecc: attraverso interventi di piccola dimensione ed il rifacimento del manto stradale e colmatatura buche; sistemazione e ripristino delle piazze, dei marciapiedi, dei cordoli di aiuole, dei passaggi pedonali rialzati; interventi di servizio idrico integrato, attraverso l'ispezione e la messa in sicurezza dei tombini, delle caditoie, dei pozzetti e dei canali;
- ✓ pronto intervento manutentivo, per lavori da eseguirsi in seguito al verificarsi di situazioni di pericolo per la pubblica sicurezza;
- ✓ gestione e mantenimento della fontana pubblica comunale;
- ✓ manutenzione ordinaria edifici comunali;
- ✓ manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti idrici, elettrici e tecnologici del patrimonio immobiliare, infrastrutturale, sportivo e scolastico;
- ✓ edifici comunali-sportivi-scolastici: manutenzione ordinaria e mantenimento degli edifici comunali, degli impianti sportivi e degli edifici scolastici;
- ✓ manutenzione alloggi popolari di proprietà comunale;
- ✓ supporto per eventi e manifestazioni varie all'aperto di carattere culturale, religioso, sportivo, ecc. attraverso l'allestimento di gazebo ed accessori, movimentazione di sedie e transenne; blocchi stradali.



SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DEL VERDE PUBBLICO

Il servizio riguarda tutte le attività inerenti e conseguenti alla gestione ordinaria e straordinaria della manutenzione del verde pubblico e arredo urbano di tutte le aree verdi, centrali e periferiche, dei parchi pubblici, dei giardini scolastici, dei cigli stradali. La manutenzione ordinaria del verde comprende lo sfalcio dell'erba, il diserbo, la potatura di siepi ed arbusti, il taglio della vegetazione spontanea. La manutenzione straordinaria comprende invece interventi di potatura e taglio di rami potenzialmente pericolosi, l'abbattimento di piante e la messa in dimora di nuove piante.

Per eventuali reclami o disservizi riguardanti i servizi di manutenzione, ci si può rivolgere all'Ufficio Tecnico Manutentivo e tecnologico del Comune di Iglesias, c/o Centro Direzionale, Via Isonzo n. 7.

SERVIZIO DI VIABILITA' ED ASSISTENZA ALLE ATTIVITA' DI PUBBLICO SPETTACOLO

La Società Iglesias Servizi Srl, ha in gestione il servizio di viabilità ed assistenza alle attività di pubblico spettacolo e si occupa di:

- ✓ manutenzione della viabilità pubblica compresa la segnaletica stradale;
- ✓ collocare segnaletica per la modifica temporanea della circolazione o della sosta;
- ✓ ripristino o installazione di nuova segnaletica sulle strade comunali;
- ✓ presidio delle strade e interventi per la viabilità;
- ✓ opere di manutenzione e messa in sicurezza;
- ✓ determinare ed attuare le opportune modifiche temporanee in occasione di eventi e manifestazioni di carattere culturale, sociale, religioso, politico, sindacale, ecc. che comportano l'emanazione di ordinanze di chiusura del traffico veicolare e la conseguente deviazione dello stesso su itinerari alternativi
- ✓ curare l'istituzione di stalli per invalidi;

Per eventuali reclami in riferimento al servizio possono essere rivolti all'Ufficio Tecnico Manutentivo Tecnologico del Comune di Iglesias, c/o Centro Direzionale, Via Isonzo n. 7.

SERVIZIO DI ESECUZIONE ATTIVITA' PREPARATORIE ELEZIONI COMUNALI

La Società Iglesias Servizi SRL esplica l'attività di supporto elettorale tramite:

- ✓ servizio di allestimento e pulizia seggi;
- ✓ movimentazione arredi scolastici;
- ✓ installazione tabelloni per l'affissione dei manifesti;
- ✓ se richiesto, attività relative alla movimentazione documentale;

MANUTENZIONE E CUSTODIA DEL CIMITERO COMUNALE DI IGLESIAS E FRAZIONE NEBIDA

Il cimitero di Iglesias è molto antico, (il primo defunto fu accolto il 20 Agosto del 1835), venne realizzato in prossimità della chiesa di Nostra Signora di Valverde al di fuori della cinta muraria della città. A causa delle diverse epidemie e dell'aumento della popolazione causato anche dall'arrivo di molti stranieri per via delle miniere, il cimitero venne ampliato più volte a partire dall'anno 1850 e, ben presto, anche per l'apporto dei più importanti artisti dell'epoca, divenne un vero e proprio campionario di opere d'arte quasi un "museo a cielo aperto". Il cimitero è molto curato e frequentato assiduamente dalla popolazione legata alla memoria dei suoi cari e costituisce una delle principali emergenze monumentali della città. Il cimitero è famoso in particolare per le sculture di Giuseppe Sartorio, insigne artista che deve la sua iniziale fama al fatto di essere stato incaricato dai dirigenti piemontesi delle miniere iglesienti per erigere alcune statue in città.

Nel territorio del Comune di Iglesias la Società Iglesias Servizi gestisce anche il Cimitero sito in frazione Nebida. Il servizio si rivolge a tutti i cittadini e ha la finalità di garantire e salvaguardare la salute e l'igiene pubblica, dando a chiunque la possibilità di manifestare il lutto ed il cordoglio e di praticare atti di pietà e di memoria, nel rispetto ed in attuazione delle norme statali e regionali vigenti e del Regolamento Comunale in materia di attività funebre e di servizi necroscopici e cimiteriali.

I servizi cimiteriali di cui si occupa la Società sono i seguenti:

- ✓ servizio di sepoltura: si occupa della sepoltura dei defunti mediante inumazione o tumulazione di cadaveri, resti ossei, resti mortali e ceneri;
- ✓ esumazione e estumulazione: si occupa del disseppellimento dei defunti e della conservazione dei resti mortali rinvenuti al termine del periodo di sepoltura;
- ✓ custodia e manutenzione dei cimiteri: si occupa di tutte le attività accessorie per garantire la corretta fruibilità dei cimiteri ;
- ✓ I cimiteri di Iglesias e Nebida, sono dotati di fontanelle per l'erogazione gratuita di acqua potabile, piccoli inaffiatoi, ecc;
- ✓ in caso di sosta in attesa di sepoltura, di cremazione o trasporto, i feretri vengono custoditi sino al momento della consegna.

La Società Iglesias Servizi Srl, assicura una chiara ed esaustiva informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare rende note, tramite appositi avvisi leggibili e accessibili al pubblico, eventuali variazioni di orario di apertura e chiusura del civico cimitero.

Nei cimiteri comunali possono accedere esclusivamente i veicoli:

- ✓ a servizio di persone con disabilità, con autorizzazione rilasciata dagli uffici competenti;
- ✓ a servizio di imprese private (per manutenzioni, posa lapidi e monumenti funerari, sepolture, ecc.) solo se autorizzate dal responsabile del cimitero;

Presso gli Uffici Comunali è tenuto, su supporto cartaceo o informatico, il registro di cui all'articolo 52 del D.P.R. 10 settembre 1990, n.285, relativo alle inumazioni, alle tumulazioni ed alle successive variazioni, compilato cronologicamente per fornire informazioni a chiunque possa averne interesse.

Il servizio di manutenzione del cimitero ha lo scopo di garantire, la manutenzione ed il decoro delle aree cimiteriali, tra cui tombe e viali in modo da permettere la corretta fruibilità del cimitero e prevede :

- ✓ spazzamento delle aree pavimentate (corridori, colombaie, scale, camminamenti e scalinate), i viali e i sentieri;
- ✓ svuotamento e ripulitura cestini (sia per residui verdi sia per rifiuti indifferenziati) con relativo smaltimento nei termini previsti dalla legge;
- ✓ raccolta foglie e rami depositati a terra, lungo i viali e sulle tombe, in caso di avversità atmosferiche;
- ✓ rimozione, carico e smaltimento con trasporto a discariche autorizzate di tutto il materiale di risulta prodotto;
- ✓ rimozione di fiori , corone, cestini, depositati durante il rito funebre e smaltimento degli stessi nei cassonetti collocati presso i cimiteri;
- ✓ rasatura periodica dei prati, falciatura, estirpazione delle erbe infestanti nascenti, diserbo potatura di siepi e piante di piccolo fusto, irrigazione di piante, fiori e prati; messa in sicurezza delle alberate, allestimento fioriture stagionali e ciotole;
- ✓ la pulizia e manutenzione ordinaria su manufatti di proprietà comunale, quali recinzioni in ferro, impianti di adduzione ed erogazione acqua, impianti idraulici e sanitari, impianti di scarico acque, impianti elettrici e di illuminazione, locali di servizio, impianti di riscaldamento , monta feretri, serrature di cancelli e porte, tinteggiatura di locali, portici, scale.

L'orario di apertura del cimitero di Iglesias è il seguente:

ORARI CIMITERO DI IGLESIAS								
	NOV-DIC-GEN. FEB.- MARZ		APR- MAG- GIU		LUGLIO- AGO		SETT-OTT	
LUNEDI'	CHIUSO	15/17	CHIUSO	15/18	CHIUSO	16/19	CHIUSO	15/18
MARTEDI'	8/12	15/17	8/12	15/18	8/12	16/19	8/12	15/18
MERCOLEDI'	8/12	15/17	8/12	15/18	8/12	16/19	8/12	15/18
GIOVEDI'	8/12	15/17	8/12	15/18	8/12	16/19	8/12	15/18
VENERDI'	8/12	15/17	8/12	15/18	8/12	16/19	8/12	15/18
SABATO	8/12	15/17	8/12	15/18	8/12	16/19	8/12	15/18
DOMENICA	8/12	15/17	8/12	15/18	8/12	16/19	8/12	15/18
L'INGRESSO DEI VISITATORI E' AMMESSO FINO A 15 MINUTI PRIMA DELLA CHIUSURA DEL CIMITERO								

Il cimitero è sempre chiuso al pubblico il lunedì mattina.

Indirizzo cimitero Iglesias: via Cappuccini – tel 0781/40817



Cimitero frazione Nebida , orari di apertura : giovedì e domenica dalle 8 alle 12;

La Società Iglesias Servizi Srl gestisce solo il personale addetto alla custodia e manutenzione dei cimiteri di Nebida e Iglesias.

Per eventuale reclami riguardanti i vari servizi manutentivi rivolgersi all'Ufficio Tecnico Manutentivo e tecnologico, Centro Direzionale, Via Isonzo, 7.

SERVIZIO DI GESTIONE DELLA BIBLIOTECA, ARCHIVIO STORICO E CUSTODIA SALE

Richiamata la deliberazione del Consiglio Comunale n. 31 del 21/07/2009 con la quale è stato approvato il piano d'impresa della Società in House che prevede l'affidamento di vari servizi; preso atto che con deliberazione della Giunta Comunale n. 412 del 23/12/2019, rettificata con la deliberazione della Giunta Comunale n. 3 del 21/01/2020, è stato prorogato l'affidamento alla società in house providing del servizio di gestione della biblioteca, dell'archivio storico e custodia delle sale comunali per il periodo dal 01/01/2020 al 31/03/2020. Valutato che il servizio di gestione della biblioteca, archivio storico e custodia sale comunali è stato eseguito dalla Società in House in maniera ottimale, senza mai dar luogo a qualsivoglia problema gestionale, sia nei rapporti con l'Amministrazione Comunale che con l'utenza destinataria, con deliberazione del Consiglio Comunale n. 5 del 23/04/2020, è stato affidato con il metodo dell'in house providing alla Società Iglesias Servizi Srl il servizio di gestione della biblioteca, archivio storico e custodia sale comunali per il triennio successivo, autorizzandola ad espletare le procedure selettive pubbliche per l'assunzione a tempo indeterminato del personale da impiegare, dando atto che, nel rispetto di tutte le norme di legge e contrattuali, le assunzioni sono condizionate alla sussistenza del servizio in capo alla società. Con determinazione Dirigenziale numero 1378 del 26/05/2021 , è stato approvato il verbale di variazione di esecuzione servizio contratto per ragioni eccezionali ex art. 107, comma 1 del D.Lgs n. 50/2016. A causa dell'emergenza sanitaria epidemiologica Covid-19, la data d'avvio attività è stata spostata al 08/01/2021.

ARCHIVIO STORICO

Il servizio di gestione dell'Archivio storico garantisce le seguenti attività:

- ✓ raccolta, inventario, ordinamento, conservazione fisica dei documenti, secondo le norme vigenti e gli standard professionali;

- ✓ riordinamento di documenti archivistici secondo il principio di provenienza e collocazione definitiva negli scaffali;
- ✓ aggiornamento ed incremento dell'ordinamento dell'archivio ;
- ✓ Individuazione dei fondi da destinare allo scarto della documentazione secondo gli standard della normativa vigente;

- ✓ informatizzazione delle fasi di riordino con ausilio del software in dotazione all'archivio storico;
 - ✓ salvaguardia e acquisizione di documenti o di archivi che risultino di interesse per la conoscenza e lo studio della storia locale;
 - ✓ assistenza e supporto all'utenza nelle fasi di studio e ricerca in sede;
 - ✓ operazioni di immediato intervento su unità archivistiche danneggiate dalla consultazione e da incidenti prevedibili, nonché operazioni di supporto tecnico per la progettazione di restauri affidati a ditte esterne, controlli in corso d'opera e collaudi;
 - ✓ attività di valorizzazione e promozione del patrimonio archivistico anche con mostre tematiche e alte forme di collaborazione;
 - ✓ servizi di assistenza e di consulenza archivistica al pubblico in attività di studio e di ricerca;
 - ✓ promozione di attività didattiche e di ricerca storica, nonché di valorizzazione dei patrimoni documentar, in collaborazione con la Scuola, la Sovraintendenza Archivistica, l'Università ed altri istituti e enti di ricerca;
 - ✓ collaborazione per la produzione di guide ed inventari in forma cartacea ed elettronica, secondo lo standard di descrizione dei documenti e altre norme di gestione in forma elettronica della documentazione;
 - ✓ attività didattica e laboratoriale per gli alunni delle scuole d'obbligo, in collaborazione con insegnanti e ricercatori ed altri soggetti interessati;
 - ✓ attività seminerali e convegnisti che;
 - ✓ tenuta dei registri (elettronici o cartacei) specificati nell'apposito articolo;
 - ✓ gestione di banche dati informatiche;
 - ✓ promozione della ricerca storica sulle fonti locali e ricerche storiche su richiesta dell'amministrazione comunale e dell'utenza;
 - ✓ pubblicazione informazioni e pubblicità sul sito comunale e a mezzo e-mail; stampa "interna" locandine con i mezzi a disposizione della biblioteca;
 - ✓ statistiche del servizio;
 - ✓ gestione della cassa e rendicontazione del servizio fotocopie e ricerca (il versamento alla tesoreria comunale sarà effettuato a cura del personale comunale addetto);
 - ✓ predisposizione di questionari di gradimento e di altri strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza;
-
- ✓ controllo degli accessi e dei vari locali per garantire la regolarità del funzionamento degli impianti e l'applicazione delle norme di conservazione e di sicurezza; attivazione di eventuali richieste di intervento;
 - ✓ piccoli trasporti di materiale documentario e di altro genere all'interno degli archivi o fra sedi diverse;



Il servizio dell'archivio storico viene svolto nei seguenti orari:

mattino: dal lunedì al venerdì h 9/13- pomeriggio martedì e giovedì h 15.30/19

Sede di esecuzione: Via delle Carceri ad Iglesias, telefono 0781/24850- e-mail: archivio@comune.iglesias.ca.it

BIBLIOTECA COMUNALE NICOLO' CANNELES

Il Comune di Iglesias garantisce, incentiva e stimola la crescita individuale e collettiva, riconosce i diritti dei cittadini all'informazione ed alla documentazione attraverso la valorizzazione del servizio della Biblioteca Comunale. La Biblioteca Comunale, svolge una funzione essenziale per l'apprendimento permanente e lo sviluppo culturale sia dell'individuo sia dei gruppi sociali fornendo l'accesso alla conoscenza e all'informazione tramite una gamma di risorse e di servizi a tutti i membri della comunità. Compito primario della biblioteca è di offrire risorse e servizi, con una varietà di mezzi di comunicazione, per soddisfare le esigenze individuali e collettive all'istruzione, informazione e sviluppo personale, compreso lo svago e l'impiego del tempo libero.

SERVIZI AL PUBBLICO

- ✓ Assistenza al pubblico: accoglienza, prima informazione, attività di referenze, iscrizioni alla biblioteca;
 - ✓ prestito, prenotazione e restituzione dei documenti, aggiornamento bibliografico, raccolta di richieste di prestito inter bibliotecario e gestione rapporti con altre biblioteche;
 - ✓ gestione e assistenza nell'utilizzo delle postazioni multimediali e la registrazione dell'utenza per la navigazione sul web, tramite le reti wi-fi presenti nella struttura;
 - ✓ Assistenza ai ragazzi e bambini della sezione ragazzi, nello svolgimento di ricerche scolastiche;
 - ✓ assistenza alle persone disabili per il superamento delle barriere architettoniche all'interno dei percorsi della biblioteca;
 - ✓ movimentazione e ricollocazione dei libri;
 - ✓ informazioni al pubblico remoto (telefono, posta elettronica, ecc.);
 - ✓ organizzazione, produzione e diffusione di informazioni bibliografiche;
 - ✓ gestione dei quotidiani e dei periodici;
-
- ✓ cura e aggiornamento dei sistemi e degli apparati informativi (web, bacheche, newsletter, ecc.);
 - ✓ monitoraggio, analisi e risoluzione dei problemi organizzativi connessi con il flusso del pubblico ed il generale funzionamento della biblioteca;
 - ✓ servizi di catalogazione;

- ✓ gestione archivio utenti attraverso predisposizione, raccolta ed elaborazione di dati relativi al pubblico e ai servizi offerti;
- ✓ gestione inventariale del patrimonio complessivo afferente alla biblioteca;
- ✓ trattamento catalografico delle acquisizioni;
- ✓ trattamento di tutti i libri (etichettatura, scarto, immissione codici a barre , ecc.);
- ✓ controllo e manutenzione dei cataloghi;
- ✓ organizzazione di attività culturali anche di carattere didattico e di promozione della lettura sia tra adulti che tra bambini;
- ✓ ideazione e proposta di realizzazione di progetti per valorizzazione delle biblioteche, del loro patrimonio documentario e dei loro servizi, anche nei confronti dell'utenza potenziale;
- ✓ organizzazione e gestione di visite guidate alle scolaresche in biblioteca ed in mediateca;

Il servizio della biblioteca viene svolto dal lunedì al venerdì mattina h 9/13; pomeriggio h 15,30/19.
Sede via Gramsci, 11- - telefono: 0781/41795- e- mail biblioteca@comune.iglesias.ca.it

MANUTENZIONE E CUSTODIA SALE COMUNALI

Il servizio si articola attraverso la manutenzione ordinaria, l'apertura, chiusura e controllo delle sale comunali (Sala Rita Lepori, Sala Remo Branca, Sala conferenze dell'Archivio Storico, Sala conferenze della Biblioteca Comunale, Teatro Electra, Sale presso il Centro Culturale) in occasione delle manifestazioni culturali cittadine, messa a disposizione e supporto tecnico per l'utilizzo del materiale audio-video presente in ciascuna sala. Detto servizio si occupa di verificare la pulizia delle sale e la presenza e il regolare funzionamento delle attrezzature presenti nei locali comunali e si svolge su richiesta degli uffici comunali, perciò dovrà essere duttile ed erogato in funzione delle esigenze.

Le sale comunali soggette a custodia sono le seguenti, tutte site nel centro abitato di Iglesias:

Sale Remo Branca- presso il Civico Palazzo in Piazza Municipio n. 1;

Sala Rita Lepori- Via Isonzo;

Teatro Electra- Piazza Pichi;

Sala Archivio Storico comunale- presso l'Archivio storico in Via delle Carceri;

Sala Conferenze Biblioteca- presso la biblioteca comunale in Via Gramsci;

Per qualsiasi reclamo inerente la gestione dei servizi di Biblioteca, Archivio, e sale comunali, rivolgersi all'Ufficio Cultura, Sport, Spettacolo e turismo, con sede c/o i locali della Biblioteca Comunale, Via Gramsci , 11. Mail: cultura@comune.iglesias.it

SERVIZIO DI GESTIONE DEI PARCHEGGI A PAGAMENTO

Con deliberazione della Giunta Municipale n. 88 del 09/04/ 2015, è stato affidato il servizio di gestione dei parcheggi a pagamento alla Società in house Iglesias Servizi Srl dal 01/04/2015 al 31/07/2017. Con deliberazione della Giunta Municipale n. 192 del 06/07/2015, la Società Iglesias



Servizi Srl è stata individuata quale Agente Contabile esterno, al fine di riscuotere le entrate relative ai servizio di parcheggi a pagamento del Comune di Iglesias. Negli anni successivi si ha proseguito ad affidare il servizio sopracitato alla Società in house. Infine, con deliberazione del Consiglio Comunale n. 22 del 28/06/2022 è stato affidato alla Società Iglesias Servizi Srl il servizio di gestione dei parcheggi a pagamento per le annualità 2022, 2023, 2024.

Il Comune di Iglesias ha istituito per la prima volta il servizio di gestione dei parcheggi a pagamento in varie zone della città con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 83 del 17 ottobre 1994 ed ha provveduto alla determinazione delle tariffe del servizio con Deliberazione della Giunta Comunale n. 39 del 22 febbraio 2005. L'attuale regolamentazione degli stalli a pagamento vede l'individuazione di aree di sosta su strada subordinata alla corresponsione di una tariffa in varie zone della città e presso la spiaggia di Masua, (nella frazione il servizio parcheggi a pagamento viene erogato solo nel periodo dal 15/06 al 15/09 di ogni anno), con una diversa articolazione tariffaria.

La Società Iglesias Servizi Srl deve provvedere a:

- ✓ la fornitura, posa in opera e manutenzione ordinaria e straordinaria di tutta la segnaletica necessaria per la delimitazione e l'indicazione dei parcheggi;
- ✓ la fornitura, posa in opera, manutenzione ordinaria e straordinaria di parcometri che consentano il pagamento della sosta, l'erogazione di ticket riportanti anno, mese, giorno, ora e frazione d'ora, numero progressivo del ticket e partita IVA del concessionario, la registrazione dei ticket erogati e la trasmissione quotidiana dei dati relativi al servizio erogato ad un server;
- ✓ riparazione dei parcometri in caso di fermo macchina per guasto, atto vandalico o per qualunque altra ragione;
- ✓ la vigilanza sull'ottemperanza alla disciplina della sosta;
- ✓ la trasmissione al Comando del Corpo di Polizia Locale dei verbali di accertamento relativi alle violazioni delle ordinanze comunali disciplinanti la sosta a pagamento;

All'Amministrazione comunale compete in linea generale l'attività di indirizzo, pianificazione e controllo delle attività, secondo le previsioni degli strumenti pianificatori adottati.

Modalità di pagamento della sosta

Il servizio di gestione dei parcheggi a pagamento si avvale dell'uso dei parcometri dislocati a Iglesias e nel periodo estivo dal 15/06 al 15/09 nella frazione Masua;

L'Iglesias Servizi Srl gestisce le aree di parcheggio con le seguenti modalità di pagamento:

- ✓ presso i parcometri in monete;

- ✓ mediante l'utilizzo di app denominate Easypark e Mooney. Il pagamento della sosta tramite le app. sopracitate, prevede un pagamento on line del corrispettivo del tempo del parcheggio utilizzato, con un supplemento aggiuntivo per l'utilizzo dell'app.

L'articolazione tariffaria vigente prevede una tariffa oraria all'interno del centro abitato di Iglesias: € 0.30 per 30 minuti; € 0.50 per 1h e € 1 nelle ore successive.

Il servizio di parcheggi a pagamento è attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8 alle ore 13 e dalle ore 16 alle ore 20, ad esclusione della domenica, dei giorni festivi e della festa del patrono (Santa Chiara), del giorno 11 Agosto;

Il controllo della sosta e della regolarità dei pagamenti delle tariffe corrispondenti, viene svolta da addetti con funzioni di ausiliari del traffico e di sosta, i quali hanno il compito di verificare se all'interno della vettura è esposto il tagliando relativo all'avvenuto pagamento, o se il parcheggio è stato regolarizzato con apposita applicazione, in caso contrario, provvederanno ad elevare la contravvenzione.

Per eventuali suggerimenti o reclami rivolgersi alla Polizia Municipale del Comune di Iglesias.

SERVIZIO DI GESTIONE SPORTELLO IAT

L'ufficio IAT, sportello per l'informazione e l'accoglienza turistica, oltre ad essere punto informativo per turisti e visitatori, svolge un ruolo fondamentale come biglietto da visita per il territorio. La finalità del servizio IAT è di contribuire alla conoscenza e alla valorizzazione del territorio e del patrimonio culturale in esso presente, assicurando con professionalità e competenza tutte le informazioni utili caso per caso. Il servizio IAT è a disposizione di tutti ed ha come obiettivo la promozione il territorio fornendo supporto ed accoglienza al turista, dando comunicazioni persuasive sull'offerta, modulata sulle esigenze e preferenze dei turisti. I servizi d'informazione che vengono erogati dall'ufficio IAT sono finalizzati a soddisfare i bisogni e la esigenze degli utenti nel rispetto dei principi di cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, chiarezza, comprensibilità ed efficacia.

Destinatari del servizio sono tutte le persone che desiderano avere informazioni, assistenza ed accoglienza di tipo turistico e/o che vogliono attingere alle risorse turistiche del territorio.

Il servizio d'informazione e accoglienza turistica prevede nel rispetto degli standard definiti dalla normativa regionale, le seguenti attività:

- ✓ servizi d'informazione ed accoglienza;
- ✓ consegna dei materiali informativi cartacei d'interesse turistico o cittadino e provinciale quali: piantine della città, depliant e brochure turistici relativi al territorio della destinazione e, qualora disponibili, piantine ed altri materiali delle principali città sarde;
- ✓ informazioni generali (liste di monumenti, eventi, enogastronomia, strutture ricettive alberghiere ed extra alberghiere, ecc.) o specifiche (orari, costi dei biglietti, modalità di visita,

ecc.) sui siti d'interesse culturale della destinazione. Il servizio può essere erogato anche telefonicamente;

- ✓ informazioni generali e specifiche sui siti d'interesse turistico della Regione Sardegna
- ✓ informazione e assistenza turistica generali: è possibile ricevere informazioni di vario genere e natura in base alle necessità (trasporti, servizi di medicina, emergenza, numeri utili);
- ✓ raccolta di dati statistici riguardanti i servizi;
- ✓ individuazione di itinerari di visita da proporre ai turisti;
- ✓ altri servizi in collaborazione con enti pubblici e privati che operano nell'ambito della promozione e commercializzazione della destinazione.
- ✓ In concerto con l'Amministrazione comunale, si occupa dell'aggiornamento, revisione generale dei contenuti inerenti punti di interesse, località, eventi manifestazioni, mostre itinerari tematici;
- ✓ Fornisce supporto al Comune di Iglesias in ordine alla promozione degli eventi organizzati sul territorio comunale, informando l'utenza sugli eventi in programma e distribuendo l'eventuale materiale informativo;
- ✓ esercita anche all'interno dell'ufficio IAT l'attività di prenotazione diretta dei servizi turistici tramite prenotazioni on- line ed emissione del voucher di prenotazione;
- ✓ individuazione di innovativi modelli di proposta dell'offerta, con itinerari tematici (storico, minerario, archeologico, culturale, urbanistico, architettonico), percorsi ambientali, approfondimenti conoscitivi, al fine non solo di ampliare la tipologia di clientela, ma anche di consolidare l'economia turistica in periodi nei quali vi è minor afflusso di turisti, per fornire quindi un'immagine unitaria della città di Iglesias e della sua offerta, nei mercati turistici, italiani e stranieri;
- ✓ garantire anche fuori sede l'attività di promozione turistica, presso stand fieristici o punti informativi esterni con l'organizzazione di eventi di presentazione in loco, dell'offerta del territorio.

Servizio di biglietteria

Consiste nel solo servizio di biglietteria da erogare presso i siti turistico minerari e museali del Comune di Iglesias: Porto Flavia, Grotta s. Barbara, Galleria Villamarina, Museo Mineralogico; Museo Medioevale e Sala delle Torture, Museo dell'arte Mineraria; Museo del Costume e della tradizione.

Presso gli attuali ingressi dei siti sopracitati, si garantisce la presenza fisica di personale qualificato (addetti alla biglietteria, addetti all'accompagnamento, guide turistiche), con buona conoscenza del tariffario e delle facilitazioni (riduzioni, biglietti cumulativi), con adeguata formazione e utilizzo del sistema di biglietteria informatizzato.



Il servizio di biglietteria viene garantito per 363 giorni all'anno, ovvero 364 in caso di anno bisestile, escludendo le sole giornate del 25 Dicembre e 1° Gennaio. Gli orari indicati vengono variati secondo il periodo dell'anno, secondo cause di forza maggiore, ecc. ma è comunque cura della Società Iglesias Servizi Srl avvisare tempestivamente l'utenza attraverso i vari canali d'informazione.

SERVIZIO DI GUIDA TURISTICA ED ACCOMPAGNAMENTO PRESSO I SITI MINERARI E MUSEALI DEL COMUNE DI IGLESIAS

Le guide turistiche professionali, sono coloro che accompagnano gruppi di turisti, o singoli, solitamente turisti, in visita guidata presso i siti minerari e museali del Comune di Iglesias. L'attività svolta dalla guida turistica è di tipo culturale: durante la visita, la guida turistica illustra le caratteristiche, la storia e le informazioni inerenti il sito, museo, ecc., offrendo ai visitatori spiegazioni dettagliate e comprensibili, lasciando tuttavia ampio spazio a domande e curiosità, anche fornendo informazioni e consigli sul patrimonio culturale del luogo (storia, tradizioni, costumi, ecc). In questo modo viene favorito lo scambio e l'incontro con culture differenti, rendendo la visita un momento personale di arricchimento e stimolo. La guida turistica, adatta il contenuto dei suoi discorsi al target che accompagna: famiglie con bambini, adolescenti in gita scolastica, gruppi di pensionati, coppie, turisti stranieri, persone che viaggiano per lavoro, proponendo un tipo di visita guidata adatta al loro interesse ed esigenze.

L'addetto all'accompagnamento presso i siti minerari e museali del Comune di Iglesias, accompagna e assiste persone e gruppi di viaggi, in supporto alla guida turistica, svolgendo, con forte attenzione ai percorsi, una funzione di verifica e controllo, al fine di garantire il rispetto delle procedure gestionali, delle disposizioni e delle norme che regolano il conforme accesso e fruizione del sito; prima della visita consegna ai visitatori gli eventuali presidi necessari (casco, sotto casco) e al termine provvede alla loro sanificazione e al loro riordino.

L'orario e il numero degli operatori verrà, come per gli altri servizi, rimodulato nei periodi di maggiore afflusso turistico.

L'Ufficio di Informazione Turistica, IAT, ha sede ad Iglesias in Piazza Municipio, all'interno del palazzo Comunale- Recapito telefonico- 0781/ 274507

E- mail: linfoturistiche@comune.iglesias.ca.it e www.iglesiasturismo.it

E' possibile presentare segnalazioni, suggerimenti e/o valutazioni sia in forma scritta sia per posta elettronica.

