



COMUNE DI FERRARA
Città Patrimonio dell'Umanità

SETTORE ATTIVITÀ CULTURALI DEL COMUNE DI FERRARA

Servizio Informazioni e Accoglienza Turistica (IAT) situato presso il
Castello Estense di Ferrara

DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENZIALI (D.U.V.R.I.)



DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENZIALI
(AI SENSI DELL'ART. 26 DEL DECRETO LEGISLATIVO 9 APRILE 2008 N. 81)

INDICE

1. PREMESSA	3
2. DATI COMUNE DI FERRARA	4
2.1 DATI GENERALI	4
2.2 ORGANIZZAZIONE SICUREZZA COMUNE DI FERRARA	4
2.3 IDENTIFICAZIONE DELLE SEDI OGGETTO DI SVOLGIMENTO	6
2.4 TIPOLOGIA DI INTERVENTO RICHIESTO	7
3. DATI AGGIUDICATARIO	11
3.1 DATI GENERALI AGGIUDICATARIO	11
4. RISCHI SPECIFICI ESISTENTI PRESENTI NELL'AMBIENTE OGGETTO DELL'INTERVENTO	13
4.1 RISCHIO ELETTRICO	13
4.2 RISCHIO MECCANICO	13
4.3 RISCHIO INCENDIO	14
5. PRESCRIZIONI OPERATIVE E MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE IN RELAZIONE ALLE INTERFERENZE TRA LE LAVORAZIONI	15
6. ESTRATTO DI PIANO DI EMERGENZA	16
7. PROCEDURE DA APPLICARE IN CASO DI EMERGENZA	17
8. SOTTOSCRIZIONE DEL PRESENTE DOCUMENTO	18

1. PREMESSA

Il presente documento individua i rischi prevedibili che potranno scaturire da possibili interferenze tra le attività svolte presso i locali destinati all'Ufficio Informazioni e Accoglienza Turistica IAT presso il Castello Estense, così come previsto dall'art. 26 del D.Lgs. 81/2008 comma 3.

In ottemperanza a quanto previsto dal succitato articolo il datore di lavoro tramite il presente D.U.V.R.I. e in seguito attraverso un'informazione più specifica fornisce all'operatore "*dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti in cui è chiamato ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività*".

All'interno del documento qui di seguito proposto, per ogni tipologia di rischio riscontrato sono state redatte delle apposite schede composte da:

- una prima sezione denominata "Rischi specifici esistenti presenti nell'ambiente oggetto dell'intervento" contenente le informazioni che il Comune di Ferrara fornisce all'aggiudicatario, ai sensi dell'art. 26, comma 1 lettera b.
- una seconda sezione denominata "*Prescrizioni operative e misure di prevenzione e protezione in relazione alle interferenze tra le lavorazioni*" contenente le misure di cooperazione e coordinamento con l'aggiudicatario. Tale sezione viene condivisa da Amministrazione ed aggiudicatario che sottoscrivono, in calce al presente documento, per presa visione ed accettazione quanto in essa disposto.

Qualora l'aggiudicatario rilevi ulteriori rischi interferenziali oltre a quelli già citati nella seconda sezione di ogni scheda di rischio, dovrà tempestivamente comunicarlo all' Amministrazione per consentire la revisione del presente documento.

Il presente documento è parte integrante della convenzione e va adeguato in funzione dell'evoluzione dei lavori, servizi e forniture.

2. DATI COMUNE DI FERRARA

2.1 DATI GENERALI

Ragione Sociale:	<i>COMUNE DI FERRARA</i>
Sede Legale:	<i>Piazzetta Municipale 2, 44121 Ferrara (FE) Tel. 0532.419111</i>
Sede Settore Attività Culturali :	<i>Viale Alfonso I d'Este n. 17, 44123 Ferrara . Tel 0532.744630</i>
Dirigente Servizio Manifestazioni Culturali e Turismo. Politiche per la Pace	<i>Dott. ssa Maria Teresa Pinna</i>

2.2 ORGANIZZAZIONE SICUREZZA COMUNE DI FERRARA

	Nome e Cognome	Recapito telefonico
Responsabile del Servizio di prevenzione e Protezione	<i>Roberto Fantinati</i>	<i>0532 418708</i>
Addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione	<i>Rina Scicchitano</i>	<i>0532 418778</i>
	<i>Roberta Fantinuoli</i>	<i>0532 418 738</i>
	<i>Olivia Breviglieri</i>	<i>0532 418709</i>
Referente interno al luogo di lavoro per la sicurezza	<i>All'aggiudicazione della selezione verrà indicato il relativo referente interno</i>	

	Nome e Cognome	Recapito telefonico
Medici Competenti	<i>Dott. Marco Nardini</i> <i>Dott. Guido Tonetto</i>	<i>0532.250302</i> <i>0532.250313</i>
Servizio Pronto Soccorso	<i>I nominativi saranno resi noti durante l'esplicazione del Piano di Intervento</i>	
Servizio Prevenzione Incendi ed Evacuazione in caso di pericolo	<i>I nominativi saranno resi noti durante l'esplicazione del Piano di Intervento</i>	

2.3 IDENTIFICAZIONE DELLE SEDI OGGETTO DI SVOLGIMENTO

Sede svolgimento	<i>Castello Estense</i>
Area di intervento	<i>Ufficio IAT – c/o Cortile Castello Estense, Largo Castello 1 44121 Ferrara</i>

2.4 TIPOLOGIA DI INTERVENTO RICHIESTO

<p>Descrizione della tipologia di intervento richiesto:</p>	<p><i>Servizio di Informazione e Accoglienza turistica e Servizio di prenotazione dei servizi turistici e dei pernottamenti nella Regione Emilia Romagna, nello specifico:</i></p> <p>ATTIVITA' DI FRONT OFFICE , il servizio in particolare riguarda l'assistenza al turista prima, durante e dopo la permanenza in città e dovrà prevedere:</p> <p>1) Accoglienza al turista:</p> <ol style="list-style-type: none">a. diffusione delle informazioni il più possibile complete, in lingue italiana e straniera, relative all'offerta della città di Ferrara e se necessario della sua provincia in coordinamento con gli uffici di informazione turistica degli altri comuni: informazioni storico-artistiche, culturali, naturalistiche e paesaggistiche, eventi ed iniziative, attività sportive, ricreative, folkloristiche, congressuali, ecc.;b. indicazioni complete e imparziali su accoglienza per pernottamento e soggiorno, relative a tutte le strutture ricettive e di ristorazione del territorio;c. informazioni per favorire la mobilità del turista: orari aerei, ferroviari e di linee di pullman relativamente al territorio;d. distribuzione della documentazione turistica e gestione dei materiali informativi da esporre o mettere in distribuzione self service negli appositi spazi (es. programmi e pubblicità eventi, ecc. ...);e. assistenza al turista, sia in lingue italiana che straniera, su richiesta telefonica oppure nei rapporti con Enti, Servizi sanitari ed assistenziali al fine di risolvere eventuali problemi incontrati durante il soggiorno;f. ricezione reclami per disservizi attraverso apposita modulistica, offrendo anche assistenza al turista nella compilazione, così come indicato dall'allegato E della Deliberazione di Giunta Regionale n. 956/2005, ed inoltrare agli uffici competenti;g. rilevazione statistica giornaliera del movimento dei visitatori e delle chiamate telefoniche distinti per nazionalità, con apposite schede, così come indicato dall'allegato F della Deliberazione di Giunta Regionale n. 956/2005, e gestione dei dati per report mensili ed annuali;h. consultazione giornaliera dei quotidiani locali per aggiornamento delle informazioni;i. consultazione on line del sito internet
--	--

www.ferrarainfo.com e di altri portali informativi per fornire informazioni in tempo reale;

- j. redazione e distribuzione del calendario eventi mensili di Ferrara e provincia presso il front office e redazione della newsletter inviata mensilmente ai privati che ne hanno fatto richiesta, agli operatori turistici, ai Comuni della provincia e agli uffici informazioni e altri enti con i quali si attivino rapporti di collaborazione.

2) Gestione richieste postali:

- a. ricezione di tutte le richieste che pervengono agli indirizzi dell'ufficio di informazione turistica e loro evasione, archiviazione e conteggio statistico, secondo le modalità concordate con il Dirigente del Servizio Manifestazioni Culturali e Turismo, Politiche per la Pace;
- b. gestione del database indirizzi, inserimento richieste e conseguente evasione della posta ordinaria;
- c. elaborazioni statistiche circa la quantità e la tipologia della posta evasa con particolare attenzione alla provenienza delle richieste (sito web, e-mail, telefono, posta) e al ritorno delle strategie promozionali realizzate (pubblicità su riviste italiane e straniere, forum etc.);
- d. gestione delle mailing list per invii di newsletter e comunicazioni utili agli operatori; l'attività deve essere svolta nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy e della relativa regolamentazione sulla gestione delle banche dati;

3) Archivi:

Realizzazione e aggiornamento degli archivi cartacei e informatizzati relativi a tutte le informazioni di interesse del turista. Tali archivi allo scadere del contratto devono rimanere nella piena proprietà del Comune di Ferrara .

4) Materiale informativo:

- a. monitoraggio del materiale in uscita e gestione report statistici in funzione delle modalità di distribuzione: allo sportello, ad operatori turistici, associazioni ed enti, invii postali. Gestione dell'approvvigionamento dal magazzino;
- b. aggiornamento, revisione generale e produzione in proprio tramite fotocopia del materiale informativo cartaceo in distribuzione presso il front office di cui a titolo semplificativo si indicano: orari musei, elenco ristoranti, elenco guide turistiche, ecc. ...;
- c. produzione di documenti aggiornati e file nei formati necessari per la pubblicazione sul sito web come per esempio: newsletter, eventi, elenchi di info utili varie, ecc.

..

5) Altre attività:

- a. raccolta e aggiornamento report statistici dei

coupon/cartoline registrazione resi, somministrazione di questionari agli utenti e distribuzione omaggi e gadget in relazione a specifiche azioni di comunicazione e di rilevazione dati sull'utenza turistica;

- b. dotazione di materiale di cancelleria necessario all'espletamento del servizio;
- c. raccolta e trasmissione alla Regione dei dati statistici relativi al funzionamento dell'Ufficio di Informazione Turistico del Comune di Ferrara con apposite schede di rilevazione;
- d. collaborazione con l'Assessorato al Turismo comunale e con l'Amministrazione Provinciale nella redazione aggiornamento delle informazioni contenute nei cataloghi e nelle guide promozionali;
- e. collaborazione con il Servizio Manifestazioni Culturali e Turismo del Comune di Ferrara alla gestione e all'aggiornamento, in lingua italiana e straniera, dei contenuti del portale turistico www.ferrarainfo.com/it/ferrara
- f. gestione dei turni del personale ed elaborazione statistica mensile ed annuale delle ore svolte;
- g. realizzazione e aggiornamento degli archivi cartacei e informatizzati relativi a tutte le informazioni di interesse del turista;
- h. realizzazione di redazionali in lingua italiana e straniera;
- i. produzione di documenti aggiornati e file in formato pdf per la pubblicazione sul sito web
- j. consultazione dell'Archivio fotografico Provinciale;
- k. somministrazione di strumenti di indagine sulla soddisfazione degli utenti.

RESERVATION

Prenotazione diretta del pernottamento presso strutture ricettive, limitatamente al turismo in entrata nel territorio della Regione Emilia Romagna, nello specifico:

- a. inserimento e successivo aggiornamento dell'anagrafica delle imprese aderenti completa di tutte le caratteristiche necessarie alla loro descrizione e alla selezione, secondo i più diversi parametri di ricerca;
- b. inserimento e successivo aggiornamento della disponibilità comunicata dalle strutture ricettive;
- c. ricerca della disponibilità sulla base di parametri richiesti dal turista;
- d. inserimento e successiva variazione delle prenotazioni omesse;
- e. comunicazione dell'avvenuta prenotazione o variazione di prenotazione;
- f. gestione delle statistiche di controllo delle attività

	<p>suddivise per struttura, classifica, parametri di ricerca, operatore, periodo, data di immissione delle prenotazioni, data di arrivo del cliente, emissione del voucher di prenotazione riportante durata del soggiorno, tipologia, prestazione richiesta, prezzo, modalità di pagamento e note informative utili al cliente o relative alla prenotazione;</p> <p>g. prenotazione on line</p>
--	--

<p>Durata dell'intervento:</p>	<p><i>1 marzo 2016 – 28 febbraio 2019</i></p>
---------------------------------------	---

3. DATI AGGIUDICATARIO

3.1 DATI GENERALI AGGIUDICATARIO

Ragione Sociale	
Sede Legale	
Recapito Telefonico/.....	
Legale Rappresentante/ Datore di Lavoro	
Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP)/.....
Responsabile dell'intervento/.....
Modalità di esecuzione delle lavorazioni / intervento da svolgere presso il Committente	
Elenco delle attrezzature che saranno utilizzate		
Le attrezzature che gli operatori impiegheranno nello svolgimento delle attività sono: 4 postazioni pc comprensive di stampante 1 fotocopiatore 1 fax		

4 telefoni

Costi per la sicurezza dell'impresa.....0,00* €

*data la tipologia di servizio non sono necessari dispositivi o particolari apprestamenti per evitare le interferenze.

4. RISCHI SPECIFICI ESISTENTI PRESENTI NELL'AMBIENTE OGGETTO DELL'INTERVENTO

4.1 RISCHIO ELETTRICO

RISCHI PRESENTI NEL LUOGO DI LAVORO	MISURE DI PROTEZIONE PRESENTI
Il rischio di elettrocuzione è da considerarsi presente praticamente in tutti gli ambienti oggetto dell'attività. L'entità del rischio è bassa in quanto le manutenzioni vengono affidate a personale specializzato.	E' in corso di redazione la documentazione attestante la rispondenza alla normativa vigente degli impianti elettrici. Le relative verifiche saranno regolarmente effettuate.

4.2 RISCHIO MECCANICO

Rischi presenti nel luogo di lavoro	Misure di protezione presenti
Il presente rischio è limitato alla possibilità di scivolamento o inciampo su gradini o rampe presenti all'interno dei locali oggetto dell'attività.	I pavimenti presentano superfici non sdruciolevoli.

4.3 RISCHIO INCENDIO

Rischi presenti nel luogo di lavoro	Misure di protezione presenti
<p>I locali occupati dallo IAT costituiscono l'ingresso del percorso museale del Castello Estense</p>	<p>La sedi oggetto di fornitura di servizio sono dotate di impianti antincendio e all'interno delle strutture vi sono un numero adeguato di estintori in relazione al tipo di attività svolta.</p> <p>Per quanto concerne le vie e uscite di emergenza, vi è un numero idoneo di uscite di sicurezza, ciascuna delle quali è indicata da apposita segnaletica verticale di sicurezza (cartelli di salvataggio).</p> <p>E' in fase di predisposizione il piano di emergenza coordinato per il Castello Estense che comprenderà i locali dell'Ufficio Informazioni e Accoglienza Turistica, del Percorso Museale e degli uffici della Provincia di Ferrara, al fine di garantire un apposito Servizio Interno per l'evacuazione dei lavoratori in caso di pericolo e per la prevenzione incendi, adeguatamente informato e formato come previsto dal D.M. 10/03/98.</p> <p>Inoltre il Responsabile Tecnico addetto alla Sicurezza Antincendio del Castello Estense organizza periodiche prove di evacuazione che coinvolgono tutto il personale e gli eventuali visitatori esterni. Tale procedura viene svolta per garantire costantemente un allenamento alle procedure da effettuare in caso di emergenza.</p> <p>Il personale che verrà assegnato al Servizio Informazioni e Accoglienza Turistica dovrà essere adeguatamente formato in materia di procedure antincendio.</p>

5. PRESCRIZIONI OPERATIVE E MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE IN RELAZIONE ALLE INTERFERENZE TRA LE LAVORAZIONI

A seguito dei sopralluoghi e delle valutazioni effettuati per la verifica di eventuali interferenze si rileva che i rischi interferenziali tra le lavorazioni sono assenti e pertanto non vi sono costi per la sicurezza.

Le interferenze si limitano alla sola eventuale compresenza negli ambienti dello IAT di operatori assegnati al servizio, utenti dell'ufficio, utenti del percorso museale e un dipendente del Comune di Ferrara.

L'aggiudicatario sarà reso edotto sulle procedure di evacuazione, contenute nel relativo Piano di Intervento coordinato tra le diverse attività presenti nel Castello Estense, che dovrà rendere applicative sia in caso di esercitazioni, che durante i casi di reale emergenza. Le istruzioni saranno impartite dal Coordinatore dell'emergenza individuato presso l'edificio sede di oggetto del servizio.

6. ESTRATTO DI PIANO DI EMERGENZA

NORME DI COMPORTAMENTO IN CASO DI EMERGENZA	
Segnalare l'incendio azionando i pulsanti di allarme antincendio presenti	
In caso di incendio attenersi rigorosamente alle disposizioni impartite dal personale del Servizio Antincendio Aziendale	
Durante l'evacuazione seguire le vie di esodo richiamate nella planimetria antincendio e opportunamente segnalate dai cartelli di salvataggio e dalle luci di emergenza	
Dopo aver raggiunto l'esterno dell'edificio rimanere presso il punto di raccolta più vicino	
Non usare acqua per spegnere incendi su apparecchiature elettriche e/o elettroniche in tensione	
MISURE DI PREVENZIONE ANTINCENDIO	
Vietato fumare e/o usare fiamme libere	
Non manomettere o spostare estintori ed altri dispositivi di sicurezza	
Non ingombrare né sostare negli spazi antistanti gli estintori, gli idranti e le uscite di sicurezza	

7. PROCEDURE DA APPLICARE IN CASO DI EMERGENZA

Al momento della stipula del Contratto e comunque precedentemente all'avvio del Servizio oggetto d'appalto, il committente provvederà ad illustrare all'aggiudicatario il piano di emergenza coordinato e le procedure in esso contenute, in un apposito incontro di cooperazione e coordinamento, di cui si darà atto in un apposito verbale.

8. SOTTOSCRIZIONE DEL PRESENTE DOCUMENTO

Data _____	Data _____
Per il COMUNE DI FERRARA	Per L'AGGIUDICATARIO :
Dirigente Servizio Manifestazioni Culturali e Turismo. Politiche per la Pace	Il Titolare / Legale Rappresentante:
(firma) _____	(firma) _____

In allegato planimetria con l'evidenziazione dei locali oggetto d'appalto.

