

## **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](mailto: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