

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA NORMATIVA

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso cui Aster srl, di seguito la società, individua i livelli qualitativi ottimali dei servizi che s'intendono garantire. È altresì uno strumento dinamico di comunicazione attraverso il quale la Società rende nota ed implementa la qualità dei servizi erogati, grazie al contributo degli utenti, destinatari informati e partecipi attivamente agli stessi servizi. L'introduzione della Carta dei Servizi in Italia è avvenuta nel 1993 ad opera del Dipartimento per la Funzione Pubblica: in tale documento di studio sono stati stabiliti i principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici. La materia è stata poi disciplinata dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". L'obbligo di adozione per ciascun soggetto erogatore di una propria specifica carta dei servizi è stato poi puntualizzato dall'art.2 del D. L 12 maggio 1995, n. 163, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e poi successivamente abrogato dal 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 PP. AA. 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, 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. Anche la CiVIT, oggi Anac, è intervenuta in materia con tre delibere: la Delibera n. 1 /2010 avente ad oggetto l'individuazione in via provvisoria degli standard di qualità dei servizi pubblici; la Delibera n. 88/2010 recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità" e la Delibera n. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici".

PRINCIPI GENERALI

In linea generale, la Carta dei Servizi rappresenta lo strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale Aster S.r.l. si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e i relativi standard qualitativi che si possono avere attraverso l'ente stesso. I principi fondamentali cui si informa la Carta dei Servizi, nonché l'erogazione stessa dei servizi pubblici, in linea con quanto stabilito dal DPCM del 27 gennaio 1994, sono i seguenti:

EGUAGLIANZA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Aster S.r.l. si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione

IMPARZIALITÀ DEI SOGGETTI EROGATORI

Aster S.r.l. si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

Aster S.r.l. si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi l'Aster si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

Aster S.r.l. si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi della Società, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

EFFICIENZA ED EFFICACIA DEL SERVIZIO

Aster S.r.l. persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

METODOLOGIA E AMBITO DI APPLICAZIONE

Il lavoro di individuazione dei servizi offerti, finalizzato all'elaborazione di una Carta dei Servizi di Aster S.r.l., è stato intrapreso da Aster per individuare una serie di servizi-attività standard comuni a tutti gli uffici e Ripartizioni dell'allora assetto organizzativo. Il lavoro si è concluso con l'individuazione dei macro-servizi, individuati in servizi agli utenti, al personale, ai fornitori, ad enti istituzionali ed al territorio. Peraltro, la necessità di completamento di tale lavoro è stata avvertita sia alla luce del quadro normativo di riferimento, con l'introduzione della Legge n.190/2012 e del successivo Decreto attuativo del 2013 (D.lgs. n.33/2013). In considerazione di tali mutamenti, è stato dato avvio ad una mappatura dei processi organizzativi e produttivi di Aster, partendo, in un'ottica di prevenzione dei rischi di corruzione, dai processi delle aree di rischio, con descrizione del relativo flusso. In tale contesto, si è proceduto prioritariamente all'individuazione dei procedimenti amministrativi di Aster, uniformando gli stessi ai fini della loro pubblicazione sul sito della Società, proseguendo nel lavoro di mappatura dei processi. Successivamente, e considerato il maggiore grado di maturità del sistema, si è ritenuto opportuno procedere ad una prima individuazione dei servizi offerti, con le modalità di erogazione degli stessi, e alla definizione degli standard di qualità che l'Aster intende garantire. A tal fine sono state redatte le presenti linee guida ed un cronoprogramma finalizzato alla definizione della Carta dei servizi.

Attraverso una attività di approfondimento dei processi, è stato individuato un primo elenco dei processi che determinano l'erogazione di un servizio per gli stakeholder, con successiva individuazione degli standard di qualità. Al riguardo, si richiamano i concetti di accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia. In generale, si intende incasellare una compilazione di una scheda tipo, contenente le informazioni sintetiche sulle modalità di accesso allo stesso, sul responsabile di riferimento cui rivolgersi e sugli standard di qualità adottati e una spiegazione dei servizi forniti

STRUTTURA SCHEMATICA DEI SERVIZI

Aster srl svolge un totale di xxx servizi che sono distribuiti per area di servizio come segue:

- TURISTICO
- GESTIONE SOSTA
- SERVIZI AL CITTADINO
- WELFARE ABITATIVO
- AMMINISTRATIVO
- ICT
- PASS
- MANUTENTIVO
- SICUREZZA

Ogni area di servizio al suo interno contiene un numero preciso di servizi forniti dalla società al cittadino.

STRUTTURA CARTE DEI SERVIZI, INDICATORE E STANDARD DI QUALITÀ

La società Aster srl adotta per ogni servizio la scheda tipo sotto riportata. Tale scheda contiene le informazioni indispensabili del servizio offerto per:

- AREA SERVIZI
- DENOMINAZIONE SERVIZIO
- DESCRIZIONE
- UTENZA
- MODALITA' DI EROGAZIONE
- ACCESSIBILITA'
- MODALITA' DI RECLAMO

I destinatari cui i singoli servizi si rivolgono possono essere:

- Stakeholder esterni: famiglie, turisti, cittadini, aziende, associazioni, altri enti, etc;
- Personale: compresi i dirigenti e altri collaboratori

Ogni servizio risponde ai criteri di qualità, conformemente a quanto previsto dalla delibera CiVIT n. 3/2012. Si riportano di seguito le dimensioni che Aster srl utilizzerà nell'erogazione del servizio; in caso di peculiarità del

servizio, possono prevedersi diverse dimensioni, per rappresentare con maggiore completezza la qualità effettiva del servizio erogato.

Accessibilità

- Sede degli uffici
- Giorni e orari di apertura al pubblico
- Numero di personale operante nel Servizio
- Tempo di attesa
- Canali di comunicazione (telefono, PEC, web, sportello, ...)

Tempestività

- Tempo massimo di erogazione del servizio
- Frequenza di erogazione del servizio erogati

Trasparenza

- Modalità di diffusione delle informazioni (informativa, spazi web, modulistica, brochure)
- Indicazioni del/dei contatto/i del Servizio di riferimento
- Frequenza degli aggiornamenti
- Incassi

Efficacia

- Rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente

Area servizi				
Denominazione servizi				
Utenza				
Modalità di erogazione				
Unità organizzativa responsabile				
Responsabile				
Accessibilità				
Modalità di reclamo				
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
Accessibilità				
Tempestività				
Efficacia				
Trasparenza				

Le schede dei servizi conservano validità fino all'aggiornamento con periodicità almeno biennale delle stesse, da effettuarsi sulla base delle esigenze sopravvenute, delle indicazioni dei Dirigenti delle aree di riferimento e/o su impulso degli stakeholder.

ELENCO SERVIZI AMBITO TURISTICO

- Area camper "sparafucile"
- Foresteria "Campo Canoa"
- Bagni Pubblici di via Goito
- Bagni autopulenti
- Bus turistici

- Noleggio bici "nobili segni"
- Migliaretto/ Area Carriaggi

AREA DI SERVIZIO FORESTERIA	SERVIZI AGLI UTENTI
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Pernottamento • Pulizie • Cucina • Sala da pranzo • Bagni • Accesso indipendente • Accompagnamento • Reclami • Prenotazioni • Indicatori di qualità del servizio • Kit biancheria a scelta dell'utente
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Incassi • Numero presenze • Diversificazione degli ospiti • Numero dei reclami

AREA DI SERVIZIO CAMPO CANOA	SERVIZI AGLI UTENTI
SERVIZI	<ul style="list-style-type: none"> • Parcheggio non custodito • Ingresso libero • Parcheggio area camper a soggiorno indicato a pagamento • Servizio navetta fino a Piazza Sordello
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di presenze • Numero dei reclami

AREA DEL SERVIZIO MIGLIARETTO/AREA CARIAGGI	SERVIZI AGLI UTENTI
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Occupazione suolo pubblico con allaccio alle utenze
INDICATORE DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Prolungamento contratto di affidamento servizio Comune di Mantova • Saturazione dei posti

AREA DI SERVIZIO AREA CAMPER "SPARAFUCILE"	SERVIZI AGLI UTENTI
SERVIZIO INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Area di sosta attrezzata • Servizi di accoglienza • Bagni • Posteggio • Camper service • Prese di corrente/ Acqua • Piazzola numerata
	<ul style="list-style-type: none"> • Numero delle presenze • Origine dei turisti • Reclami ricevuti • Incassi

AREA DEL SERVIZIO BAGNI DI VIA GOITO	SERVIZI AGLI UTENTI
SERVIZIO INDICATORE DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Bagni custodi • Servizio accoglienza • Servizio pulizia giornaliera • Tornello con cassa automatica
	<ul style="list-style-type: none"> • Incassi • Prolungamento contratto di affidamento servizio del comune di Mantova

AREA DEL SERVIZIO BUS TURISTICI	SERVIZI AGLI UTENTI
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Erogazione titoli di sosta e transito Ztl • Check-point • Prenotazione online
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Incassi • Prolungamento contratto di affidamento servizio Comune di Mantova

AREA DEL SERVIZIO BAGNI AUTOPULENTI	SERVIZI AGLI UTENTI
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Refill • Materiali di consumo • Svuotamento cassa
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Incassi • Prolungamento contratto di affidamento servizio Comune di Mantova

AREA DEL SERVIZIO MANTOVA CARD	SERVIZI AGLI UTENTI
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio di fornitura ed assistenza tecnica sul management system, sull'applicativo client per le vendite, e sul portale online dedicato ai servizi e vendite delle Mantova Sabbioneta Card • Servizio di progettazione e fornitura delle tessere cartacee • Attività di management degli aspetti contabili, finanziari e di magazzino • Servizio di produzione e gestione del progetto
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Traffico sul sito • Richiesta delle card da parte dei punti vendita • Prolungamento contratto di affidamento servizio Comune di Mantova

AREA DEL SERVIZIO SEGNALITICA TURISTICO/COMMERCIALE	SERVIZI AGLI UTENTI
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Installazione, manutenzione e gestione delle strutture • Grafica della pubblicità
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Incassi • Prolungamento contratto di affidamento servizio Comune di Mantova

AREA DEL SERVIZIO SERVIZIO SUPPORTO ATTIVITÀ PROMOZIONE TURISTICO/CULTURALE	SERVIZI AGLI UTENTI
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio di supporto delle attività promozione turistico/culturale • Mobilità sostenibile e del turismo sostenibile • Supporto all'organizzazione di conferenze, tavoli di lavoro, workshop
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Prolungamento contratto di affidamento servizio Comune di Mantova

AREA DEL SERVIZIO NOBILI SEGNI	SERVIZI AGLI UTENTI
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Noleggio velocipedi • Manutenzione
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Incassi • Prolungamento contratto di affidamento servizio Comune di Mantova

AREA SERVIZI	Turismo			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Mantova Card			
DESCRIZIONE	Il servizio area camper include: <ul style="list-style-type: none"> • Gestione vendite card • Gestione vendita card online • Rendicontazione degli introiti • Supporto punti vendita • Giacenze magazzino 			
UTENZA	Turisti, cittadini, enti, associazioni			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile quotidianamente			
RESPONSABILE	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio amministrativo, settore turismo e-mail: info@aster.mn.it 0376 196 9555- www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio d'acquisto delle card			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Accesso alle informazioni tramite sito web	Sito web istituzionale	Mediante e-mail info@aster.mn.it	80%
TEMPESTIVITÀ	< 5 giorni	Sito web istituzionale	A mezzo e-mail	80%
EFFICACIA	NA	Sito web istituzionale	A mezzo e-mail, canali non ufficiali, numero utenti, traffico online	80%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni det.430/2025	Sito web istituzionale	Agg. sito web, bilancio, rendicontazione	80%

AREA SERVIZI	Turismo			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Segnaletica Turistico/Commerciale			
DESCRIZIONE	Il servizio Segnaletica Turistico/Commerciale include: <ul style="list-style-type: none"> • Pubblicità istituzionale e commerciale • Grafica 			
UTENZA	Varia			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile quotidianamente			
RESPONSABILE	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio amministrativo, settore turismo e-mail: info@aster.mn.it 0376 196 9555 - www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo, settore turistico che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Na	Na	stradale	Na
TEMPESTIVITÀ	Na	Na	Na	Na
EFFICACIA	Na	Na	Na	Na
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni	Sito web istituzionale	Contratto di affidamento, Incassi	Na

AREA SERVIZI	Turismo			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Servizio Supporto Attività Promozione Turistico/Culturale			
DESCRIZIONE	Il servizio Servizio Supporto Attività Promozione Turistico/Culturale include: <ul style="list-style-type: none"> • Implementazione delle azioni rivolte alla promozione • Supporto all'organizzazione di conferenze, tavoli di lavoro • Sviluppo azioni progettuali • Supporto nella programmazione, definizione e promozione itinerari • Supporto ai servizi comunali per la promozione della mobilità lenta 			
UTENZA				
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile quotidianamente			
RESPONSABILE	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio amministrativo, settore turismo e-mail: info@aster.mn.it 0376 196 9555 - www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo, settore turistico che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Na	Na	Na	Na
TEMPESTIVITÀ	< 5 giorni	Na	Na	Na
EFFICACIA	Na	Na	Servizio effettivo	Na
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni/ det.430/2025	Sito web istituzionale	Agg.sito web, bilancio, incassi	Na

AREA SERVIZI	Turismo			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Area Camper “Sparafucile”			
DESCRIZIONE	<p>Il servizio area camper include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'accoglienza dei soggiornanti dagli addetti al servizio nelle fasce orarie 08:00-13:00/ 16:00-18:00 • Piazzole numerate con allaccio per acqua • Possibilità di noleggio biciclette elettriche” nobili segni” • Bagni e docce con acqua calda • Lavabi per stoviglie • Camper service • Pagamento con cassa automatica • Aperto h24 • Servizio di bus navetta gratuito dal parcheggio di Campo Canoa a Piazza Sordello (solo la domenica a pagamento 1 euro) • Wi-fi • Videosorveglianza • Colonnine con erogazione acqua ed energia elettrica (1 Kw per presa) • Raccolta rifiuti differenziata • Prese di corrente • Area di sosta attrezzata 			
UTENZA	Turisti con camper			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile quotidianamente fino a copertura massima dei posti disponibili			
RESPONSABILE	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	<p>Ufficio amministrativo, settore turismo e-mail: camper@aster.mn.it 0376 196 9555- www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova</p>			
MODALITA' DI RECLAMO	<p>L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo, settore turistico che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: camper@aster.mn.it</p>			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Accesso alle informazioni tramite sito web	Sito web istituzionale	Mediante e-mail camper@aster.mn.it	80%
TEMPESTIVITÀ	< 5 giorni	Sito web istituzionale	A mezzo e-mail	80%
EFFICACIA	Grado di soddisfazione degli ospiti	Sito web istituzionale	A mezzo e-mail, canali non ufficiali, numero utenti	80%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni/P.G.1350 78/2023	Sito web istituzionale	Agg.sito web, bilancio, incassi	80%

AREA SERVIZI	Turismo			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Foresteria			
DESCRIZIONE	<p>Il servizio di foresteria include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'accoglienza dei soggiornanti, la richiesta dei documenti per inserimento nel portale web della Questura • La dotazione dei kit di biancheria su richiesta dell'utente • La pulizia della struttura a fine soggiorno • Possibilità di utilizzare la cucina e mangiare nella sala adibita a tale scopo in struttura, disponibilità di stoviglie, lavastoviglie. • Accesso indipendente • Prenotazione mediante servizi online e pagamento con bonifico • Letti singoli e singolo bagno per stanza • 7 stanze • Wi-Fi 			
UTENZA	Atleti nazionali e internazionali, associazioni, enti.			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile quotidianamente via e-mail, via telefono e in modalità in orario di ufficio dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 16:00			
RESPONSABILE	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio amministrativo, settore turismo e-mail: foresteria@aster.mn.it 0376 196 9555- www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo, settore turistico che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: foresteria@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Accesso alle informazioni tramite sito web	Sito web istituzionale	Mediante e-mail foresteria@aster.mn.it	80%
TEMPESTIVITÀ	< 5 giorni	Sito web istituzionale	A mezzo e-mail	80%
EFFICACIA	Grado di soddisfazione degli ospiti	Sito web istituzionale	Form on line, incassi, numero utenza	80%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni/ P.G. 135078/2023	Sito web istituzionale	Incassi, Agg.sito web, bilancio	80%

AREA SERVIZI	Turismo			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Bagni pubblici "Via Goito"			
DESCRIZIONE	<p>Il servizio dei bagni pubblici include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pulizia giornaliera • Tornello automatico • Asciugamani ad aria • Presidio sul posto del personale addetto • Refill materiale di consumo • Svuotamento della cassa automatica • Pagamento con carta • Sapone 			
UTENZA	Turisti, cittadini residenti			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile quotidianamente			
RESPONSABILE	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio amministrativo, settore turismo e-mail: info@aster.mn.it 0376 196 9555- www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo, settore turistico che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Accesso alle informazioni tramite sito web	Sito web istituzionale	Mediante e-mail info@aster.mn.it	80%
TEMPESTIVITÀ	< 5 giorni	Sito web istituzionale	A mezzo e-mail	80%
EFFICACIA	Grado di soddisfazione degli ospiti	Sito web istituzionale	A mezzo e-mail, incassi canali non ufficiali, Incassi, consumo materiali, utilizzo utenze,	80%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni/det.1959/38220	Sito web istituzionale	Incassi, spazi web aggiornati/spazi web da aggiornare, bilancio	80%

AREA SERVIZI	Turismo			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Bagni pubblici Autopulenti			
DESCRIZIONE	<p>Il servizio dei bagni pubblici include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pulizia automatica h24 • Asciugamani ad aria • Sapone • Pagamento con carta • Refill materiale di consumo • Accesso ai disabili 			
UTENZA	Turisti, cittadini residenti			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile quotidianamente			
RESPONSABILE	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	<p>Ufficio amministrativo, settore turismo e-mail: info@aster.mn.it 0376 196 9555- www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova</p>			
MODALITA' DI RECLAMO	<p>L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo, settore turistico che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: info@aster.mn.it</p>			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Accesso alle informazioni tramite sito web	Sito web istituzionale	Mediante e-mail info@aster.mn.it	80%
TEMPESTIVITÀ	< 5 giorni	Sito web istituzionale	A mezzo e-mail	80%
EFFICACIA	Grado di soddisfazione degli ospiti	Sito web istituzionale	A mezzo e-mail, canali non ufficiali online, A mezzo e-mail, incassi canali non ufficiali, Incassi, consumo materiali, utilizzo utenze	80%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni/ det.7408/RS	Sito web istituzionale	Spazi web aggiornati/spazi web da aggiornare, incassi, bilancio	80%

AREA SERVIZI	Turismo			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Noleggio Bici ' Nobili Segni'			
DESCRIZIONE	Il servizio di noleggio bici 'nobili segni' include': <ul style="list-style-type: none"> • Recupero dei mezzi presso presidi prestabiliti da parte degli utenti (Parcheeggio Pradella e Area camper) • Manutenzione dei mezzi • Fornitura accessori 			
UTENZA	Turisti, cittadini residenti, enti, associazioni			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile su prenotazione 48 h prima			
RESPONSABILE	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio amministrativo, settore turismo e-mail: sharingmobility@aster.mn.it 0376 196 9555- www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo, settore turistico che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: sharingmobility@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Accesso alle informazioni tramite sito web	Sito web istituzionale	Mediante e-mail sharingmobility@aster.mn.it	80%
TEMPESTIVITÀ	< 5 giorni	Sito web istituzionale	A mezzo e-mail	80%
EFFICACIA	Grado di soddisfazione degli ospiti	Sito web istituzionale	A mezzo e-mail, numero utenti, destinazioni, numero mesi erogazione servizio	80%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni	Sito web istituzionale	Incassi, spazi web aggiornati/spazi web da aggiornare, incassi, bilancio	80%

AREA SERVIZI	Turismo			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Bus turistici			
DESCRIZIONE	Il servizio di bus turistici include: <ul style="list-style-type: none"> • Tariffe Online e pagamento al parcometro • Spazi sosta 			
UTENZA	Turisti, cittadini residenti, enti, associazioni			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile su prenotazione 48 h prima			
RESPONSABILE	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio amministrativo, settore turismo e-mail: info@aster.mn.it 0376 196 9555- www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo, settore turistico che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: info@aster.mn.it			

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Accesso alle informazioni tramite sito web	Sito web istituzionale	Mediante e-mail info@aster.mn.it	80%
TEMPESTIVITÀ	< 5 giorni	Sito web istituzionale	A mezzo e-mail	80%
EFFICACIA	Grado di soddisfazione degli ospiti	Sito web istituzionale	A mezzo e-mail, incassi	80%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni	Sito web istituzionale	Incassi, spazi web aggiornati/spazi web da aggiornare, incassi, bilancio	80%

AREA SERVIZI	Turismo			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Migliaretto/Area Carriaggi			
DESCRIZIONE	Il servizio dell'area carriaggi include: <ul style="list-style-type: none"> • allaccio energia elettrica • allaccio acqua • allaccio fognature • occupazione suolo pubblico • gestione rifiuti • tariffa variabile • Bollettino pago-pa 			
UTENZA	Utenza in possesso di veicoli adibiti ad abitazione al seguito delle attrazioni e preventivamente dichiarate			
MODALITÀ DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile quotidianamente quando è attivo			
RESPONSABILE	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITÀ	Ufficio amministrativo, settore turismo e-mail: info@aster.mn.it 0376 196 9555- www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova			
MODALITÀ DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo, settore turistico che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Accesso alle informazioni tramite e-mail	Sito web istituzionale del Comune di Mantova	Mediante e-mail info@aster.mn.it	80%
TEMPESTIVITÀ	< 5 giorni	Sito web istituzionale	A mezzo e-mail	80%
EFFICACIA	NA	Sito web istituzionale	A mezzo e-mail, , A mezzo e-mail, incassi, Incassi, utilizzo utenze	80%

TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni	Sito web istituzionale del Comune di Mantova	Spazi web aggiornati/spazi web da aggiornare, incassi, bilancio	80%
-------------	---	--	---	-----

SERVIZI

Principali caratteristiche del servizio della foresteria “Campo Canoa”

I servizi erogati mettono a disposizione, in primis a favore di professionisti, enti e società e associazioni sportive una struttura ricettiva pubblica dedicata al mondo dello sport che adotta tariffe agevolative con l’obiettivo di facilitare la creazione di un flusso turistico sportivo nel Comune di Mantova.

Alla base dei servizi erogati: sussiste l’implementazione dei servizi turistici con le possibilità relative alle misure disponibili per l’erogazione del servizio date dal tessuto produttivo gestito da Aster S.r.l.

Tipologia di utenza

In dettaglio, Aster S.r.l. supporta, tramite un’erogazione di servizi on line, due categorie di utenza:

- Professionisti, enti, professionisti, associazioni sportive;
- Soggetti convenzionati con il Comune di Mantova;

Modalità di erogazione

Mediante un apposito sito web, www.aster.mn.it vengono forniti i seguenti servizi, in modalità libera e aperta (cioè, senza necessità di registrazione/autenticazione).

L’invio della richiesta di pernottamento avviene mediante la compilazione di un modulo e il successivo invio a mezzo e-mail presso la casella postale di Aster S.r.l.

I servizi attivati hanno contribuito alla riduzione delle tempistiche e ad aumentare l’efficacia della struttura ed il suo livello di gradimento da parte degli utenti del servizio.

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l’e-mail foresteria@aster.mn.it.

Principali caratteristiche del servizio dell'Area Camper "Sparafucile"

I servizi erogati mettono a disposizione, in primis a favore di turisti camperisti, una struttura ricettiva pubblica dedicata alla visita della città di Mantova. L'area è interamente videosorvegliata e attrezzata con servizi acqua e luce per piazzola, servizi igienici e docce e camper service. Tra i servizi si individua il collegamento al centro città con bus navetta gratuita, eccetto la domenica che si paga 1 €, la possibilità di noleggiare le bici elettriche.

Tipologia di utenza

In dettaglio, Aster S.r.l. supporta, tramite un'erogazione di servizi informatizzati, un'utenza prettamente turistica:

- Camperisti;
- Camperisti con famiglia;

Modalità di erogazione

Mediante una modalità libera e aperta i turisti/camperisti possono usufruire dell'area camper recandosi sul posto e pagando il ticket alla cassa automatica con le seguenti tariffe:

I servizi erogati sono:

- Camper service (disattivato con temperature inferiori allo 0°C)
- Colonnine con erogazione acqua e energia elettrica (1 Kw per presa)
- Servizi igienici e docce riscaldate (locali accessibili con ticket di ingresso)
- Videosorveglianza
- Raccolta rifiuti differenziata
- Servizio di bus navetta gratuito dal parcheggio di Campo Canoa a Piazza Sordello
- Wi-fi
- 2 posti disabili

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail camper@aster.mn.it.

Principali caratteristiche del servizio "Bagni Pubblici di via Goito"

I servizi erogati mettono a disposizione, in primis a favore di turisti e cittadini, una struttura pubblica. L'area di servizio igienici dei bagni di via Goito è completamente attrezzata e regolamentata da tornello automatico che prevede il pagamento del ticket con contanti o Pos.

Tipologia di utenza

In dettaglio, Aster S.r.l. supporta, tramite un'erogazione di servizi informatizzati, un'utenza prettamente turistica e cittadina del Comune di Mantova:

- Turisti;
- Cittadini, ect;

Modalità di erogazione

Mediante una modalità libera e aperta i turisti e/o cittadini possono usufruire dei servizi igienici recandosi sul posto e pagando il ticket al tornello automatico le seguenti tariffe:

Non è previsto un accesso ai portatori di handicap poiché la struttura è inserita in un contesto vincolato da limiti di carattere storico artistico, ai sensi dell'art. 10, comma 1 del D.Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42 e s.m.i

I servizi erogati dalla società sono:

- Pulizia giornaliera
- Tornello automatico
- Asciugamani ad aria
- Presidio sul posto del personale addetto
- Refill materiale di consumo
- Svuotamento della cassa automatica
- Pagamento con carta
- Gratuità bambini fino a 10 anni di età
- Sapone

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: info@aster.mn.it

Principali caratteristiche del servizio "Bagni Pubblici Autopulenti"

I servizi erogati mettono a disposizione, in primis a favore di turisti e cittadini, una struttura pubblica. L'area di servizio igienici dei bagni autopulenti è completamente attrezzata e automatizzata.

Tipologia di utenza

In dettaglio, Aster S.r.l. supporta, tramite un'erogazione di servizi informatizzati, un'utenza prettamente turistica e cittadina del Comune di Mantova:

- Turisti;
- Cittadini, ect;

Modalità di erogazione

Mediante una modalità libera e aperta i turisti e/o cittadini possono usufruire dei servizi igienici recandosi sul posto e pagando il ticket al presso la struttura con le seguenti tariffe:

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: info@aster.mn.it

Principali caratteristiche del servizio “Noleggio bici Nobili Segni”

I servizi erogati mettono a disposizione, in primis a favore di turisti e cittadini, un servizio pubblico ed eco-friendly.

Tipologia di utenza

In dettaglio, Aster S.r.l. supporta, tramite un'erogazione di servizi informatizzati, un'utenza prettamente turistica e cittadina su concessione del Comune di Mantova:

- Turisti;
- Cittadini;

Modalità di erogazione

Mediante una modalità prettamente informatizzata on-line gli utenti posso fare richiesta del noleggio delle biciclette elettriche entro 7 giorni prima del loro utilizzo, la domanda avviene mediate la compilazione di un modulo on line dove si rilasciano i propri dati e numero di carta di credito come garanzia dato il costo elevato delle biciclette, nonostante non sia previsto in quella sede alcun addebito al richiedente.

- **Punti di ritiro**
Area Camper “Sparafucile”

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: info@aster.mn.it

Principali caratteristiche del servizio “Autobus Turistici”

I servizi erogati mettono a disposizione, in primis a favore di turisti, istituti e collettività, un servizio che permette loro di potere accedere alla Ztl dei bus di Mantova.

Tipologia di utenza

In dettaglio, Aster S.r.l. supporta, tramite un'erogazione di servizi informatizzati e telematica, un'utenza prettamente turistica e cittadina del Comune di Mantova:

- Cittadini;
- Aziende;

- Enti.

Modalità di erogazione

La modalità di erogazione del servizio che consiste nell'acquisto del ticket di accesso nella Ztl bus della città di Mantova può avvenire online sul sito web dell'azienda o in presenza presso i parcometri numerati dedicati a tale servizio e dislocati nei punti chiave che consentono l'ingresso nella Ztl dedicata. La tariffa indicata sul sito istituzionale della società subisce delle variazioni a seguito della modalità di pagamento se effettuate online oppure al parcometro dedicato.

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: info@aster.mn.it

Principali caratteristiche del servizio "Migliaretto/Area Carriaggi"

I servizi erogati concernono le attività di circo e spettacolo viaggiante e utilizzo degli allacci presenti da parte dei campi adiacenti per l'uso delle stesse, e che sono prevalentemente messe a disposizione dei fruitori del campo che hanno la possibilità di potersene avvalere.

Tipologia di utenza

- Spettacoli viaggianti;
- Scuderie motocross, ect;

Modalità di erogazione

Mediante una modalità libera e aperta gli utenti possono usufruire dei servizi di allaccio e occupazione del suolo pubblico pagando una quota su tariffa variabile presso la sede della società di erogazione del servizio.

I Servizi sono:

- allaccio energia elettrica
- allaccio acqua
- allaccio fognature
- occupazione suolo pubblico
- gestione rifiuti
- tariffa variabile
- Bollettino pago-pa

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: info@aster.mn.it

Principali caratteristiche del servizio “Mantova Card”

I servizi erogati mettono a disposizione, in primis a favore di turisti, enti, associazioni, ed altri organismi che collaborano con Aster srl un servizio che permette loro di erogare una Card che permette l'accesso a servizi museali. Tra le attività in capo ad Aster si distinguono il servizio di fornitura ed assistenza tecnica sul management system, sull'applicativo client per le vendite e sul portale online dedicato ai servizi e vendite delle Mantova Sabbioneta Card, oltre che al servizio di progettazione e fornitura delle tessere cartacee. Inoltre, uno dei focus del servizio è individuato nella promozione di una politica plastic-free con la produzione di tessere cartacee e l'ottimizzazione dei processi di acquisto online a carico dell'utente attraverso la messa in opera di nuove funzionalità sistemiche sul portale e-commerce. Aster srl garantisce un servizio di monitoraggio e assistenza eterogeneo ad alto livello, con l'evasione di numerose istanze di supporto applicativo, contabile ma anche di assistenza operativa diretta al Punto Vendita o all'utente fruitore, rispettivamente nelle attività di vendita e acquisto delle card. In ultimo, vi è stata la migrazione in Cloud del software di vendita delle card. Tale operazione ha consentito di sgravare e alleggerire il sistema locale, con un attendibile perfezionamento delle performance sistemiche e di sicurezza del software in uso.

Tipologia di utenza

In dettaglio, Aster S.r.l. supporta, tramite un'erogazione di servizi informatizzati e telematica, un'utenza prettamente turistica e cittadina del Comune di Mantova e organismi come segue:

- Turisti
- Cittadini
- Enti
- Associazioni
- Musei;

Modalità di erogazione

Mediante una modalità libera e aperta gli utenti possono usufruire dei servizi di acquisto delle card presso gli infopoint, presso il sito <http://home.mantovacard.it/>. Se presenti delle anomalie operative i partners di Aster srl possono contattare gli uffici della società che se ne occupano per la soluzione del problema.

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: info@aster.mn.it

Principali caratteristiche del servizio “Segnalitica Turistico/Commerciale”

I servizi erogati mettono a disposizione, in primis al cittadino, la possibilità di fruire di informazioni da privati nonché da parte del Comune di Mantova.

Tipologia di utenza

Cittadini;

Turisti, ect;

Modalità di erogazione

È un servizio di installazione, manutenzione e gestione delle strutture per la segnaletica turistico/commerciale sul territorio Comunale da parte di Aster srl.

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: info@aster.mn.it

Principali Caratteristiche del Servizio “Supporto Attività Promozione Turistico/Culturale”

I servizi erogati sono volti a:

- 1) implementazione delle azioni rivolte alla promozione dell'uso della bicicletta, del concetto di mobilità attiva e sostenibile per Mantova e delle azioni di mobilità sostenibile, anche con riferimento ai servizi integrati;
- 2) Supporto all'organizzazione di conferenze, tavoli di lavoro, workshop, sviluppo azioni progettuali in capo al Settore Cultura, Turismo e Promozione della città nell'ambito della promozione del turismo sostenibile, compresi gli interventi di valorizzazione e di diffusione della conoscenza relativi al Sito Unesco Mantova e Sabbioneta;
- 3) Supporto nella programmazione, definizione e promozione di itinerari di mobilità sostenibile;
- 4) Supporto ai servizi comunali per la promozione della mobilità lenta

Tipologia di utenza

Collettività;

Turisti, ect;

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato come segue:

- 1) Predisposizione delle candidature di progetti culturali e turistici a valere su bandi regionali e ministeriali;
- 2) Coordinamento dell'iter progettuale, cabina di regia e sviluppo delle azioni e monitoraggio;
- 3) Promozione e diffusione delle azioni progettuali;
- 4) Predisposizione delle attività di rendicontazione dei progetti;
- 5) Supporto e implementazione delle reti turistiche attive e attivabili in campo turistico e culturale.

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: info@aster.mn.it

AREA DEL SERVIZIO GUARDIANIA PARCHI	SERVIZI AGLI UTENTI
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Presidio giardini pubblici • Segnalazioni
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Prolungamento contratto di affidamento servizio Comune di Mantova • Segnalazioni (Polizia Locale/Parco del Mincio/Mantova ambiente)

ELENCO SERVIZI AMBITO SICUREZZA

- Guardiaia Parchi;

AREA SERVIZI	Sicurezza			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Guardiana			
DESCRIZIONE	Il servizio Guardiaia: <ul style="list-style-type: none"> • Presidio giardini pubblici 			
UTENZA	Collettività			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile quotidianamente			
RESPONSABILE	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio amministrativo, e-mail: info@aster.mn.it 0376 196 9555 - www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo, settore sicurezza che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Na	Na	Na	Na
TEMPESTIVITÀ	< 5 giorni	Na	Na	Na
EFFICACIA	Na	Na	Servizio effettivo	Na
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni/DET.231/2022	Sito web istituzionale	Agg.sito web, segnalazioni	Segnalazioni

Principali Caratteristiche del Servizio "Guardiana Parchi"

Il servizio è finalizzato al presidio di alcuni giardini pubblici al fine di prevenire e segnalare eventuali comportamenti che contrastano con il corretto vivere civile.

Tipologia di utenza

Collettività;

Turisti, ect;

Modalità di erogazione

L'attività prevede il presidio con servizio itinerante nelle ore pomeridiane di particolare affluenza nei seguenti giardini:

- Lungolago Mincio e Gonzaga;
- Piazza Pallone;
- Piazza Virgiliana;
- Giardini Lungo Rio
- Giardini Valentini
- Giardini Nuvolari
- Giardini di Viale Piave
- Parco TE
- Giardini di Belfiore

La quasi totalità delle segnalazioni è relativa al non corretto conferimento dei rifiuti negli idonei spazi e più in generale alla manutenzione del verde pubblico. Al fine di ottimizzare le modalità di tracciamento di dette segnalazioni, presso gli istituti preposti, quali Polizia Locale, Parco del Mincio e Mantova Ambiente, è stata attivata apposita piattaforma denominata Siti FM della società Abaco Group Spa. Tale piattaforma permette di poter attivare interfacciamento con gli applicativi già in uso dal Settore Lavori Pubblici del Comune di Mantova e Aster, con la conseguente possibilità di assegnare le richieste caricate a sistema per competenza, in modo da poter garantire il corretto processo di risoluzione esecutiva delle stesse.

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: info@aster.mn.it

ELENCO DEI SERVIZI MOBILITÀ URBANA

Il servizio mobilità urbana è inteso come modalità di spostamento delle persone e delle merci in una città è un ambito di grande interesse per Aster, ed è strutturato come segue:

- Sosta a raso;
- Parcheggi di interscambio;
- Parcheggi in struttura;
- Viabilità;
- Mobilità sostenibile;
- Promozione mobilità sostenibile;
- Gestione ordinaria del ponte ciclo pedonale mobile di porto catena;
- Servizio di rilascio Pass e autorizzazioni sosta, abbonamenti sosta;

ELENCO SERVIZI AMBITO PASS (mobilità urbana)

- Ztl;
- Abbonamenti strisce blu;
- Disabili;
- Trasporti superiori;

AREA DEL SERVIZIO	SERVIZI AGLI UTENTI
Ztl	
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Rilascio pass online per ztl e strisce blu • Rilascio pass disabili • Rilascio pass trasporti superiori • Rilascio abbonamenti per sosta
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Traffico sul sito • Richiesta dei pass • Richiesta abbonamenti • Prolungamento contratto di affidamento servizio Comune di Mantova

AREA SERVIZI	Pass (mobilità urbana)			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Servizio Pass			
DESCRIZIONE	Il servizio pass include: <ul style="list-style-type: none"> • Rilascio e rinnovo dei pass Ztl, strisce blu • Rilascio pass disabili • Rilascio pass per cantieri, trasporti superiori • Abbonamenti per non residenti 			
UTENZA	Collettività e turisti			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile quotidianamente in presenza presso gli uffici della società che online			
RESPONSABILE	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio Pass e-mail: servizionline@aster.mn.it 0376 196 9555- www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio pass, settore mobilità che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: servizionline@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	In presenza front office e online	Sito web istituzionale	Traffico online, e-mail ricevute, rilascio pass	80%
TEMPESTIVITÀ	< 5 giorni	Front office e online	E-mail info@aster.mn.it	80%

EFFICACIA	NA	Sito istituzionale	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni	Sito web istituzionale	Agg.sito web, segnalazioni	80%

Principali caratteristiche del servizio "PASS"

Il servizio Pass è strutturato in una modalità ramificata al fine di evadere le richieste di mobilità applicando il regolamento comunale che ne ha disciplinato le regole di applicazione per il transito e la sosta nella città di Mantova.

Tipologia di utenza

Collettività (cittadini residenti e non), lavoratori e turisti;

Modalità di erogazione

Rilascio titoli di transito e sosta nella Comune di Mantova in presenza allo sportello e attraverso compilazione dei moduli online accendo al sito web www.aster.mn.it.

Per ogni sezione specifica del settore pass è dedicata un indirizzo e-mail al fine di smistare le pratiche aventi oggetto la materia di competenza.

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: servizionline@aster.mn.it

ELENCO DEI SERVIZI MOBILITÀ URBANA

AREA DEL SERVIZIO	SERVIZI AGLI UTENTI
Sosta a raso	
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Parcheggio non custodito extra Ztl • Parcometro con emissione dei ticket • Sosta regolamentata • Ausiliari del traffico • Pagamento con App • Pagamento con moneta e pagamento elettronico • Reperibilità h24
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Prolungamento contratto di affidamento servizio Comune di Mantova • n° chiamate per assistenza • Incassi parcometro / n° sanzioni • Svuotamento Parcometro

AREA DEL SERVIZIO Parcheggio in struttura Castello	SERVIZI AGLI UTENTI
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Parcheggio non custodito extra Ztl • Pagamento con App • Pagamento con moneta e pagamento elettronico • Reperibilità h24
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Prolungamento contratto di affidamento servizio Comune di Mantova • n° chiamate per assistenza

AREA DEL SERVIZIO Parcheggi in struttura Pradella	SERVIZI AGLI UTENTI
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Parcheggio non custodito con video sorveglianza • Parcometro con emissione dei ticket • Pagamento con App • Pagamento con moneta e pagamento elettronico • Reperibilità h24
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Prolungamento contratto di affidamento servizio Comune di Mantova • n° chiamate per assistenza • Incassi

AREA DEL SERVIZIO	SERVIZI AGLI UTENTI
Ponte ciclo pedonale	
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Manutenzione ordinaria • Gestione struttura • Assistenza
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Prolungamento contratto di affidamento servizio Comune di Mantova • n° chiamate per assistenza

AREA DEL SERVIZIO	SERVIZI AGLI UTENTI
Parcheggi di interscambio	
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Parcheggio non custodito di Campo Canoa e Montelungo • Navette da campo canoa per piazza Sordello • Navette da Montelungo fino a via Matteotti • Assistenza
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Prolungamento contratto di affidamento servizio Comune di Mantova • n° chiamate per assistenza

AREA SERVIZI	Mobilità urbana			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Sosta A Raso			
DESCRIZIONE	<p>Il servizio include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parcheggio non custodito extra Ztl • Parcometro con emissione dei ticket • Sosta regolamentata • Ausiliari del traffico • Pagamento con App • Pagamento con moneta e pagamento elettronico • Reperibilità h24 			
UTENZA	Collettività e turisti			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile quotidianamente			
RESPONSABILE	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio Amministrativo/manutentivo e-mail: info@aster.mn.it 0376 196 9555 - www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo/manutentivo, settore mobilità che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Immediata	Sito web istituzionale	Traffico online, e-mail ricevute, rilascio titoli di sosta	80%
TEMPESTIVITÀ	< 5 giorni	Front office e online	E-mail info@aster.mn.it	80%
EFFICACIA	NA	Sito istituzionale	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni	Sito web istituzionale	Agg.sito web, segnalazioni	80%

AREA SERVIZI	Mobilità urbana			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Parcheggio” Pradella”			
DESCRIZIONE	<p>Il servizio include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parcheggio non custodito extra Ztl • 362 posti • Video sorveglianza • Pagamento con App(money-go/telepass) • LPR/ Lettura targhe • Chiusura automatica notturna 22:00/06:00 • Deposito biciclette • Convenzioni auto/bici • Svuotamento cassa • Abbonamento sosta breve • Pagamento con moneta e pagamento elettronico • Reperibilità h24 • Accesso automatizzato 			
UTENZA	Collettività e turisti, residenti e non			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile quotidianamente			
RESPONSABILE	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	<p>Ufficio Amministrativo/manutentivo e-mail: parcheggio.pradella@aster.mn.it 0376 196 9555- www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova</p>			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo/manutentivo, settore mobilità che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail: parcheggio.pradella@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Immediata	Sito web istituzionale	Traffico online, e-mail ricevute, rilascio titoli di sosta, abbonamenti	80%
TEMPESTIVITÀ	< 5 giorni	Front office e online	E-mail parcheggio.pradella@aster.mn.it	80%
EFFICACIA	Grado di soddisfazione NA	Sito istituzionale	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni	Sito web istituzionale	Agg.sito web, segnalazioni	80%

AREA SERVIZI	Mobilità urbana			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Parcheggio “Castello”			
DESCRIZIONE	<p>Il servizio include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parcheggio non custodito extra Ztl • Telepass • Posti 32 • Pagamento cartaceo ed elettronico • Assistenza • Svuotamento cassa • Videosorveglianza • No chiusura automatica 			
UTENZA	Collettività, turisti			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile quotidianamente			
RESPONSABILE	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio Amministrativo/manutentivo e-mail: info@aster.mn.it 0376 196 9555 - www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo/manutentivo, settore mobilità che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Immediata	Sito web istituzionale	Traffico online, e-mail ricevute	80%
TEMPESTIVITÀ	< 5 giorni	Front office e online	E-mail info@aster.mn.it	80%
EFFICACIA	NA	Sito istituzionale	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni	Sito web istituzionale	Agg.sito web, segnalazioni	80%

AREA SERVIZI	Mobilità urbana			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Parcheggi interscambio			
DESCRIZIONE	<p>Il servizio include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parcheggio non custodito extra Ztl • Gratuità • No chiusura automatica • Videosorveglianza 			
UTENZA	Collettività e turisti			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile quotidianamente			
RESPONSABILE	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	<p>Ufficio Amministrativo/manutentivo e-mail: info@aster.mn.it 0376 196 9555- www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova</p>			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo/manutentivo, settore mobilità che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Immediata	Sito web istituzionale	Traffico online, e-mail ricevute	80%
TEMPESTIVITÀ	< 5 giorni	Front office e online	E-mail info@aster.mn.it	80%
EFFICACIA	NA	Sito istituzionale	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni	Sito web istituzionale	Agg.sito web, segnalazioni	80%

AREA SERVIZI	Mobilità urbana			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Ponte ciclo pedonale			
DESCRIZIONE	Il servizio include: <ul style="list-style-type: none"> • Manutenzione ordinaria • Gestione della struttura • Assistenza 			
UTENZA	Collettività, Forze dell'ordine			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile quotidianamente			
RESPONSABILE	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio Amministrativo/manutentivo e-mail: info@aster.mn.it 0376 196 9555- www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo/manutentivo, settore mobilità che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Immediata	Sito web istituzionale	e-mail ricevute	80%
TEMPESTIVITÀ	< 5 giorni	Front office e online	E-mail info@aster.mn.it	80%
EFFICACIA	NA	Sito istituzionale	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni	Sito web istituzionale	Agg.sito web, segnalazioni	80%

Principali Caratteristiche del Servizio "Sosta a raso"

Il servizio è finalizzato al controllo del traffico, per accesso alla Ztl e per la sicurezza, alla videosorveglianza e alla lettura targhe. La mobilità urbana intesa come modalità di spostamento delle persone e delle merci in una città è un ambito di grande interesse per Aster.

Tipologia di utenza

- Collettività
- turisti

Modalità di erogazione

Mediante una modalità libera e aperta gli utenti possono usufruire del servizio della sosta a raso pagando un ticket o con moneta e/o con pagamento elettronico.

I Servizi sono:

- Parcheggio non custodito extra Ztl
- Parcometro con emissione dei ticket
- Sosta regolamentata
- Ausiliari del traffico
- Pagamento con App
- Pagamento con moneta e pagamento elettronico

- Reperibilità h24

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: info@aster.mn.it

Principali Caratteristiche del Servizio “Parcheggio Pradella”

Il servizio è finalizzato al parcheggio in struttura sia con la possibilità di abbonamento che l'opzione di usufruirne come parcheggio scambiatore.

Tipologia di utenza

- Collettività
- Turisti

Modalità di erogazione

Mediante una modalità libera e online gli utenti possono usufruire del parcheggio pagando un ticket o con moneta e/o con pagamento elettronico o stipulando un abbonamento.

I servizi sono:

- Parcheggio non custodito extra Ztl
- 362 posti
- Video sorveglianza
- Pagamento con App(money-go/telepass)
- LPR/ Lettura targhe
- Chiusura automatica notturna 22:00/06:00
- Deposito biciclette
- Convenzioni auto/bici
- Svuotamento cassa
- Abbonamento sosta breve
- Pagamento con moneta e pagamento elettronico
- Reperibilità h24
- Accesso automatizzato

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: info@aster.mn.it

Principali Caratteristiche del Servizio “Parcheggio Castello”

Il Parcheggio Castello è uno dei parcheggi in struttura più vicini al centro storico, la struttura è automatizzata, servita con cassa automatica per pagamenti cartacei ed elettronici ed è interamente videosorvegliata.

Tipologia di utenza

- Collettività
- Turisti

Modalità di erogazione

Mediante una modalità libera e online gli utenti possono usufruire del parcheggio pagando un ticket o con moneta e/o con pagamento elettronico o stipulando un abbonamento.

I servizi sono:

- Parcheggio non custodito extra Ztl
- Telepass
- Posti 32
- Pagamento cartaceo ed elettronico
- Assistenza
- Svuotamento cassa
- Videosorveglianza
- No chiusura automatica

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: info@aster.mn.it

Principali Caratteristiche del Servizio “Parcheggi di interscambio”

I parcheggi di interscambio sono dei parcheggi gratuiti che permettono la sosta poco fuori dal centro abitato e che sono collegati alla città mediante delle navette che trasportano le persone nella piazza principale e nelle vie di snodo strategiche per gli spostamenti. I parcheggi di interscambio sono videosorvegliati.

Tipologia di utenza

- Collettività
- turisti

Modalità di erogazione

Mediante una modalità libera e aperta gli utenti possono usufruire del servizio gratuitamente

I Servizi sono:

- Parcheggio non custodito extra Ztl
- Gratuità

- No chiusura automatica
- Videosorveglianza

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: info@aster.mn.it

Principali Caratteristiche del Servizio “Ponte ciclopedonale”

Il servizio è finalizzato alla manutenzione e gestione ordinaria del ponte.

Tipologia di utenza

- Collettività
- turisti

Modalità di erogazione

Mediante una modalità libera e aperta gli utenti possono usufruire del servizio gratuitamente

I Servizi sono:

- manutenzione
- gestione ordinaria
- apertura sbarre per transito natanti GDF

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: info@aster.mn.it

ELENCO SERVIZI DI VIABILITÀ

Ad oggi Aster provvede alla supervisione del sistema di monitoraggio del traffico del Comune di Mantova, elaborando statistiche ed analisi dei dati provenienti dai punti di rilevamento del traffico e dalle telecamere ZTL predisposte al monitoraggio dei flussi, segnalando eventuali anomalie.

Aster, inoltre, gestisce e controlla il sistema di indirizzamento ai parcheggi coordinando la comunicazione tra Ente, cittadini ed aziende terze e provvede al caricamento dei dati sull'app Cantieri, in modo da aggiornare i cittadini e gli utenti delle modifiche alla viabilità derivanti dall'apertura di cantieri pubblici e privati impattanti sul territorio mantovano e, più in generale, per la realizzazione delle grandi opere del Comune.

- Monitoraggio traffico/ App Cantieri
- Kiss and Ride

AREA DEL SERVIZIO	SERVIZI AGLI UTENTI
Viabilità	
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio traffico • Elaborazione statistiche • Analisi dati rilevamento traffico • Coordinamento e indirizzamento ai parcheggi • Caricamento dati app Cantieri
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Prolungamento contratto di affidamento servizio Comune di Mantova

AREA SERVIZI	Viabilità			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Viabilità			
DESCRIZIONE	Il servizio include: <ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio • Elaborazione statistiche • Analisi dati ricevimento traffico • Coordinamento e indirizzamento ai parcheggi • Caricamento dati traffico su app Cantieri 			
UTENZA	Collettività e turisti ed enti			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile quotidianamente			
RESPONSABILE	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio Amministrativo e-mail: info@aster.mn.it 0376 196 9555- www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo/manutentivo, settore mobilità che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Immediata	Sito web istituzionale	Traffico online, e-mail ricevute	80%
TEMPESTIVITÀ	< 5 giorni	Front office e online	E-mail info@aster.mn.it	80%
EFFICACIA	NA	Sito istituzionale	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	Sito web Grado di aggiornamento delle informazioni	Sito web	Sito web	80%

Principali Caratteristiche del Servizio “Viabilità”

Supervisione del sistema di monitoraggio del traffico del Comune di Mantova, elaborando statistiche ed analisi dei dati provenienti dai punti di rilevamento del traffico e dalle telecamere ZTL predisposte al monitoraggio dei flussi, segnalando eventuali anomalie e caricamento dati nell’App Cantieri.

Tipologia di utenza

- Collettività
- Turisti
- Enti

Modalità di erogazione

Mediante una modalità libera e aperta gli utenti possono usufruire del servizio gratuitamente

I Servizi sono:

- Monitoraggio
- Elaborazione statistiche
- Analisi dati ricevimento traffico
- Coordinamento e indirizzamento ai parcheggi
- Caricamento dati traffico su app Cantieri

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l’e-mail: info@aster.mn.it

ELENCO SERVIZI MOBILITÀ SOSTENIBILE

L'attività prevede la gestione dei servizi di conciliazione vita-lavoro e cura genitoriale (Kiss and Ride) e dei servizi correlati a supporto dell'accessibilità sicura alle scuole (presidio degli accessi scolastici e delle ZTL a tempo).

I servizi sono gestiti attraverso ausiliari e personale dedicato alla gestione operativa del progetto e alle varie forme di comunicazione e organizzazione degli eventi correlati, e sono aperti alla collaborazione con le associazioni del territorio.

Per tale attività Aster dedica n. 9 dipendenti, formati e con inquadramento idoneo allo svolgimento del servizio.

AREA DEL SERVIZIO	SERVIZI AGLI UTENTI
Mobilità sostenibile	
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none">• Supporto accessibilità scuole• Presidio accessi scolastici e delle Ztl a tempo
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none">• Prolungamento contratto di affidamento del servizio

AREA SERVIZI	Mobilità sostenibile			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Kiss and ride			
DESCRIZIONE	Il servizio include: <ul style="list-style-type: none"> • Supporto accessibilità scuole • Presidio accessi scolastici • Presidio Ztl a tempo 			
UTENZA	Collettività e Scuole			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile nel periodo scolastico			
RESPONSABILE	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio Amministrativo/manutentivo e-mail: info@aster.mn.it 0376 196 9555 - www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo/manutentivo, settore mobilità che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Immediata	Sito web istituzionale	Traffico online, e-mail ricevute	80%
TEMPESTIVITÀ	< 5 giorni	Front office e online	E-mail info@aster.mn.it	80%
EFFICACIA	NA	Sito istituzionale	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni	Sito istituzionale	Sito istituzionale	80%

Principali caratteristiche del Servizio “Kiss and ride”

L'attività prevede la gestione dei servizi di accompagnamento dei minori presso i presidi scolastici e il presidio agli accessi delle scuole al fine di trovare una migliore condizione di vita dei genitori e dei minori. Attività di supporto al Manager d'area e con il Mobility Manager aziendale del Comune di Mantova. Inoltre, è previsto il supporto alla redazione e all'attuazione del Piano per gli Spostamenti Casa-Lavoro (PSCL) del Comune di Mantova.

L'attività prevede inoltre l'organizzazione e la promozione di eventi legati alla mobilità sostenibile, la fornitura di gadget promozionali legati alle varie progettualità di mobilità sostenibile in essere.

Tipologia di utenza

- Collettività, Istituzioni scolastiche ed Enti

Modalità di erogazione

Mediante una modalità libera e aperta gli utenti possono usufruire del servizio gratuitamente.

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: info@aster.mn.it

ELENCO SERVIZI SETTORE WELFARE ABITATIVO

AREA DEL SERVIZIO	SERVIZI AGLI UTENTI
Sportello inquilini	
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello fisico • Sportello online • Gestione pratiche (bandi, manutenzioni, segnalazioni inquilini) • Sportello telefonico e online • Gestione pratiche (domande di alloggio e contributi sugli affitti, manutenzioni, box, segnalazioni inquilini)
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Prolungamento contratto di affidamento • Numero pratiche elaborate

AREA DEL SERVIZIO	SERVIZI AGLI UTENTI
Idoneità alloggio	
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Richiesta documenti • Pagamento pratica • Elaborazione tecnica del referto • Contatto utente per ritiro pratica
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Prolungamento contratto affidamento • Numero elaborazione pratiche • Numero segnalazioni utenti

AREA DEL SERVIZIO	SERVIZI AGLI UTENTI
Orti urbani	
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello online e fisico per ricevimento domande e altre richieste utenti • Istruttoria domande • Convocazioni assegnatari • Rapporti con assegnatari e con il Comune • Verifica osservanza regolamento comunale • Gestione manutentiva
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Prolungamento contratto affidamento • Numero elaborazione delle pratiche • Numero segnalazioni utenti

AREA DEL SERVIZIO	SERVIZI AGLI UTENTI
Bandi casa e bandi contributi affitti	
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione utenza • Ricevimento domande e assistenza nella compilazione • Calendarizzazione appuntamenti • Supporto al comune per istruttoria
INDICATORE DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Prolungamento contratto di affidamento • Numero elaborazione pratiche • Numero appuntamenti

AREA DEL SERVIZIO	SERVIZI AGLI UTENTI
Gestione manutentiva	
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Ricevimento segnalazioni utenti attraverso il centralino aziendale, mail o il numero h24 dedicato ai problemi manutentivi (attivo anche nei giorni festivi) • Gestione della segnalazione e valutazione della tipologia di intervento • Programmazione dell'intervento previo accordo con l'utente • Rendicontazione intervento all'ufficio amministrativo per attribuzione costi in bollettazione se di competenza dell'inquilino • Manutenzioni ordinarie • Pulizia spazi comuni • Mantenimento presidi antincendio • Custodia chiavi alloggi sfitti e box • Segnalazione rischi sicurezza Comune di Mantova
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Prolungamento contratto affidamento • Numero segnalazioni • Volume totale del debito

AREA DEL SERVIZIO	SERVIZI AGLI UTENTI
Gestione amministrativa	
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Stipula contratti e atti conseguenti • Verifica requisiti • Bollettazione • Spese di gestione immobili • Gestione rapporti economici con amministrazioni condominiali edifici misti • Calcolo canone • Monitoraggio morosità • Anagrafe biennale dell'utenza
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Prolungamento contratto di servizio • Numero elaborazione pratiche • Numero appuntamenti • Numero di segnalazioni e domande pervenute • Numero di segnalazioni e pratiche evase

ELENCO SERVIZI

L'attività relativa ai servizi abitativi è svolta sulla base del Piano Industriale e dei due contratti di servizio relativi alla gestione amministrativa e manutentiva ordinaria degli alloggi pubblici di proprietà del Comune di Mantova.

Il contratto di servizio sulla gestione amministrativa delle case popolari affida ad Aster anche le funzioni di back e front office sui contributi sull'abitare nel libero mercato e sulla stesura dei piani programmatici annuale e triennale previsti dalla normativa regionale.

Per quanto attiene all'area welfare, l'azienda in house è stata incaricata dall'Ente, con appositi contratti di servizio, della gestione amministrativa e manutentiva degli orti urbani e dell'Area Residenziale cittadina per famiglie rom e sinte.

Il Comune di Mantova ha inoltre affidato ad Aster la gestione del servizio di verifica delle idoneità alloggio per i cittadini di Paesi terzi.

I principali riferimenti normativi e regolamentali che riguardano i servizi abitativi e dell'area welfare della cui gestione l'azienda è incaricata sono i seguenti:

- Legge Regionale n. 16 dell'8 luglio 2016 "Disciplina Regionale dei Servizi Abitativi" s.m.i.
- Regolamento Regionale n. 4 del 4 agosto 2017 "Disciplina della programmazione dell'offerta pubblica e sociale e dell'accesso e della permanenza nei servizi abitativi pubblici" s.m.i.
- Regolamento Regionale n. 12 del 29 di dicembre 2022 "Disciplina del sistema regionale di accreditamenti per i servizi abitativi e dei servizi abitativi sociali" s.m.i.
- "Manuale d'uso degli alloggi di edilizia residenziale pubblica di proprietà del Comune di Mantova" approvato con D.G.C. n.13 del 21 gennaio 2021
- "Manuale delle ripartizioni delle manutenzioni nei fabbricati ERP del Comune di Mantova" approvato con D.G.C. n.13 del 21 gennaio 2021
- Decreto Ministeriale 5 luglio 1975 "Modificazioni alle istruzioni ministeriali 20 giugno 1896 relativamente all'altezza minima ed ai requisiti igienico sanitari principali dei locali d'abitazione"
- Regolamento locale d'igiene del Comune di Mantova, approvato con D.C.C. n. 14/2004 e modificato con D.C.C. n. 57/2017
- "Regolamento per l'assegnazione e gestione degli orti urbani del Comune di Mantova", approvato con D.C.C. n. 8 del 7 febbraio 2022
- "Regolamento di gestione della struttura in area residenziale sita in via Learco Guerra 23", approvato con D.C.C. n. 14 del 25 marzo 2011s.m.i.

Elenco dei servizi al cittadino:

- Attività di sportello fisico e da remoto per informazioni ai cittadini e agli inquilini degli alloggi pubblici e box auto comunali.
- Informazioni e supporto nella compilazione delle domande di: casa popolare, alloggio SAS, contributo di solidarietà, contributi sull'affitto nel libero mercato;
- Gestione amministrativa dei box auto e degli inquilini dei servizi abitativi comunali pubblici, sociali e temporanei, con aggiornamento biennale dell'Anagrafe utenza.
- Gestione manutentiva degli alloggi pubblici e box auto comunali;
- Rilascio idoneità alloggio;
- Orti urbani: attività di sportello fisico e da remoto per informazioni ed assistenza nella compilazione della domanda di assegnazione. Gestione amministrativa e manutentiva;
- Struttura in area residenziale sita in via Learco Guerra 23: sportello fisico e da remoto per informazioni ed assistenza degli utenti dell'Area. Gestione amministrativa e manutentiva.

AREA SERVIZI	Welfare Abitativo			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Sportello inquilini gestione amministrativa e manutentiva e Front office bandi casa e contributi inquilini libero mercato			
DESCRIZIONE	Il servizio include: <ul style="list-style-type: none"> • Sportello fisico • Sportello online 			
UTENZA	Inquilini residenza edilizia pubblica			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile giornalmente			
RESPONSABILE	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio Amministrativo e-mail: tecnico@aster.mn.it 0376 196 9555- www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo, settore welfare che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Immediata	Sito web istituzionale	Traffico online, e-mail ricevute	80%
TEMPESTIVITÀ	< 5 giorni	Front office e online	E-mail: affitti@aster.mn.it tecnico@aster.mn.it	80%
EFFICACIA	NA	Sito istituzionale	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni	Sito web	Grado di aggiornamento delle informazioni	80%

Principali Caratteristiche del Servizio “Sportello inquilini gestione amministrativa e manutentiva e Front office bandi casa e contributi inquilini libero mercato”

Il servizio è finalizzato al supporto degli inquilini in condizioni di difficoltà economica e sociale presso gli stabili di edilizia pubblica al fine di prevenire e sanare ogni problematica ordinaria presentata dagli stessi per mantenere ottimale la loro permanenza negli alloggi nel rispetto degli standard desiderata dalla normativa regionale e statale.

Tipologia di utenza

- Inquilinato

Modalità di erogazione

Mediante una modalità libera e aperta gli utenti possono usufruire del servizio gratuitamente e avere il supporto del personale Aster dedicato.

I Servizi sono:

- supporto all'utenza
- raccolta segnalazioni
- raccolta documenti in occasione dei bandi
-

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: info@aster.mn.it

AREA SERVIZI	Welfare Abitativo			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Supporto legale			
DESCRIZIONE	Il servizio include: <ul style="list-style-type: none"> • Redazione atti • Controllo e verifica contratti • Assistenza questioni legali • Diffide • Decadenze 			
UTENZA	Comune di Mantova/ Ufficio casa			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile giornalmente			
RESPONSABILE	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio Amministrativo e-mail: info@aster.mn.it 0376 196 9555- www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo, settore amministrativo che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Immediata	NA	NA	NA
TEMPESTIVITÀ	< 5 giorni	NA	NA	80%
EFFICACIA	Numero atti	Sito istituzionale	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni	Sito istituzionale	Grado di aggiornamento delle informazioni	80%

Principali Caratteristiche del Servizio "Supporto legale"

Il servizio è finalizzato al supporto legale dell'Ufficio Casa del Comune di Mantova al fine di perfezionare gli adempimenti contrattuali e normativi nell'ottica di trasparenza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa.

Tipologia di utenza

- Ufficio casa del Comune di Mantova e dipendenti Aster S.r.l.

Modalità di erogazione

Mediante una modalità libera e aperta gli addetti posso fruire dei seguenti servizi:

- Redazione atti
- Controllo e verifica contratti
- Assistenza questioni legali
- Diffide

- Decadenze

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: info@aster.mn.it

AREA SERVIZI	Welfare Abitativo			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Gestione Orti Urbani			
DESCRIZIONE	Il servizio include: <ul style="list-style-type: none"> • Sportello dedicato per ricevimento domande e altre richieste utenti • Convocazione Assegnatari • Stipula Contratti • Istruttoria Domande • Rapporti con assegnatari e con il comune • Verifica osservanza regolamento comunale • Custodia Chiavi • Segnalazioni rischi sicurezza 			
UTENZA	Comune di Mantova, collettività			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile giornalmente			
RESPONSABILE	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio Amministrativo/ Welfare e-mail: welfare@aster.mn.it 0376 196 9555 - www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo/manutentivo, settore Welfare che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Immediata	Sito web istituzionale	Traffico online, e-mail ricevute	80%
TEMPESTIVITÀ	< 5 giorni	Front office e online	E-mail info@aster.mn.it	80%
EFFICACIA	NA	Sito istituzionale	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni	Sito web	Grado di aggiornamento delle informazioni	80%

Principali Caratteristiche del Servizio "Gestione orti urbani"

Il servizio è finalizzato all'attività di gestione degli orti Comunali attraverso la gestione amministrativa e manutentiva e prevede il coordinamento delle attività dei referenti degli orti, i rapporti con l'utenza e le assegnazioni o revoche.

Tipologia di utenza

- Collettività

Modalità di erogazione

Mediante una modalità libera e aperta gli addetti posso fruire dei seguenti servizi:

- Sportello dedicato per ricevimento domande e altre richieste utenti
- Convocazione Assegnatari
- Istruttoria Domande e sottoscrizione contratto
- Rapporti con assegnatari e con il comune
- Verifica osservanza regolamento comunale
- Custodia Chiavi
- Segnalazioni rischi sicurezza
- Gestione rapporti coordinatori

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: info@aster.mn.it

AREA SERVIZI	Welfare Abitativo			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Rilascio idoneità d'alloggio			
DESCRIZIONE	Il servizio include: <ul style="list-style-type: none">• Sportello dedicato/richiesta online• Richiesta documenti• Pagamento pratica• Elaborazione tecnica del referto• Contatto utente per ritiro pratica			
UTENZA	Collettività			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile su appuntamento in presenza e giornalmente in modalità telematica			
RESPONSABILE	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio Manutentivo e-mail: idoneità@aster.mn.it 0376 196 9555 - www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo/manutentivo, settore amministrativo che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: idoneità@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Immediata	Sito web istituzionale	Traffico online/appuntamenti	80%
TEMPESTIVITÀ	< 5 giorni	Front office e online	E-mail: idoneità@aster.mn.it	80%
EFFICACIA	NA	Sito istituzionale	Servizio effettivo	80%

TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni	Sito istruzionale	Grado di aggiornamento delle informazioni	80%
-------------	---	-------------------	---	-----

Principali Caratteristiche del Servizio “Rilascio idoneità di alloggio”

Il servizio è finalizzato alla gestione del servizio di verifica delle idoneità alloggi per i cittadini di paesi terzi, e al contestuale rilascio del certificato di idoneità d'alloggio. Si tratta di una attività importante ai fini della prevenzione di possibili casi di sovraffollamento e/o di residenzialità in situazioni di precarietà igienicosanitarie e/o di sicurezza. L'attività non si limita alla formale verifica delle autodichiarazioni, ma comprende sopralluoghi sul posto a campione, con rigida applicazione delle normative igieniche e di sicurezza.

Tipologia di utenza

- Cittadini provenienti da paesi terzi extracomunitari

Modalità di erogazione

Mediante una modalità previo appuntamento presso lo sportello dedicato gli utenti godono dei seguenti servizi:

- Sportello dedicato
- Richiesta documenti
- Pagamento pratica
- Elaborazione tecnica del referto
- Contatto utente per ritiro pratica

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: idoneità@aster.mn.it

AREA SERVIZI	Welfare Abitativo
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Bandi Casa e Bandi contributi affitti
DESCRIZIONE	Il servizio include: <ul style="list-style-type: none"> • Informazione utenza • Ricevimento domande e assistenza nella compilazione • Calendarizzazione appuntamenti • Supporto al comune per istruttoria
UTENZA	Collettività
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile ad apertura del bando
RESPONSABILE	Ildebrando Volpi
ACCESSIBILITA'	Ufficio Welfare e-mail: info@aster.mn.it 0376 196 9555 - www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova

MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo, settore welfare che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail: info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Immediata	Sito web istituzionale	Traffico online, e-mail ricevute, appuntamenti	80%
TEMPESTIVITÀ	< 5 giorni	Front office e online	Email:info@aster.mn.it	80%
EFFICACIA	NA	Sito istituzionale	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni	Sito istituzionale	Grado di aggiornamento delle informazioni	80%

Principali Caratteristiche del Servizio “Bandi casa e bandi contributi affitto”

Il servizio è finalizzato alla gestione del servizio dei bandi per la assegnazione degli stabili dell'edilizia pubblica residenziale e per la gestione tecnico/amministrativa dei bandi di contributo affitto per la platea degli inquilini del mercato abitativo privato secondo le disposizioni delle normative statali con la previsione del supporto puntuale da parte degli addetti Aster al Comune di Mantova per l'istruttoria delle pratiche in oggetto del contratto di servizio. Inoltre, è prevista la gestione dei bandi di contributo affitto per gli inquilini degli alloggi di edilizia pubblica residenziale.

Tipologia di utenza

Collettività (inquilinato privato e pubblico)

Modalità di erogazione

Mediante una modalità previo appuntamento presso lo sportello dedicato gli utenti godono dei seguenti servizi:

- Sportello dedicato
- Ricevimento domande
- Informazione utenza
- Calendarizzazione appuntamenti
- Supporto al Comune di Mantova per l'istruttoria delle pratiche (bandi contributi affitti)

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail

AREA SERVIZI	Welfare Abitativo			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Gestione amministrativa			
DESCRIZIONE	Il servizio include: <ul style="list-style-type: none"> • Stipula contratti, proroghe • Verifica requisiti • Bollettazione pro capite • Spese di gestione immobili • Elaborazione reportistiche per il Comune • Gestione rapporti economici con amministrazioni condominiali edifici misti • Calcolo canone • Monitoraggio morosità • Sollecito pagamenti 			
UTENZA	Comune			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile giornalmente			
RESPONSABILE	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio Welfare e-mail: info@aster.mn.it 0376 196 9555- www.aster.mn.it a Imre Nagy 2,4,6 Mantova			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo Erp, settore Welfare che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail: info@aster-mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Immediata	NA	Pratiche elaborate	80%
TEMPESTIVITÀ	< 5 giorni	online	Email: info@aster.mn.it	80%
EFFICACIA	NA	NA	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni	Sito istituzionale	Grado di aggiornamento delle informazioni	80%

Principali Caratteristiche del Servizio “Gestione amministrativa”

Il servizio è finalizzato alla gestione del servizio dei bandi per la assegnazione degli stabili dell'edilizia pubblica residenziale e per la gestione tecnico/amministrativa dei bandi di contributo affitto per la platea degli inquilini del mercato abitativo privato secondo le disposizioni delle normative statali con la previsione del supporto puntuale da parte degli addetti Aster al Comune di Mantova per l'istruttoria delle pratiche in oggetto del contratto di servizio. Inoltre, è prevista la gestione dei bandi di contributo affitto per gli inquilini degli alloggi di edilizia pubblica residenziale.

Tipologia di utenza

Comune di Mantova

Modalità di erogazione

Mediante una modalità telematica vengono perfezionati i seguenti servizi:

- Stipula contratti, proroghe
- Verifica requisiti
- Bollettazione pro capite
- Spese di gestione immobili
- Elaborazione reportistiche per il Comune
- Gestione rapporti economici con amministrazioni condominiali edifici misti
- Calcolo canone
- Monitoraggio morosità
- Sollecito pagamenti
- Segnalazione morosità Ufficio casa del Comune
- Segnalazioni agli inquilini

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail:

info@aster.mn.it

AREA SERVIZI	Welfare Abitativo			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Gestione Manutentiva.			
DESCRIZIONE	<p>Il servizio include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • è relativo alle manutenzioni ordinarie e all'erogazione di servizi (pulizie, spurghi, controllo caldaie domestiche, gestione impianti riscaldamento centralizzati, gestione degli adempimenti in materia di Certificati di Prevenzione Incendi, gestione ascensori). L'attività è organizzata in base ai flussi determinati dal software gestionale delle • manutenzioni di proprietà comunale (SITI Manu), che consente l'analisi dei costi • manutentivi per edificio/appartamento e di imputare direttamente e fatturare la quota manutentiva in carico agli inquilini di un intero stabile e/o ad un singolo alloggio. È garantita la completa tracciabilità dalle richieste di intervento, dall'emissione di singoli ordini di lavoro, all'esecuzione e contabilità degli interventi, all'analisi dei costi e delle tipologie di • interventi per immobile e/o unità abitativa. Il servizio prevede anche il costante aggiornamento • delle consistenze immobiliari SAP/SAS/SAT e la loro implementazione nel gestionale del Comune e l'aggiornamento nel gestionale Regionale degli immobili. 			
UTENZA	Collettività/inquilini			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile giornalmente e/o su appuntamento			
RESPONSABILE	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio M e-mail: info@aster.mn.it 0376 196 9555 - www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo/manutentivo, che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Immediata	NA	NA	NA
TEMPESTIVITÀ	< 5 giorni	NA	NA	80%
EFFICACIA	NA	NA	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni	Sito istruzionale	Grado di aggiornamento delle informazioni	80%

Principali Caratteristiche del Servizio “Gestione manutentiva”

Il servizio è finalizzato alla gestione della manutenzione ordinaria dei posti auto e garage presso gli stabili di edilizia pubblica. Il servizio è relativo alle manutenzioni ordinarie e all'erogazione di servizi (pulizie, spurghi, controllo caldaie domestiche, gestione impianti riscaldamento centralizzati, gestione degli adempimenti in materia di Certificati di Prevenzione Incendi, gestione ascensori). È attivo un numero unico a cui gli inquilini possono fare richieste manutentive e segnalazioni. Il numero è attivo 24H per 365 giorni all'anno ed è direttamente gestito, anche come reperibilità, dal personale tecnico di Aster. Sono pertanto garantiti gli interventi urgenti anche in ore notturne e/o nei giorni festivi.

Tipologia di utenza

Collettività (inquilinato privato e pubblico)

Modalità di erogazione

Mediante una modalità previo appuntamento presso lo sportello dedicato gli utenti godono dei seguenti servizi:

- Manutenzione ordinaria
- Pulizia spazi comuni
- Mantenimento presidi antincendio
- Stipula contratti
- Convocazione locatari
- Gestione contrattuale ed esazione canoni
- Rendicontazione al comune e monitoraggio morosità
- Custodia chiavi box sfitti
- Segnalazioni rischi alla sicure
- zza al Comune di Mantova

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: erpmanutenzioni@aster.mn.it

ELENCO SERVIZI COMPLEMENTARI AMBITO WELFARE ABITATIVO

- Gestione amministrativa area sosta via Learco Guerra 23.

AREA DEL SERVIZIO	SERVIZI AGI UTENTI
Gestione area residenziale via Learco Guerra 23	
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello online e fisico d per ricevimento domande e altre richieste utenti • Istruttoria domande • Convocazioni assegnatari • Rapporti con assegnatari e con il Comune • Verifica osservanza regolamento comunale • Gestione manutentiva
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Prolungamento contratto di servizio • Numero di segnalazioni e domande pervenute • Numero di segnalazioni e pratiche evase

DENOMINAZIONE SERVIZIO	Area Residenziale di Via Learco Guerra 23			
DESCRIZIONE	Il servizio include: <ul style="list-style-type: none"> • Sportello dedicato per ricevimento degli utenti • Bollettazione • Rilevamento presenze presso l'Area • Verifica osservanza regolamento comune • Manutenzioni ordinarie 			
UTENZA	Residenti presso l'Area di Via Learco Guerra 23			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il servizio è accessibile su appuntamento in presenza e giornalmente in modalità telematica			
ACCESSIBILITA'	Ufficio Facility Management e-mail: info@aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova 0376 196 9555- www.aster.mn.it			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente al front office dei servizi abitativi e welfare. In alternativa, il reclamo va notificato mediante e-mail ad info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	MODALITA' PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
ACCESSIBILITA'	Immediata	Sito web funzionante	Traffico online, e-mail ricevute	80%
TEMPESTIVITA'	< 5 giorni	front office e online	e-mail e sportello	80%
EFFICACIA	NA	Sito istituzionale	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni	Sito web	Grado di aggiornamento delle informazioni	80%

Principali Caratteristiche del Servizio “Gestione area residenziale Via Learco Guerra 23”

Il servizio è finalizzato alla gestione del servizio della gestione amministrativa dell’area di sosta di Via Learco Guerra 23.

Tipologia di utenza

Collettività

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato mediante una modalità telematica e su appuntamento

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l’e-mail: info@aster.mn.it

ELENCO SERVIZI AMBITO FACILTY MANAGEMENT

- Manutenzioni impianti elevatori
- Gestione amministrativa utenze
- Servizio rete wi-fi e pulizie Creative lab
- Direzione di esecuzione del contratto del servizio di pulizia degli immobili comunali

AREA DEL SERVIZIO Esecuzione del contratto	SERVIZI AGLI UTENTI
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none">• Riferimento gestionale ed operativo pulizie• Gestione segnalazioni• Gestione parte tecnica e applicazione del capitolato
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none">• Prolungamento contratto affidamento del servizio

AREA SERVIZI	Facility Management			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Esecuzione del contratto delle pulizie			
DESCRIZIONE	Il servizio include: <ul style="list-style-type: none"> • Riferimento gestionale ed operativo per le pulizie • Gestione segnalazioni • Gestione parte tecnica e applicazione del capitolato 			
UTENZA	Comune di Mantova			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile su appuntamento in presenza e giornalmente in modalità telematica			
RESPONSABILE/DEC	Ildebrando volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio Facility Management e-mail: info@aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova 0376 196 9555- www.aster.mn.it			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo/manutentivo, settore amministrativo che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Immediata	Piano industriale 2025-2027	NA	NA
TEMPESTIVITÀ	NA	NA	E-mail: info@aster.mn.it	NA
EFFICACIA	NA	Piano industriale 2025-2027	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni	Sito web	Grado di aggiornamento delle informazioni	80%

AREA DEL SERVIZIO Manutenzione impianti elevatori	SERVIZI AGLI UTENTI
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Manutenzione degli elevatori • Segnalazioni
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Prolungamento contratto affidamento del servizio

AREA DEL SERVIZIO Creative lab	SERVIZI AGLI UTENTI
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Servizi di connessione alla rete internet fibra FTTH • Servizio pulizie periodiche
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Prolungamento contratto affidamento del servizio

AREA DEL SERVIZIO	SERVIZI AGLI UTENTI
Gestione amministrativa utenze	
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Protocollo delle bollette • Verifica congruità • Predisposizione pagamento
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Prolungamento contratto affidamento del servizio

Principali Caratteristiche del Servizio “Esecuzione contratto delle pulizie”

Il servizio consiste nella gestione operativa e tecnica del capitolato previsto dal contratto di servizio e verifica delle modalità di erogazione dei servizi canone ed extra canone e degli indicatori prestazionali.

Tipologia di utenza

Comune di Mantova/stakeholder

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato mediante una modalità telematica e su appuntamento

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: info@aster.mn.it

AREA SERVIZI	Facility Management			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Manutenzione impianti elevatori			
DESCRIZIONE	Il servizio include: <ul style="list-style-type: none"> • Manutenzione degli elevatori • Segnalazioni 			
UTENZA	Comune di Mantova			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile su appuntamento in presenza e giornalmente in modalità telematica			
RESPONSABILE/DEC	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio Facility Management e-mail: info@aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova 0376 196 9555 - www.aster.mn.it			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo/manutentivo, settore Amministrativo che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: tecnico@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ

				(TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Immediata	Piano industriale 2025-2027	NA	NA
TEMPESTIVITÀ	NA	NA	E-mail: info@aster.mn.it	NA
EFFICACIA	NA	Piano industriale 2025-2027	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni	Sito web	Grado di aggiornamento delle informazioni	80%

Principali Caratteristiche del Servizio “Manutenzione impianti elevatori”

Il servizio consiste nella gestione operativa e tecnica del capitolato previsto dal contratto di servizio e verifica delle modalità di erogazione dei servizi.

Tipologia di utenza

Comune di Mantova

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato mediante una modalità telematica e su appuntamento

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: tecnico@aster.mn.it

AREA SERVIZI	Facility Management			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Gestione amministrativa utenza			
DESCRIZIONE	Il servizio include: <ul style="list-style-type: none"> • Protocollo delle bollette • Verifica congruità • Predisposizione pagamento • Controllo scarico fattura • Imputazione sui capitoli di spesa • Predisposizione atti di liquidazione tecnica • Consegna rapporto annuale dei consumi • Monitoraggio dei consumi 			
UTENZA	Comune di Mantova			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile su appuntamento in presenza e giornalmente in modalità telematica			
RESPONSABILE/DEC	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio Facility Management e-mail: tecnico@aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova 0376 196 9555 - www.aster.mn.it			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo/manutentivo, settore amministrativo che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: tecnico@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Immediata	Piano industriale 2025-2027	NA	NA
TEMPESTIVITÀ	<5	NA	E-mail: tecnico@aster.mn.it	NA
EFFICACIA	Tempestività/economicità	Piano industriale 2025-2027	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni	Sito web	Grado di aggiornamento delle informazioni	80%

Principali Caratteristiche del Servizio “Manutenzione impianti elevatori”

Il servizio consiste nella gestione operativa e tecnica del capitolato previsto dal contratto di servizio e verifica delle modalità di erogazione dei servizi.

Tipologia di utenza

Comune di Mantova

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato mediante una modalità telematica e su appuntamento

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: tecnico@aster.mn.it

AREA SERVIZI	Facility Management			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Creative Lab			
DESCRIZIONE	Il servizio include: <ul style="list-style-type: none"> • Servizi di connessione alla rete internet fibra FTTH • Servizio pulizie periodiche settimanali 			
UTENZA	Comune di Mantova/ stakeholder			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile su appuntamento in presenza e giornalmente in modalità telematica			
RESPONSABILE/DEC	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio Facility Management e-mail: info@aster.mn.it 0376 196 9555- www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo/manutentivo, settore amministrativo che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Immediata	Piano industriale 2025-2027	NA	NA
TEMPESTIVITÀ	<5	NA	E-mail: info@aster.mn.it	NA
EFFICACIA	Tempestività/economicità	Piano industriale 2025-2027	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni	Sito web	Grado di aggiornamento delle informazioni	80%

Principali Caratteristiche del Servizio “Creative Lab pulizie”

Il servizio consiste nella gestione operativa e tecnica del capitolato per le pulizie periodiche e servizi connessione fibra.

Tipologia di utenza

Comune di Mantova/collettività

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato mediante una modalità telematica e su appuntamento

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: info@aster.mn.it

ELENCO SERVIZI SETTORE INFORMATICO/ICT

- Programmazione ICT
- Attività gestione ICT
- Supporto transizione digitale (PNRR)
- Supporto adeguamento reti wi-fi
- Assistenza siti web
- Assistenza tecnica software hardware
- Gestione digitale atti elettorali

AREA DEL SERVIZIO Programmazione Ict	SERVIZI AGLI UTENTI
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Adeguamento delle infrastrutture • Utilizzo della piattaforma office 365, anche tramite implementazioni di ulteriori • Sostituzione delle attuali centrali telefoniche • Verifica e analisi di tutte le procedure settoriali appoggiate su sistemi isolati e non integrati al resto del sistema informativo • Aggiornamento dei sistemi legato alle misure del PNRR per la PA digitale. • Consolidamento nell'utilizzo del sistema Qlik sense quale sistema di BI (Business intelligence)
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Prolungamento contratto affidamento del servizio

AREA DEL SERVIZIO Attività gestione ict	SERVIZI AGLI UTENTI
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Attività di analisi mirate all'integrazione dei sistemi cartografici (SIT) • Individuazione di modalità di cooperazione applicativa tra i gestionali • Ridimensionamento e aggiornamento delle strutture server comunali • Revisione ed aggiornamento dei sistemi di sicurezza informatica • Integrazione di eventuali nuove azioni PNRR
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Prolungamento contratto affidamento del servizio

AREA DEL SERVIZIO Transizione digitale	SERVIZI AGLI UTENTI
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Le attività tecniche, relative i bandi finanziariamente già stanziati e a quelli futuri • Consulenza soggetti attuatori • Rendicontazione dati opere pubbliche sul portale REGIS • Coordinamento e supervisione soggetti attuatori • Gestione di tutti quei progetti e quelle azioni aggiuntive nell'ottica di soddisfacimento delle linee guida del PNRR in ambito informatico e gestionale • Affiancamento linee guida normative europee
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Prolungamento contratto affidamento del servizio

AREA DEL SERVIZIO Assistenza siti web	SERVIZI AGLI UTENTI
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Assistenza ai siti web turismo • Rinnovo pacchetti hosting, domini • Assistenza tecnica e supporto
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Prolungamento contratto affidamento del servizio

AREA DEL SERVIZIO Adeguamento reti wi-fi	SERVIZI AGLI UTENTI
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinamento attività di GAP analysis per verificare la copertura dell'infrastruttura wi-fi cittadina. • Efficientamento e innovazione tecnologica dei servizi strutturali interni • Potenziamento delle reti telematiche nei luoghi della cultura
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Prolungamento contratto affidamento del servizio

AREA DEL SERVIZIO Assistenza tecnica	SERVIZI AGLI UTENTI
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto tecnico • Apertura ticket • Call center
INDICATORE DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Numero ticket • Prolungamento contratto di servizio

AREA DEL SERVIZIO Gestione digitale atti elettorali	SERVIZIO AGLI UTENTI
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto back-office • Assistenza
INDICATORE DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Prolungamento contratto di servizio • Numero richieste

Principali Caratteristiche del Servizio “Programmazione ICT

Il servizio consiste nella gestione operativa e tecnica. Tra i primari obiettivi che Aster intende perseguire nel corso del triennio in ambito ICT vi è l’efficientamento e l’innovazione tecnologica dei servizi interni alla struttura. Tale proponimento è stato ulteriormente raggiunto nel corso del 2024, attraverso la realizzazione di diverse azioni di rinnovamento.

In primo luogo, l’adeguamento delle infrastrutture, attraverso:

Consolidato utilizzo della piattaforma office 365, anche tramite implementazioni di ulteriori funzionalità di gestione interna relative alle segnalazioni inerenti i sistemi informativi.

La sostituzione delle attuali centrali telefoniche ormai tecnologicamente superate (entrate in esercizio nel 2014) , la cui struttura ormai obsoleta presenta degli evidenti limiti di funzionalità ed efficienza e sicurezza. L’attività risulta in stato di valutazione a fronte di nuova considerazione emerse nel corso dell’anno 2024.

Verifica e analisi di tutte le procedure settoriali appoggiate su sistemi isolati e non integrati al resto del sistema informativo: l’aggiornamento dei sistemi legato alle misure del PNRR per la PA digitale consentono nel corso del prossimo anno di eliminare ulteriori sistemi isolati.

Consolidamento nell’utilizzo del sistema Qlik sense quale sistema di BI (Business intelligence) per consentire uniformità di estrazione dei dati, interscambio di informazioni, flessibilità di analisi e supporto nelle decisioni.

Tipologia di utenza

Comune di Mantova

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato mediante una modalità telematica

Direttore della Direzione generale mediante l’e-mail: info@aster.mn.it

AREA SERVIZI	Settore informatico/ICT
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Programmazione ICT
DESCRIZIONE	<p>Il servizio include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisi e Adeguamento delle infrastrutture • Supporto all’utilizzo della piattaforma office 365 • Analisi e supporto nell’ambito di progetti legati alla telefonia fisa e mobile • Analisi e software selection per aggiornamenti e migrazioni a nuovi gestionali di settore • Aggiornamento dei sistemi legato alle misure del PNRR per la PA digitale. • Supporto all’ implementazione di business intelligence
UTENZA	Comune di Mantova

MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile giornalmente in modalità telematica			
RESPONSABILE/DEC	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio ICT e-mail: info@aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova 0376 196 9555 - www.aster.mn.it			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio ICT, settore ICT che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Immediata	Piano industriale 2025-2027	NA	NA
TEMPESTIVITÀ	NA	NA	E-mail: info@aster.mn.it	NA
EFFICACIA	NA	Piano industriale 2025-2027	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni	Sito web	Grado di aggiornamento delle informazioni	80%

Principali Caratteristiche del Servizio "Attività gestionale ICT"

Il servizio consiste nella gestione operativa e tecnica. Tra i primari obiettivi che Aster intende perseguire nel corso del triennio in ambito ICT vi è l'efficientamento e l'innovazione tecnologica dei servizi interni alla struttura. Tale proponimento è stato ulteriormente raggiunto nel corso del 2024, attraverso la realizzazione di diverse azioni di rinnovamento.

In primo luogo, l'adeguamento delle infrastrutture, attraverso:

Consolidato utilizzo della piattaforma office 365, anche tramite implementazioni di ulteriori funzionalità di gestione interna relative alle segnalazioni inerenti ai sistemi informativi.

La sostituzione delle attuali centrali telefoniche ormai tecnologicamente superate.

Verifica e analisi di tutte le procedure settoriali appoggiate su sistemi isolati e non integrati al resto del sistema informativo: l'aggiornamento dei sistemi legato alle misure del PNRR per la PA digitale consentono nel corso del prossimo anno di eliminare ulteriori sistemi isolati.

Consolidamento nell'utilizzo del sistema Qlik sense quale sistema di BI (Business intelligence) per consentire uniformità di estrazione dei dati, interscambio di informazioni, flessibilità di analisi e supporto nelle decisioni.

Tipologia di utenza

Comune di Mantova

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato mediante una modalità telematica

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: info@aster.mn.it

AREA SERVIZI	Settore informatico /ICT			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Attività gestionale ICT			
DESCRIZIONE	Il servizio include: <ul style="list-style-type: none">• Attività di analisi mirate all'integrazione dei sistemi cartografici (SIT)• Individuazione di modalità di cooperazione applicativa tra i gestionali• Ridimensionamento e aggiornamento delle infrastrutture• Revisione ed aggiornamento dei sistemi di sicurezza informatica• Valutazione di misure finanziate nell'ambito transizione digitale (PNRR)			
UTENZA	Comune di Mantova			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile giornalmente in modalità telematica			
RESPONSABILE/DEC	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio ICT e-mail: info@aster.mn.it 0376 196 9555- www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio ICT, settore ICT che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Immediata	Piano industriale 2025-2027	NA	NA
TEMPESTIVITÀ	NA	NA	E-mail: info@aster.mn.it	NA
EFFICACIA	NA	Piano industriale 2025-2027	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni	Sito web	Grado di aggiornamento delle informazioni	80%

AREA SERVIZI	Settore informatico/ICT			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Transizione digitale/attività supporto misure PNRR			
DESCRIZIONE	<p>Il servizio include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attività tecniche, relative i bandi finanziariamente già stanziati e a quelli futuri • Consulenza soggetti attuatori • Rendicontazione dati opere pubbliche sul portale REGIS • Coordinamento e supervisione soggetti attuatori • Gestione di tutti quei progetti e quelle azioni aggiuntive nell'ottica di soddisfacimento delle linee guida del PNRR in ambito informatico e gestionale • Affiancamento linee guida normative europee 			
UTENZA	Comune di Mantova			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile giornalmente in modalità telematica			
RESPONSABILE/DEC	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio ICT e-mail: info@aster.mn.it 0376 196 9555- www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio ICT, settore ICT che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Immediata	Piano industriale 2025-2027	NA	NA
TEMPESTIVITÀ	NA	NA	E-mail: info@aster.mn.it	NA
EFFICACIA	NA	Piano industriale 2025-2027	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni	Sito web	Grado di aggiornamento delle informazioni	80

Principali Caratteristiche del Servizio “Transizione digitale”

Il servizio consiste nella gestione e l'integrazione dei sistemi dell'ente sulla Piattaforma Notifiche Digitali (PND) e relativamente ad AppIO, a seguito dell'ammissione delle domande e degli incarichi al fornitore, presentati dal Comune di Mantova, Aster ha portato a termine le attività di supporto finalizzate al raggiungimento degli obiettivi prefissati dal Bando per l'attuazione delle azioni del PNRR.

Tipologia di utenza

Comune di Mantova/collettività

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato mediante una modalità telematica.

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: info@aster.mn.it

AREA SERVIZI	Settore informatico/ICT			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Adeguamento reti wi-fi			
DESCRIZIONE	Il servizio include: <ul style="list-style-type: none">• Coordinamento attività di GAP analysis per verificare la copertura dell'infrastruttura wi-fi cittadina.• Efficientamento e innovazione tecnologica dei servizi strutturali interni• Potenziamento delle reti telematiche nei luoghi della cultura			
UTENZA	Comune di Mantova			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile giornalmente in modalità telematica			
RESPONSABILE/DEC	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio ICT e-mail: info@aster.mn.it 0376 196 9555- www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio ICT settore ICT che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Immediata	Piano industriale 2025-2027	NA	NA
TEMPESTIVITÀ	NA	NA	E-mail: info@aster.mn.it	NA
EFFICACIA	NA	Piano industriale 2025-2027	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento info su web	Sito web	Grado di aggiornamento info su web	80%

Principali Caratteristiche del Servizio “Adeguamento e potenziamento reti wi-fi”

Tra le attività mirate all’efficientamento e all’innovazione tecnologica dei servizi strutturali interni, Aster si è occupata del rinnovamento e del potenziamento della rete WIFI delle sedi comunali e dei luoghi strategici di proprietà del Comune di Mantova, al fine di favorire servizi innovativi e di qualità per i cittadini e per il territorio. Sono stati conclusi tutti i lavori necessari a garantire l’efficientamento e potenziamento della rete wi-fi delle sedi comunali per la quale Aster ha preso in carico il presidio diretto, finalizzato a garantirne il corretto funzionamento tramite attività di manutenzione ordinaria.

Tipologia di utenza

Comune di Mantova/collettività

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato mediante una modalità telematica

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l’e-mail: info@aster.mn.it

AREA SERVIZI	Settore informatico /ICT			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Assistenza siti web			
DESCRIZIONE	Il servizio include: <ul style="list-style-type: none"> • Assistenza ai siti web • Rinnovo pacchetti hosting, domini • Assistenza tecnica e supporto 			
UTENZA	Comune di Mantova			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile giornalmente in modalità telematica			
RESPONSABILE/DEC	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio ICT e-mail: info@aster.mn.it 0376 196 9555- www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio ICT, settore informatico che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Immediata	Piano industriale 2025-2027	NA	NA
TEMPESTIVITÀ	NA	NA	E-mail: info@aster.mn.it	NA
EFFICACIA	NA	Piano industriale 2025-2027	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento info su web	Sito web	Grado di aggiornamento info su web	80%

Principali Caratteristiche del Servizio “Adeguamento e potenziamento reti wi-fi”

Il servizio consiste nella realizzazione dell'attività di mantenimento dei servizi annessi ai siti web riguardanti iniziative di turismo sostenibile. In particolare, tale servizio prevedrà il rinnovo di pacchetti hosting, domini, privacy e cookie policy, al fine di garantire accessibilità e funzionamento dei siti:

- nobiliseqni.it
- mantovadestinazioneostenibile.it

Ad integrazione, Aster si propone nell'attività di supporto e assistenza tecnica che dovesse rendersi necessaria su dispositivi hardware ad uso turistico.

Tipologia di utenza

Comune di Mantova/collettività

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato mediante una modalità telematica

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: info@aster.mn.it

AREA SERVIZI	Settore informatico/ICT			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Assistenza tecnica			
DESCRIZIONE	Il servizio include: <ul style="list-style-type: none">• Supporto tecnico• Apertura ticket• Call center			
UTENZA	Comune di Mantova			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile giornalmente in modalità telematica			
RESPONSABILE/DEC	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio ICT e-mail: info@aster.mn.it 0376 196 9555- www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio ICT settore informatico che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Immediata	Piano industriale 2025-2027	NA	NA
TEMPESTIVITÀ	NA	NA	E-mail: info@aster.mn.it	NA
EFFICACIA	NA	Piano industriale 2025-2027	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	NA	Piano industriale 2025-2027	NA	NA

Principali Caratteristiche del Servizio "Assistenza tecnica"

Il servizio consiste nella presa in carico del servizio di Call center comunale ICT tramite il reparto interno di ASTER (assistenza di primo livello compreso il sabato mattina).

Tipologia di utenza

Comune di Mantova/collettività

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato mediante una modalità telematica

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: info@aster.mn.it

ELENCO SERVIZI ACCESSORI AL COMUNE

- Supporto servizi SUAP
- Servizio accertatori anagrafici
- Servizio messo notificatore
- Portierato accessi Palazzo Soardi
- Rilevamenti prezzi ISTAT
- Servizio autisti
- Gestione atti digitali

AREA DEL SERVIZIO Accertatori anagrafici	SERVIZI AGLI UTENTI
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica della dichiarazione della dimora abituale • Supporto l'Ufficiale d'Anagrafe • Supporto preistruttoria dei procedimenti di iscrizione e variazione di indirizzo
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Numero dichiarazioni • Numero atti procedurali • Prolungamento del contratto di servizio

AREA DEL SERVIZIO Portierato accessi Palazzo Isoardi	SERVIZI AGLI UTENTI
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Controllo accessi • Accoglienza • Rilascio informazioni
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di accessi • Numero appuntamenti • Prolungamento del contratto di servizio

AREA DEL SERVIZIO Messi notificatori	SERVIZI AGLI UTENTI
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Notifica atti
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Prolungamento del contratto di servizio

AREA DEL SERVIZIO Supporto SUAP	SERVIZI AGLI UTENTI
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto back-office
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Prolungamento contratto di servizio

AREA DEL SERVIZIO Rilevamenti prezzi ISTAT	SERVIZI AGLI UTENTI
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Rilevazioni su esercizi indicati • Inserimento dati rilevati nel DB fornito dall'ISTAT
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • N. delle rilevazioni • N. dei dati inseriti • Prolungamento del contratto di servizio

AREA DEL SERVIZIO Servizio Autisti	SERVIZI AGLI UTENTI
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio autista per il Comune di Mantova
INDICATORI DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Prolungamento contratto di servizio

AREA DEL SERVIZIO Gestione digitale atti elettorali	SERVIZIO AGLI UTENTI
SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto back-office • Assistenza
INDICATORE DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Prolungamento contratto di servizio • Numero richieste

AREA SERVIZI	Settore Servizi Accessori al Comune			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Supporto SUAP			
DESCRIZIONE	<ul style="list-style-type: none"> Supporto back office 			
UTENZA	Comune di Mantova			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile giornalmente in modalità telematica			
RESPONSABILE/DEC	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio amministrativo e-mail: info@aster.mn.it 0376 196 9555- www.aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo, settore amministrativo che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Immediata	Piano industriale 2025-2027	NA	NA
TEMPESTIVITÀ	NA	NA	E-mail: info@aster.mn.it	NA
EFFICACIA	NA	Piano industriale 2025-2027	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	Grado aggiornamento sito web	Sito web	Grado aggiornamento sito web	80%

Principali Caratteristiche del Servizio “Supporto al SUAP”

Il servizio consiste nel supporto back office.

Tipologia di utenza

Comune di Mantova/collettività

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato mediante una modalità telematica

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: info@aster.mn.it

AREA SERVIZI	Settore Servizi Accessori al Comune			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Servizio accertatori anagrafici			
DESCRIZIONE	<ul style="list-style-type: none"> Supporto back office 			
UTENZA	Comune di Mantova			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile su necessità di certificazione anagrafica			
RESPONSABILE/DEC	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio amministrativo e-mail: info@aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova 0376 196 9555 - www.aster.mn.it			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo, settore amministrativo che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Immediata	Piano industriale 2025-2027	NA	NA
TEMPESTIVITÀ	NA	NA	E-mail: info@aster.mn.it	NA
EFFICACIA	NA	Piano industriale 2025-2027	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	Grado aggiornamento sito web	Sito web	Grado aggiornamento sito web	80%

Principali Caratteristiche del Servizio "Accertatori anagrafici"

Il servizio consiste nel supporto back office.

Tipologia di utenza

Comune di Mantova/collettività

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato mediante una modalità telematica

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: info@aster.mn.it

AREA SERVIZI	Settore Servizi Accessori al Comune			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Messo notificatore			
DESCRIZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Notifica atti 			
UTENZA	Comune di Mantova			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile su necessità di notifica			
RESPONSABILE/DEC	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio amministrativo e-mail: info@aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova 0376 196 9555- www.aster.mn.it			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo, settore amministrativo che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Immediata	Piano industriale 2025-2027	NA	NA
TEMPESTIVITÀ	<5	NA	Numero di Chiusura procedure di notifica;	NA
EFFICACIA	NA	Piano industriale 2025-2027	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	NA	NA	NA	NA

Principali Caratteristiche del Servizio “Messo Notificatore”

Il servizio consiste nella notifica degli atti presso terzi.

Tipologia di utenza

Comune di Mantova/collettività

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato mediante quanto previsto dalla normativa in materia di notifica come da previsione degli artt.137 e ss. Codice Procedura Civile

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: info@aster.mn.it

AREA SERVIZI	Settore Servizi Accessori al Comune			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Portierato accesso Palazzo Soardi			
DESCRIZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Controllo accessi • Accoglienza • Rilascio informazioni 			
UTENZA	Comune di Mantova			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile giornalmente			
RESPONSABILE/DEC	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio amministrativo e-mail: info@aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova 0376 196 9555 - www.aster.mn.it			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo, settore amministrativo che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Immediata	Piano industriale 2025-2027	NA	NA
TEMPESTIVITÀ	<5	NA	Numero di Chiusura procedure di notifica;	NA
EFFICACIA	NA	Piano industriale 2025-2027	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	NA	NA	NA	NA

Principali Caratteristiche del Servizio "Accesso Palazzo Soardi"

Il servizio consiste nell'accoglienza e accompagnamento degli utenti presso gli uffici del Comune.

Tipologia di utenza

Comune di Mantova/collettività

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato in presenza.

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: info@aster.mn.it

AREA SERVIZI	Settore Servizi Accessori al Comune			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Rilevamento ISTAT			
DESCRIZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Rilevazioni su esercizi indicati • Inserimento dati rilevati nel DB fornito dall'ISTAT 			
UTENZA	Comune di Mantova			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile su necessità di rilevamento			
RESPONSABILE/DEC	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio amministrativo e-mail: info@aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo, settore amministrativo che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Immediata	Piano industriale 2025-2027	NA	NA
TEMPESTIVITÀ	<5	NA	Numero di Chiusura procedure di notifica;	NA
EFFICACIA	NA	Piano industriale 2025-2027	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	NA	NA	NA	NA

Principali Caratteristiche del Servizio "Rilevamento ISTAT"

Il servizio consiste nel rilevamento sul campo negli esercizi indicati a mezzo rilevatori con utilizzo del palmare in dotazione ISTAT e inserimento dei dati rilevati nel DB fornito da ISTAT P1J.

Tipologia di utenza

Comune di Mantova/collettività

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato in presenza.

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: info@aster.mn.it

AREA SERVIZI	Settore Servizi Accessori al Comune			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Servizi Autisti			
DESCRIZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio autisti a personalità istituzionali 			
UTENZA	Comune di Mantova			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile su necessità di rilevamento			
RESPONSABILE/DEC	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio amministrativo e-mail: info@aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo, settore amministrativo che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Immediata	Piano industriale 2025-2027	NA	NA
TEMPESTIVITÀ	<5	NA	Numero di Chiusura procedure di notifica;	NA
EFFICACIA	NA	Piano industriale 2025-2027	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	NA	NA	NA	NA

Principali Caratteristiche del Servizio "Autisti"

Il servizio consiste nell'accompagnamento dei rappresentati istituzionali

Tipologia di utenza

Comune di Mantova

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato in presenza.

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: info@aster.mn.it

AREA SERVIZI	Settore servizi accessori al comune			
DENOMINAZIONE SERVIZIO	Gestione digitale atti elettorali			
DESCRIZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto back-office • Assistenza • acquisizione documenti digitali provenienti dai sessantaquattro comuni • conservazione digitale degli atti presso il protocollo del comune • preparazione dei verbali • trasmissione verbali dopo l'esame della commissione 			
UTENZA	Comune di Mantova			
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il Servizio è accessibile giornalmente in modalità telematica			
RESPONSABILE/DEC	Ildebrando Volpi			
ACCESSIBILITA'	Ufficio ICT e-mail: info@aster.mn.it Via Imre Nagy 2,4,6 Mantova			
MODALITA' DI RECLAMO	L'utenza può presentare reclami direttamente all'ufficio amministrativo, settore amministrativo che lo segnalerà al responsabile del servizio mediante e-mail. Il reclamo va notificato mediante e-mail a: info@aster.mn.it			
DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	MODALITÀ PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Immediata	Piano industriale 2025-2027	NA	NA
TEMPESTIVITÀ	NA	NA	E-mail: info@aster.mn.it	NA
EFFICACIA	NA	Piano industriale 2025-2027	Servizio effettivo	80%
TRASPARENZA	NA	NA	NA	NA

Principali Caratteristiche del Servizio “Gestione digitale atti elettorali”

Il servizio consiste nel supporto back office. La funzione di tali commissioni è quella di validare le operazioni (iscrizione e cancellazione alle liste elettorali) compiute dagli ufficiali elettorali dei vari comuni, esprimendosi sui ricorsi e sull'ammissione delle candidature nelle tornate elettorali amministrative.

Tipologia di utenza

Comune di Mantova/collettività

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato mediante una modalità telematica

Organo cui notificare la preventiva diffida/reclamo del ricorrente

Direttore della Direzione generale mediante l'e-mail: info@aster.mn.it