

CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Premessa

La Carta dei Servizi è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini-utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità. La Carta rappresenta l'impegno ad assicurare la qualità nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere ed agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del servizio.

La Carta è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n° 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n°286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

Nella Carta il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi, sui propri diritti e modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con il Comune fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione del servizio si basa sui principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi; garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

Il Comune di Schiavi di Abruzzo ispira i propri comportamenti nei confronti dei cittadini ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Costituisce impegno prioritario inoltre garantire un servizio continuo e regolare e ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso il Comune adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegnerà ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

L'utente ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti, a formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del

servizio. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge n.241 del 7 Agosto 1990.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Comune di Schiavi di Abruzzo persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino .

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

L'Amministrazione Comunale considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

- continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
- tutela dell'ambiente;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- formazione del personale;
- rapidità di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

standard generali;
standard specifici.

STANDARD GENERALI

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi.

Accessibilità alle informazioni

Per facilitare i rapporti tra cittadino e Comune di Schiavi di Abruzzo, sono attivi i seguenti strumenti:

- Ufficio Tributi al numero 0873970121 operativo dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,00 ,

Attraverso il quale è possibile:

- richiedere la prenotazione per l'erogazione del servizio di ritiro a domicilio: degli ingombranti ;
- ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
- avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
- Fax al numero 0873979366
- Casella di posta elettronica all'indirizzo schiavi.abruzzo@virgilio.it

Tempi di risposta alle richieste dell'utente

Gli utenti possono presentare richieste di informazioni e reclami inerenti al servizio di persona o per telefono, a cui viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti, in tal caso, vengono richiamati non appena possibile, non oltre 30 giorni.

Il Comune di Schiavi di Abruzzo assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione di servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa promossa.

STANDARD SPECIFICI

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi .

I rifiuti sono conferiti negli appositi contenitori distinti da colori diversi e da specifiche istruzioni scritte sia comunicato su richiesta al numero 0873970121 che sul sito web dell'Ente.

Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati

La raccolta dei rifiuti è garantita con frequenze e modalità adeguate ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro pubblico.

Il servizio viene svolto con le modalità di raccolta con bidoni carrabili con frequenza settimanale.

I contenitori adibiti al conferimento risultano idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste.

La fascia oraria durante la quale i contenitori vengono svuotati è la seguente: dalle 6,00 alle 12,00.

In caso di due o più giornate festive consecutive l'interruzione del servizio è possibile solo per una giornata.

Raccolte differenziate

Per raccolta differenziata si intende la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, destinate al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia.

I materiali recuperabili per i quali è istituito il servizio di raccolta differenziata sono:

- a) carta e cartone;
- b) ingombranti su appuntamento;
- c) plastica;
- d) RAEE su appuntamento;
- e) vetro e alluminio;

Spazzamento stradale

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata manualmente e comprende anche i servizi di lavaggio delle strade e di pulizia delle caditoie.

Lo spazzamento viene effettuato prevalentemente su un turno di lavoro che va dalle ore 6,00 alle ore 12,00.

Raccolta rifiuti ingombranti

I rifiuti ingombranti (elettrodomestici, mobili, suppellettili, etc.) che non possono essere conferiti con il normale servizio di raccolta vengono ritirati presso il domicilio degli utenti. Il servizio è svolto a titolo gratuito su richiesta degli utenti attraverso prenotazione al n. telefonico 0873 970121. L'utente deve predisporre i rifiuti da ritirare al piano strada nel giorno fissato per il ritiro entro le 6,00 del mattino e con le modalità indicate dall'operatore telefonico.

Altri servizi

Il Comune di Schiavi di Abruzzo, nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, esegue altri servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale, quali:

- pulizia dei mercati settimanali;
- lavaggio delle strade, delle piazze;
- servizi in occasione di manifestazioni e ricorrenze particolari.

VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi è disponibile per tutti i cittadini sul sito internet del Comune che garantisce inoltre la diffusione della Carta in modo capillare