

Comune di Poggioreale TP

CARTA DEI SERVIZI

DI IGIENE URBANA

La presente **Carta Dei Servizi** è un documento attraverso il quale il soggetto gestore individua gli obiettivi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi effettuati nel **comune di Poggioreale**, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

1. Principi fondamentali

La **Carta dei Servizi** si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

E' garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti indipendentemente da genere, provenienza nazionale, opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Sono garantite, inoltre, le stesse opportunità di trattamento per ogni tipologia di cittadini utenti.

Imparzialità

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni e eliminando ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.

Continuità

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni, se non nei casi previsti dalla normativa di settore e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitate al minimo i tempi di disservizio.

Chiarezza e trasparenza

Al cittadino-utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Efficacia ed efficienza

Il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti e, quindi, attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prima risposta ad una domanda di prestazione od intervento, la programmazione integrata delle varie attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.

Partecipazione

Viene garantita la partecipazione del cittadino-utente all'erogazione delle prestazioni, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Viene inoltre acquisita periodicamente la valutazione dell'utenza riguardo alla qualità delle prestazioni rese.

2. Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica. Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000. Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.

- D.Lgs n. 286 del 30 luglio 1999 art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”. Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.
- Regolamento sulla gestione dei beni immobili di proprietà comunale approvato con deliberazione C.C. n.334/2008;
- Regolamento per la destinazione e l'utilizzo di beni confiscati alla criminalità organizzata
- D.P.R. n.1035/1972 Norme per l'assegnazione e la revoca nonché per la determinazione e la revisione dei canoni di locazione degli alloggi di ERP.

1. CARTA DEI SERVIZI di igiene urbana

La presente **Carta Dei Servizi di igiene urbana** (di seguito: Carta dei Servizi) è un documento attraverso il quale il soggetto gestore individua gli obiettivi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi di igiene urbana nel comune di Poggioreale, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno da parte del soggetto gestore ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei Cittadini. L'esplicitazione delle modalità di accesso alle informazioni, ai numeri di telefono e alle procedure per l'inoltro di segnalazioni e/o reclami, garantiscono la chiarezza del rapporto tra il soggetto gestore e i Cittadini, in un'ottica di continuo miglioramento del servizio.

I principi enunciati all'interno della Carta dei Servizi assicurano, dunque, la qualità e l'efficienza del servizio, la tutela del Cittadino quale fruitore dello stesso e il rispetto dell'ambiente.

La Carta dei Servizi si applica alle seguenti attività:

- **Raccolta, trasporto e smaltimento RSU indifferenziato (secco)**
 - raccolta domiciliare presso le utenze domestiche e non domestiche;
 - raccolta durante il mercato, le manifestazioni, le fiere e le sagre;
 - raccolta presso i cimiteri comunali.
- **Raccolta, trasporto e conferimento frazione umida bio-degradabile;**
 - raccolta domiciliare presso le utenze domestiche e non domestiche;
 - raccolta durante il mercato, le manifestazioni, le fiere e le sagre;
 - raccolta presso i cimiteri comunali.
- **Raccolta, trasporto e conferimento di carta e cartone (incluso tetrapak):**
 - raccolta domiciliare presso le utenze domestiche e non domestiche;
 - raccolta durante il mercato, le manifestazioni, le fiere e le sagre;
 - raccolta presso i cimiteri comunali.
- **Raccolta, trasporto e conferimento vetro, lattine e contenitori metallici:**
 - raccolta domiciliare presso le utenze domestiche e non domestiche;
 - raccolta durante il mercato, le manifestazioni, le fiere e le sagre;
 - raccolta presso i cimiteri comunali.
- **Raccolta, trasporto e conferimento della plastica:**
 - raccolta domiciliare presso le utenze domestiche e non domestiche;
 - raccolta durante il mercato, le manifestazioni, le fiere e le sagre;
 - raccolta presso i cimiteri comunali.

- **Raccolta, trasporto e conferimento di sfalci, potature e verde:**
 - raccolta a mezzo scarrabile ubicato nell'area ecologica per le utenze domestiche. A domanda con servizio a pagamento (per le utenze domestiche e non domestiche).
- **Servizio di raccolta bi- semestrale dei rifiuti urbani ingombranti:**
 - raccolta a mezzo scarrabile ubicato nell'area ecologica;
- **Raccolta, trasporto e conferimento farmaci scaduti e pile esauste:**
 - raccolta stradale (all'esterno delle attività pubbliche, presso esercenti e immobili pubblici).
- **Raccolta, trasporto e conferimento toner:**
 - raccolta presso uffici comunali e luoghi pubblici.
- **Raccolta di ingombranti e RAEE:**

raccolta presso l'eco centro in scarrabili e/o ceste di tutti i tipi di ingombranti e di ogni tipo di rifiuti assimilabili agli urbani di grandi dimensioni sia per le utenze domestiche che per le non domestiche.
- **Raccolta oli usati:**
 - Presso l'eco centro sito in Piazza Tommasi di Lampedusa;

IL SOGGETTO GESTORE

Comune di Poggioreale, ente capo fila **dell'aro Poggioreale / Salaparuta** gestisce.

Con un autocompattatore di proprietà e ricorrendo a noli di mezzi per trasporti fuori sede e con operatori provenienti dalla SRR Trapani Provincia Sud ed operatori comunali.

Il servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani e della raccolta differenziata viene effettuato col sistema porta a porta.

I materiali differenziati raccolti vengono da noi inviati agli impianti di riciclaggio che a sua volta li inviano alle industrie di trasformazione, che li utilizzano come nuova materia prima. Questo ciclo virtuoso di recupero incide positivamente sull'economia territoriale, garantendo un **maggior rispetto dell'ambiente**.

Il progetto **Differenziata** si prefissava di raggiungere gli obiettivi di raccolta differenziata imposti dalla legge (minimo 65%).

La nuova progettualità porta con sé una visione molto più ampia:

- **Alte percentuali di raccolta con alte percentuali di recupero effettivo**
- **Benefici ambientali ed economici alle comunità**

Differenziata, è progetto strutturato sui binari del servizio al cittadino e dell'efficienza: gli utenti hanno a disposizione un volantino per farsi guidare facilmente nel servizio di smaltimento del rifiuto differenziato.

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

Il servizio garantisce la raccolta e smaltimento dei rifiuti indifferenziati e la raccolta differenziata con l'impiego di mezzi leggeri di ultima generazione (mezzi comunali di dimensioni contenute).

Le necessità rilevate sul territorio hanno determinato le scelte di seguito indicate:

- **servizio settimanale di raccolta indifferenziata;**

- servizio bi-settimanale di raccolta del rifiuto organico;
- servizio di raccolta settimanale della carta/cartone e della plastica;
- servizio di raccolta bi-mensile del vetro/lattine;
- servizio di raccolta b i - s e m e s t r a l e dei rifiuti urbani ingombranti, mediante posizionamento di cassoni scarrabili;
- servizio di raccolta del verde, mediante posizionamento di cassoni scarrabili;
- servizio di raccolta del toner mediante gli appositi contenitori ubicati presso il Palazzo Comunale.
- Servizio di raccolta oli usati mediante apposito contenitore ubicato nella Piazza Tomasi di Lampedusa;

Sfruttando le potenzialità dei mezzi sopracitati e quanto proposto è stato elaborato il **seguente calendario di raccolta dei rifiuti:**

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Organico	Plastica	RSU	Vetro e Lattine	Organico	Carta e Cartone
			1° e 3 Settimana del mese		
			2° e 4° altri servizi		

Nel caso di **conferimenti non corretti** da parte dell'Utente gli addetti non raccolgono il materiale, ma provvedono a segnalare la non conformità.

In questo modo l'Utente è sottoposto ad una costante attività formativa di controllo, in quanto deve ritirare il contenitore/sacchetto non raccolto, correggere l'errore di conferimento e riesporre il rifiuto nel successivo turno di raccolta.

GLI INDICATORI DI QUALITÀ, EFFICIENZA E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO

Lo standard di qualità del servizio è determinato dai seguenti fattori fondamentali:

- continuità del servizio, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito;
- tutela dell'ambiente;
- formazione del personale;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- rapidità d'intervento nel caso di disservizio;
- rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività svolte. Gli stessi sono individuati attraverso i seguenti principi fondamentali:

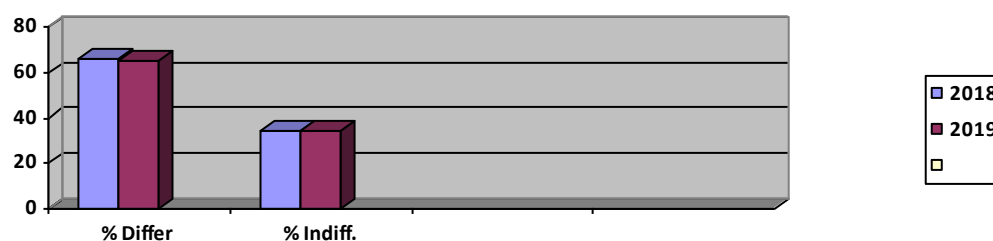
- I. eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza;
- II. parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- III. l'erogazione dei servizi pubblici con carattere di continuità e regolarità, limitando il

- più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche;
- IV. predisposizione di servizi sostitutivi di emergenza, fornendo al cittadino adeguate informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili;
 - V. garanzia di partecipazione di ogni Utente alla prestazione del servizio, sia perché l'Utente possa constatare la corretta erogazione del servizio, sia per collaborare al miglioramento dello stesso. A tal riguardo l'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/90 n.241;
 - VI. rapporto personale dell'Ente operante e Utente improntato ad un modello di cortesia ed educazione, nel rispetto del Codice Etico, impegnandosi anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti;
 - VII. qualità del servizio e sostenibilità. *L'Ente* vuole realizzare un servizio efficiente ed efficace sia contribuire attivamente a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente a beneficio della collettività.

GLI OBIETTIVI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Da un confronto dei **dati 2018 e 2019** è evidente un livello buono nella quantità dei rifiuti raccolti in modo differenziato e nella qualità degli stessi conferiti agli impianti di destino.

Come evidenzia il grafico che segue, il servizio ha permesso di raggiungere e superare i valori minimi prescritti dalla normativa vigente (65%) in termini di percentuale di raccolta differenziata, assestandosi a valori mediamente costanti nel periodo 2018/19:



Nella tabella è evidente come la produzione del **rifiuto secco indifferenziato nel 2019** dal confronto con il 2018, **è diminuito**, con relativo **aumento della raccolta differenziata**.

Gli obiettivi per l'anno 2020 sono:

- l'aumento della raccolta differenziata e la riduzione dei costi del servizio con conseguente riduzione della tariffa attraverso il sistema di tariffazione puntuale dei rifiuti conferiti da ogni singola utenza.
- la possibilità di auto smaltimento dei rifiuti organici da cucina attraverso l'utilizzo di compostiere concesse in comodato d'uso dall'ente gestore del servizio.

Rapporti con i cittadini

1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati, significa anche riconoscere loro il diritto:

- di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio,
- di presentare reclami e di ricevere risposte,
- di fare proposte di miglioramento.

Il Servizio si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di “non qualità” circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile:

utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l'utente;

cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento;

conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio. Il Servizio, secondo quanto stabilito dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, ha predisposto pertanto alcuni strumenti e modalità per garantire concretamente il diritto dei cittadini sia ad essere ascoltati sia ad essere tutelati in caso di mancato rispetto degli impegni previsti e contenuti nella Carta dei Servizi.

2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, rimborsi e indagini di soddisfazione

Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

Eventuali segnalazioni e/o reclami potranno essere inoltrati Comune di Poggioreale. Dalla ricezione della segnalazione/reclamo, l'Ufficio provvederà alla relativa istruttoria e al riscontro all'interessato.

Indagini di soddisfazione dell'utente

Ogni anno su taluni servizi di questa Carta individuati dai Responsabili del Servizio dell'Ente, sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare, il gradimento del Servizio presso la cittadinanza.

Utilizzo di tutte le informazioni

I risultati delle indagini di soddisfazione dei cittadini, verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del Servizio, infatti unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, verranno utilizzati almeno una volta all'anno dal Servizio, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, che delle modalità di erogazione ai cittadini, obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune.

È di fondamentale importanza curare il **rapporto con i cittadini**, in modo da garantire un'efficace sistema informativo e relazionale con i propri utenti e migliorare gli standard di qualità dell'attività svolta, per tanto i cittadini si possono rivolgere all'Ente contattando:

il Numero 0924-75777 e/o e-mail: comunepoggioreale@pec.it - settoretecnico@comune.poggioreale.tp.it

possono:

- richiedere informazioni sui servizi;
- inoltrare reclami / disservizi o proposte migliorative del servizio.

COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE

L'Ente gestore si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi e ogni altra iniziativa. In particolare:

- **assemblee pubbliche e incontri informativi**, realizzati in occasione dell'avvio o dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
- **materiale informativo** (calendario di raccolta, manifesti, opuscoli informativi, ecc.) da distribuire agli Utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali.

Inoltre, per facilitare gli utenti nella raccolta differenziata dei rifiuti, *l'Ente* mette a disposizione il **sito web comune.poggioreale.tp.it “Servizi Ambientali” che permette di:**

- ricevere notifiche su quale rifiuto esporre e quando esporlo;
- consultare in qualsiasi momento il calendario di raccolta;
- consultare tutte le principali informazioni sul servizio e i contatti utili;
- consultare le tipologie di rifiuti e le metodologie generali di raccolta;
- inviare segnalazioni (es. rifiuti abbandonati ecc.).

ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

È importante che l'utenza riceva tempestivamente, o quanto meno in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate. Il tempo di risposta motivata a segnalazioni scritte o a richieste di informazioni scritte è quello intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta all'Utente, quale risultante dal protocollo di invio o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.

Se non altrimenti specificato i tempi indicati si intendono espressi in giorni di calendario, naturali e consecutivi.

Per la decorrenza, si fa riferimento al giorno successivo la data di protocollo.

L'accesso alle informazioni viene inoltre garantito da:

- **Numero 0924 - 75777** l'utente può richiedere informazioni, segnalare mancati ritiri e abbandoni rifiuti, presentare reclami, segnalare disservizi.
- **Sito web:** www.comunepoggioreale.tp.it - servizi_ambientali. Nel sito web oltre a varie informazioni gli utenti potranno effettuare il download dei seguenti documenti:

Calendario di raccolta;

Informativa per la differenziazione dei rifiuti;

Modulo richiesta composter;

Modulo segnalazione reclami / disservizi o proposte migliorative del servizio;

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente carta dei servizi ha validità fino a quando non interverranno sostanziali modifiche che ne comportino qualvolta intervengano modifiche la revisione e/o integrazione .

Gli Utenti saranno La **Carta dei Servizi** potrà essere aggiornata, ogni portata a conoscenza di eventuali revisioni della Carta dei Servizi tramite gli strumenti informativi già in uso.

2. CARTA DEI vari SERVIZI attinenti il settore tecnico:

Per gli altri servizi in capo al Settore Tecnico, la presente carta dei servizi si applica alle parti attinenti la gestione dei rifiuti solidi urbani.