

IL GLOBAL SERVICE PER LA GESTIONE , LA MANUTENZIONE ED IL MONITORAGGIO DEL PATRIMONIO STRADALE COMUNALE



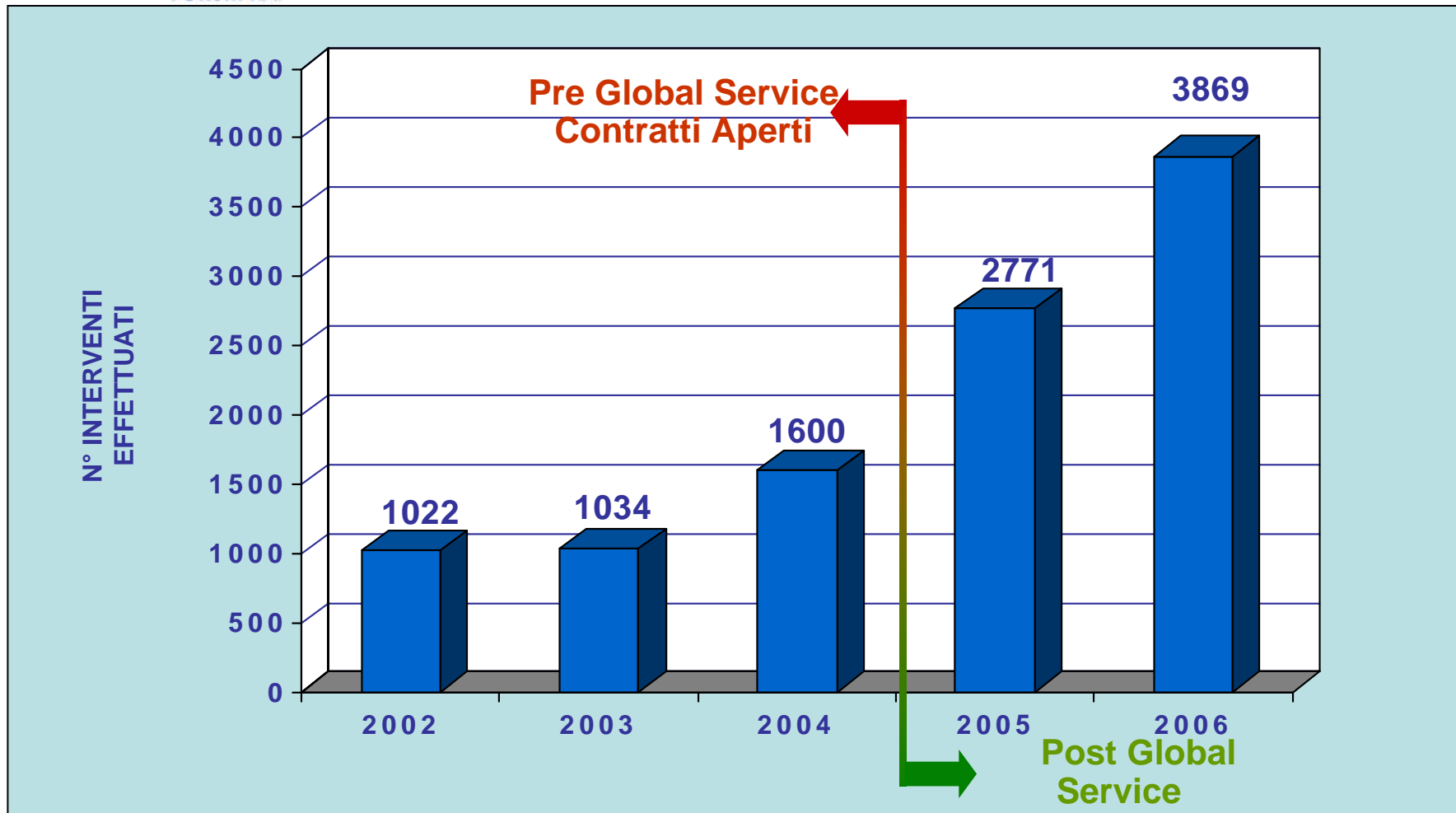
- **2001-2003 :**  
 La Direzione Lavori Pubblici con la consulenza dell'Ing. Cingano predispone Capitolati e documentazione di Gara
- **Marzo 2004:**  
 Pubblicazione del Bando di Gara: Appalto pubblico di servizi con aggiudicazione all'offerta economicamente più vantaggiosa
- **Agosto 2004**  
 Aggiudicazione della gara alla società MANITAL
- **Ottobre 2004**  
 Inizio dell'attività di Global Service
- **Giugno 2006**  
 Il Comune cede la gestione del Contratto di G.S. alla società PISAMO che costituisce la Società della Mobilità del Comune di Pisa

	Servizi di governo	Manutenzione ordinaria		Gestioni speciali
Attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Monitoraggio</li> <li>➤ Programmazione</li> <li>➤ Anagrafe digitalizzata</li> <li>➤ Call Center</li> <li>➤ Sistema Informativo gestionale</li> <li>➤ Analisi dei dati di Gestione, Controllo Reporting, Tuning continuo del servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Strade, marciapiedi, segnaletica orizzontale, verticale e complementare Km 570</li> <li>➤ Impianti semaforici N°46</li> <li>➤ Piste ciclabili sugli argini Km 9</li> <li>➤ Fossi e relativi cigli stradali Km 14</li> <li>➤ Fontanelle pubbliche N°114</li> <li>➤ Servizio di reperibilità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pulizia caditoie N°26.000 tra griglie e bocche di lupo</li> <li>➤ Impianti di sollevamento di sottopassi pedonali e veicolari N° 11</li> <li>➤ Servizio di reperibilità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gestione e controllo delle manomissioni sul suolo pubblico operate dagli Enti terzi</li> <li>➤ Gestione istruttorie sinistri</li> </ul>
Canone G.S.	€46.500/anno	€682.700/anno	€240.475/anno	€24.000/anno
Extra canone G.S.	€5.000/anno	€487.000/anno		

## Modalità gestionali prima del Global Service

- Frammentazione delle risorse tra le varie Direzioni Tecniche competenti
- Mancanza di un'unica regia nella pianificazione e coordinamento degli interventi
- Interventi a macchia di leopardo ed in emergenza con contratti aperti annuali
- Mancato monitoraggio dell'efficacia degli interventi in termini di sicurezza e di gradimento degli utenti
- Difficoltà a fornire una risposta esaustiva alle richieste dei cittadini
- Conoscenza parziale del proprio patrimonio immobiliare

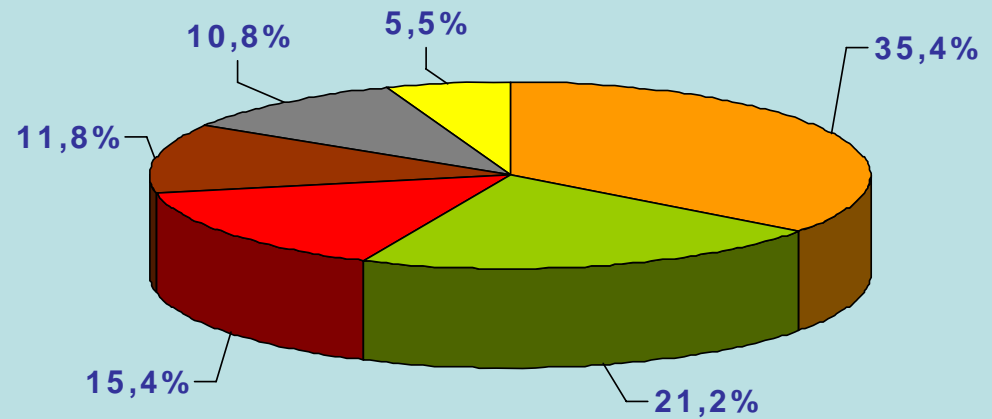




Comune di Pisa

IL GLOBAL SERVICE PER LA GESTIONE , LA MANUTENZIONE ED IL MONITORAGGIO DEL PATRIMONIO STRADALE COMUNALE

## Il Servizio di Call Center Contesto operativo



Cittadinanza

Circostrizioni

U.R.P.

Assessorati  
 Direzioni

Pisamo

Polizia  
 Municipale  
 e Forze  
 dell'Ordine

Monitoraggio  
 Global  
 Service

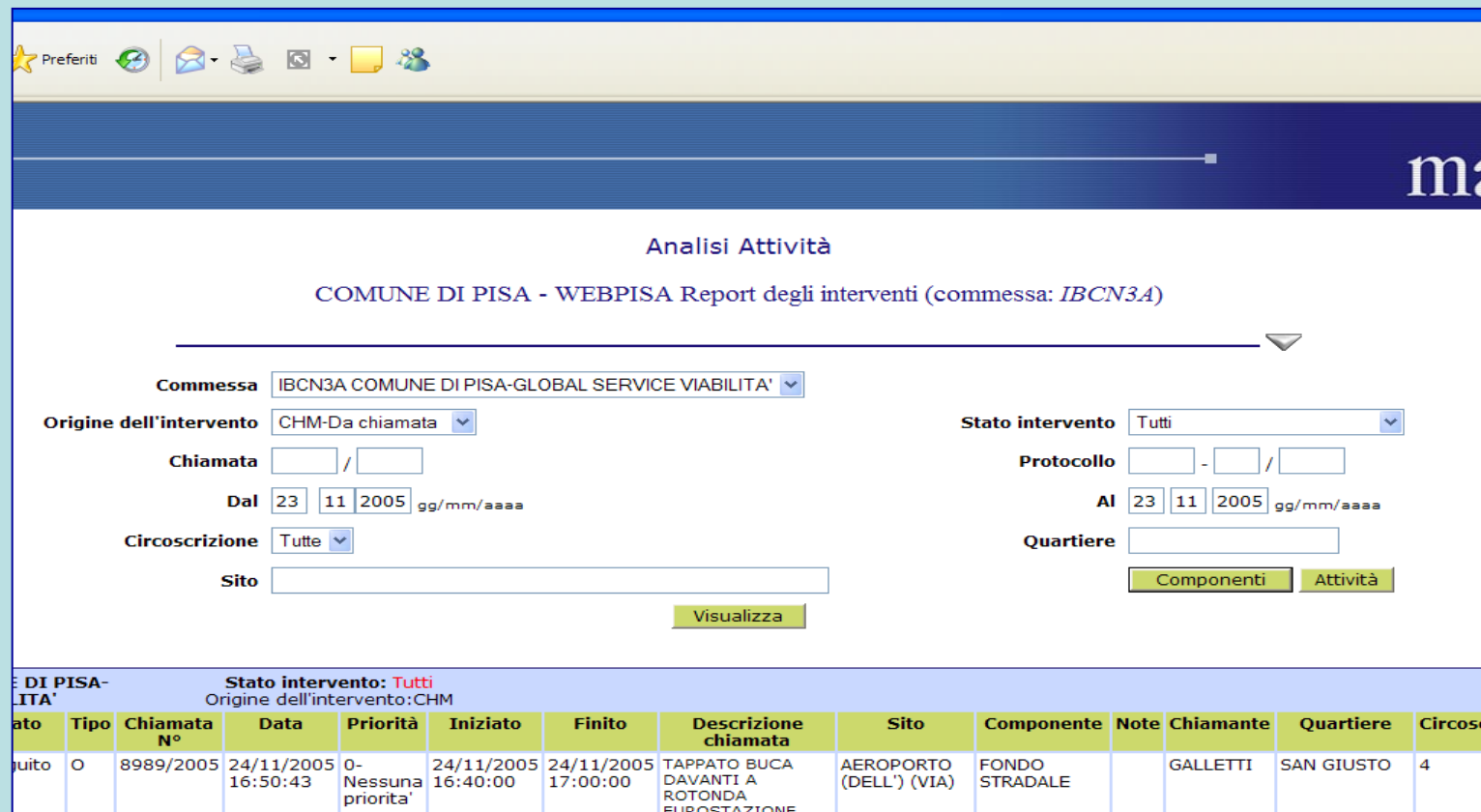
N° Verde Manital operativo 24 su 24h



Comune di Pisa

IL GLOBAL SERVICE PER LA GESTIONE , LA MANUTENZIONE ED IL MONITORAGGIO DEL PATRIMONIO STRADALE COMUNALE

## Il sistema informativo: esempio di accessibilità ai dati



The screenshot shows a web application interface for activity analysis. At the top, there is a navigation bar with icons for 'Preferiti', a search icon, a printer icon, a mail icon, and a user profile icon. Below this is a header with the text 'ma'. The main content area is titled 'Analisi Attività' and 'COMUNE DI PISA - WEBPISA Report degli interventi (commessa: IBCN3A)'. There is a search filter section with the following fields:

- Commissa: IBCN3A COMUNE DI PISA-GLOBAL SERVICE VIABILITA' (dropdown)
- Origine dell'intervento: CHM-Da chiamata (dropdown)
- Chiamata: [ ] / [ ]
- Dal: 23 / 11 / 2005 (date selector)
- Al: 23 / 11 / 2005 (date selector)
- Circoscrizione: Tutte (dropdown)
- Stato intervento: Tutti (dropdown)
- Protocollo: [ ] - [ ] / [ ]
- Quartiere: [ ]
- Sito: [ ]

Buttons for 'Visualizza', 'Componenti', and 'Attività' are present. Below the filters is a table with the following data:

Stato	Tipo	Chiamata N°	Data	Priorità	Iniziato	Finito	Descrizione chiamata	Sito	Componente	Note	Chiamante	Quartiere	Circosc
Chiuso	O	8989/2005	24/11/2005 16:50:43	0- Nessuna priorità	24/11/2005 16:40:00	24/11/2005 17:00:00	TAPPATO BUCA DAVANTI A ROTONDA FERROSTAZIONE	AEROPORTO (DELL') (VIA)	FONDO STRADALE		GALLETTI	SAN GIUSTO	4



Comune di Pisa

IL GLOBAL SERVICE PER LA GESTIONE , LA MANUTENZIONE ED IL MONITORAGGIO DEL PATRIMONIO STRADALE COMUNALE

## Analisi dei dati di gestione

### N° Chiamate registrate dal Sistema informativo

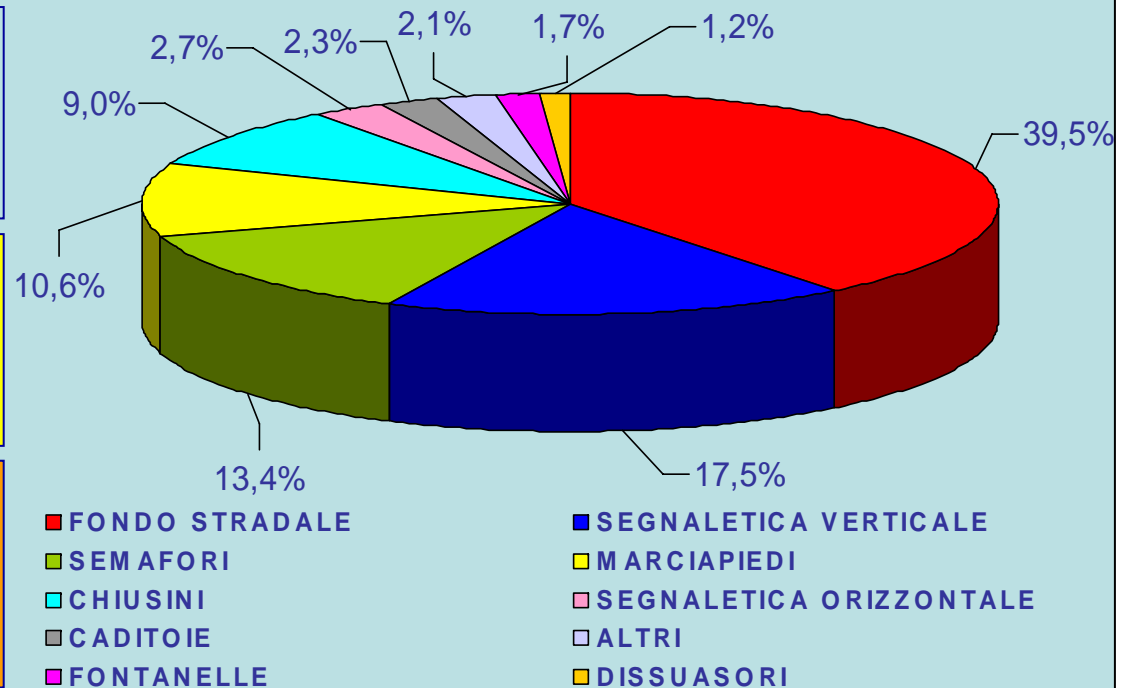
- 2.771 nel 2005
- 3.869 nel 2006

### N° Chiamate che hanno generato interventi straordinari

- 524 nel 2005
- 633 nel 2006

### N° Chiamate che hanno generato interventi effettuati in reperibilità

- 468 nel 2005
- 597 nel 2006



Il tempo medio di chiusura degli interventi a chiamata sia per l'anno 2005 che per l'anno 2006 è di 3 giorni.

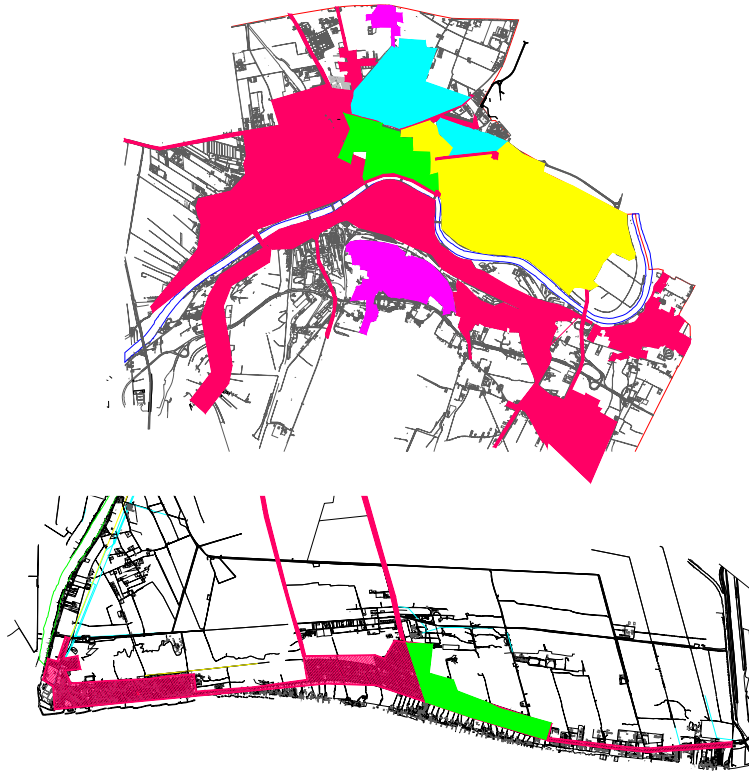


Comune di Pisa

IL GLOBAL SERVICE PER LA GESTIONE , LA MANUTENZIONE ED IL MONITORAGGIO DEL PATRIMONIO STRADALE COMUNALE



## Manutenzione ordinaria della segnaletica orizzontale



### Caratteristiche del servizio:

- ❖ Attività programmata per quartieri o zone omogenee
- ❖ Priorità degli interventi concertata con il Comune (Mobilità e PISAMO)
- ❖ Servizio continuativo e dedicato
- ❖ Gestione delle emergenze e degli interventi su chiamata
- ❖ Coinvolgimento attivo delle Circoscrizioni sia in fase preliminare che conclusiva
- ❖ Rilevazione dell'esistente, verifica delle ordinanze e della loro coerenza
- ❖ Verifica, con il supporto dell'uff. Mobilità, della regolamentazione dei flussi e delle soste
- ❖ Coordinamento con i progetti attinenti a mobilità e viabilità



Comune di Pisa

IL GLOBAL SERVICE PER LA GESTIONE , LA MANUTENZIONE ED IL MONITORAGGIO DEL PATRIMONIO STRADALE COMUNALE