



Carta della qualità dei servizi



1.0. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento fondamentale di tutela del cittadino, una via per accrescere i poteri di controllo e valorizzarne la disponibilità a suggerire miglioramenti dei servizi.

La Carta dei Servizi, sull'esempio di altri paesi europei, è stata introdotta ufficialmente nella legislazione italiana il **27 gennaio 1994 dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri** concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Lo spirito della Direttiva è quello di istituire tra Ente pubblico o Concessionario e cittadino un rapporto di tipo "contrattuale", con il quale l'Ente pubblico o il Concessionario assumono degli impegni nella direzione della soddisfazione del cliente e di tali impegni sono chiamati periodicamente a renderne conto.

L'Autorità per la gestione dei rifiuti urbani del Comune di Niscemi (CL), nelle vesti di stazione appaltante, nel rispetto di quanto previsto nel Capitolato Speciale di Appalto, richiede all'appaltatore di adottare la Carta dei Servizi individuando gli standard ai quali il servizio erogato dovrà conformarsi e divulgandoli periodicamente agli utenti, per riconoscere così loro il diritto di pretendere dall'appaltatore erogante un servizio che risponde ai criteri riportati nella Carta.

Oltre ai diritti, nella Carta dei Servizi dovranno essere anche ricordati i doveri che gli utenti devono rispettare: ecco perché è un importante passo avanti nella storia dei diritti dei consumatori.

Definisce di fatto per "contratto" gli impegni reciproci tra appaltatore erogatore e fruitori dei servizi erogati.

Indispensabile sarà il buon comportamento dei cittadini, infatti, assicurare una corretta erogazione dei servizi non equivale sempre a garantire la buona qualità dei risultati.

Sappiamo che anche il più accurato lavoro di pulizia di una strada o di un marciapiede può essere vanificato nel giro di pochi minuti dall'incuria dei passanti.

Così come il conferimento dei sacchi dei rifiuti sulla strada al di fuori dei contenitori, oltre a dare l'impressione di un servizio di raccolta non erogato, ha come risultato visibile una città "assedata" dai rifiuti.

Con la Carta dei Servizi, l'Amministrazione Comunale di **Niscemi**, quale Stazione Appaltante, richiede all'Appaltatore di dichiarare gli standard di qualità dei servizi che le

competono e ai cittadini chiede di fare la propria parte: usando i servizi nel modo corretto, come nel caso delle raccolte differenziate, facendo “manutenzione” del pulito attraverso quei comportamenti che possono contribuire a migliorare lo stato di strade marciapiedi, piazze, giardini.

Niente di difficile o di eroico, ma piccole attenzioni simili a quelle che siamo soliti usare nelle nostre case.

Pertanto, oltre che a fare appello allo spirito di collaborazione e al senso civico, si chiede ai cittadini di rispettare le norme sui “doveri” dei clienti in materia di modalità di conferimento dei rifiuti e di cura del territorio urbano.

L’adesione alla Carta della Qualità dei Servizi si prefigge quindi lo scopo di elevare e migliorare il livello dei servizi offerti dall’Amministrazione Comunale di **Niscemi** committente del servizio, ma soprattutto nei riguardi dei singoli fruitori dello stesso, garantendo il controllo delle attività svolte, il colloquio con l’utenza e l’intervento per l’attuazione ed il rispetto dei principi della “Carta”.

2.0. PARTE I: PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1. Eguaglianza

L'Appaltatore dovrà erogare i servizi nel rispetto del principio di eguaglianza dei clienti.

A parità di presupposti tecnici, dovrà essere garantita la parità di trattamento economico e di servizio, nell'ambito di aggregazioni omogenee per territorio o tipologia di clienti, a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche.

Eventuali trattamenti differenziati potranno essere praticati a fronte di oggettive esigenze, e in senso più favorevole ai clienti: anziani, portatori di handicap o altre categorie deboli.

2.2. Imparzialità

L'Appaltatore dovrà garantire che le modalità di effettuazione dei servizi ed i comportamenti del personale nei confronti dei clienti sono neutrali e ispirati costantemente a criteri di obiettività, di giustizia e di imparzialità.

2.3. Continuità e regolarità

L'Appaltatore si dovrà impegnare a garantire la fornitura dei servizi con continuità, regolarità e senza interruzioni.

Nel caso di sospensioni o interruzioni dell'attività si dovrà impegnare a ridurre al minimo i tempi di disfunzione e i disagi che possono derivare da eventuali disservizi dovuti a cause non prevedibili.

2.4. Partecipazione

Essendo per l'Appaltatore i cittadini una risorsa produttiva nel processo di erogazione del servizio, dovranno essere messi a loro disposizione tutti gli elementi necessari a migliorarne la partecipazione attiva sia per tutelare il diritto ad una corretta ed equa fruizione di essi, sia per favorire una proficua collaborazione fra cittadini e A.C..

Vale a dire: modalità di servizio operative che facilitino il più possibile i compiti dei cittadini; flusso corretto delle informazioni, puntuale verifica delle segnalazioni, suggerimenti e reclami dei cittadini; acquisizioni periodiche delle valutazioni dei cittadini circa la qualità dei

servizi erogati. Infatti ogni utente può presentare reclami e richieste, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'Appaltatore si dovrà impegnare a rispondere a tutte le segnalazioni e le proposte formulate dai cittadini e, attraverso la valutazione di tali osservazioni verificare periodicamente la qualità dei servizi forniti.

2.5. Efficienza ed efficacia

Obiettivo primario dell'Appaltatore dovrà essere il progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei servizi erogati.

Per realizzare tale obiettivo, l'Appaltatore dovrà impegnarsi a verificare costantemente le aspettative dei cittadini e a individuare le soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali più funzionali a rispondervi, nel rispetto del proprio equilibrio economico-gestionale.

2.6. Rispetto delle Normative

L'Appaltatore si dovrà impegnare a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza.

3.0. PARTE II: TIPOLOGIA DEI SERVIZI DELLA CARTA

La presente carta regolamenta i servizi di igiene urbana da espletare nel Comune di Niscemi (RG).

I servizi di igiene ambientale che saranno espletati sul territorio comunale sono di seguito elencati:

Raccolta e trasporto della frazione secca residua
Raccolta della frazione organica
Raccolta carta/cartone
Raccolta della frazione vetro
Raccolta della frazione plastica-metalli
Compostaggio domestico e di comunità
Servizio di raccolta rifiuti verdi (sfalci e ramaglie)
Raccolta differenziata abiti dismessi
Raccolta dei RUP e RAEE di piccole dimensioni
Raccolta rifiuti Ingombranti
Raccolta e spazzamento dei rifiuti provenienti dai mercati e dalle aree adibite a feste e manifestazioni
Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico e servizi connessi
Pulizia pozzetti e caditoie
Raccolta e trasporto rifiuti abbandonati
Diserbo stradale
Servizio di raccolta oli minerali esausti e batterie esauste

3.1. Raccolta della frazione secca residua (RSU indifferenziati)

Il servizio di raccolta RSU indifferenziati consisterà nella raccolta di tipo domiciliare “porta a porta” per le Utenze Domestiche (UD) e le Utenze Non Domestiche (UND) presenti nel territorio amministrativo di Niscemi. La frequenza di raccolta sarà di **n° 1 intervento settimana mediante l'esposizione in sacchi**

3.2. Raccolta della frazione organica (umido)

Il servizio di raccolta della frazione organica sarà espletato con le stesse modalità della frazione secca residua, con mastelli da 30 lt precedentemente forniti dall'Amministrazione Comunale.

La frequenza di raccolta della frazione organica sarà di **n° 3 int/settimana**

3.3. Raccolta differenziata di carta e cartone e delle frazioni vetro, plastica-metalli

Anche il servizio di raccolta delle suddette tipologie di rifiuto saranno espletate con il sistema della raccolta attiva “porta a porta.

La raccolta sarà effettuata per ognuna delle frazioni di rifiuto con una frequenza di **n. 1 int/settimana per le U.D. mentre per le U.n.D. specifiche n°6 int./sett.**

3.4. Servizio di raccolta rifiuti verdi (sfalci e ramaglie)

Per il recupero dei rifiuti verdi (sfalci e ramaglie) di origine domestica sarà espletato specifico servizio, che sarà comunque esteso anche alla raccolta dei rifiuti organici provenienti da parchi e giardini, provenienti dalla manutenzione sia del verde pubblico. Tale servizio sarà attuato, in particolare, nelle aree caratterizzate da edilizia estensiva con notevole presenza di aree destinate a verde, nonché nelle villette e aiuole pubbliche e nelle aree cimiteriali e scolastiche, dove è consistente la produzione di scarti provenienti dalla manutenzione del verde.

L'ATI MECOGEST/AMBIENTE ITALIA nei giorni di manutenzione/potatura, a secondo delle necessità dell'Amministrazione Comunale, metterà a disposizione, posizionando, nei pressi dell'area d'intervento, contenitori carrellati e/o contenitori scarrabili per il deposito, da parte dei manutentori/potatori, dei rifiuti verdi, rami, foglie, derivate dagli interventi di manutenzione/potatura.

3.5. Raccolta differenziata abiti dismessi

Per la raccolta di tale tipologia di rifiuto (indumenti, abiti usati, scarpe, borse) l'ATI MECOGEST/AMBIENTE ITALIA sono a disposizione **specifici contenitori** su tutto il territorio comunale.

Raccolta dei RUP e dei RAEE di piccole dimensioni

Per i rifiuti urbani pericolosi (RUP) e per i Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (RAEE), all'interno del territorio comunale ed, in particolar modo, in prossimità degli esercizi commerciali rivenditori di tali prodotti, la frequenza di raccolta sarà pari a **n° 1 int./sett.**, ma potrà essere variata qualora i riscontri operativi, o su segnalazione degli utenti e/o dell' Ufficio comunale competente, dovessero indicare necessità di raccolta in termini più ravvicinati.

3.6. Raccolta rifiuti ingombranti

Il servizio in questione verrà espletato secondo due differenti modalità; si configurerà, perciò, sia come servizio di raccolta domiciliare sull'intero territorio amministrativo del Comune di **Niscemi**, sia come intervento di pulizia delle aree esterne del territorio. Per quanto concerne il servizio di raccolta domiciliare dei grandi elettrodomestici e apparecchiature di consumo (frigoriferi, congelatori, lavatrici, lavastoviglie, forni a microonde, stufe, televisori, ecc.), questo **sarà attuato porta a porta su appuntamento**. La frequenza di raccolta sarà di **n° 1 int./sett.** Nel giorno concordato per il ritiro, tramite telefonata al numero verde aziendale, l'utente ha l'obbligo di disporre detti rifiuti a marciapiede da cui saranno prelevati; nel caso in cui l'utente sia impossibilitato perché anziano o disabile, gli operatori potranno essere autorizzati al prelievo all'interno dell'abitazione.

3.7. Raccolta e spazzamento dei rifiuti provenienti dai mercati e dalle aree adibite a feste e manifestazioni

Per l'espletamento del servizio di raccolta rifiuti durante le giornate di mercato/festa **L'ATI MECOGEST/AMBIENTE ITALIA** metterà a disposizione un numero di personale adeguato alla pulizia delle aree interessate a pulizia specifica. Il servizio di pulizia delle aree mercatali sarà espletato a chiusura mercato e/o al termine di ogni festa/manifestazione.

3.8. Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico e servizi connessi

Il servizio di spazzamento stradale sarà effettuato con due modalità: spazzamento manuale e spezzamento meccanizzato. La frequenza di servizio sarà di **7/7 giorni/settimana**. Gli addetti, allo spezzamento (manuale, meccanizzata), in aggiunta all'attività di pulizia delle strade, provvederanno anche allo svuotamento e sostituzione bustoni dei cestini gettacarte, alla pulizia delle aiuole, allo spazzamento degli spazi antistanti, all'estirpazione delle erbe infestanti, alla pulizia superficiale della caditoie stradali, ecc., inoltre effettueranno quei lavori ed accorgimenti di rifinitura, atti a garantire il massimo decoro e la massima nettezza dei luoghi.

3.9. Pulizia pozzetti e caditoie

In aggiunta oltre alla quotidiana attività di pulizia effettuata dagli addetti allo spazzamento manuale, sarà effettuato specifico servizio di pulizia e lavaggio delle cunette/caditoie stradali, pozzetti e rete fognaria bianca, canali di scolo, fontanili pubblici, presenti nel territorio di Niscemi.

Servizio di lavaggio stradale ed aree pubbliche

Gli interventi di lavaggio strade saranno effettuati in orario notturno e termineranno entro le ore 6,0 del mattino; per il lavaggio saranno utilizzati prodotti disinfettanti deodorizzanti approvati dalla AUSL. Il lavaggio e la disinfezione avverrà a forte pressione rendendo, pertanto, disponibile un'autobotte dotata di barra e naspo di adeguate dimensioni e attrezzata con lancia idropulitrice da utilizzare a mano, al fine di eliminare le sostanze fortemente adese al suolo (gomme da masticare, grasso, accumuli di sporcizia in angoli e punti critici dove non può intervenire la macchina lavastrade, ecc.).

3.10. Gestione del C.C.R.

E' compito dell'ATI MECOGEST/AMBIENTE ITALIA la gestione dello stesso

Raccolta e trasporto rifiuti abbandonati

Si provvederà alla rimozione, trasporto e smaltimento di tutte le tipologie di rifiuti abbandonati abusivamente sul suolo pubblico classificato come urbano, senza alcuna distinzione e/o limitazione di tipologia e/o quantità, pertanto, il servizio riguarderà anche le tipologie di rifiuti pericolosi e, in particolare, rifiuti contenenti amianto (lastre di eternit, serbatoi di acqua, canne fumarie), contenitori contenenti e/o contaminati da sostanze pericolose (fusti in metallo e/o materiale plastico di solventi, diluenti, pitture in genere, oli minerali, ecc.), pneumatici, accumulatori esausti, ecc., che frequentemente si rinvencono abbandonati ai margini delle strade.

3.11. Diserbo stradale

Sarà effettuato un **servizio di diserbo stradale**, articolato come segue:

servizio di diserbo stradale continuo in tutte le aree pubbliche urbane già interessate dal servizio di spazzamento stradale, continuo per tutta la durata dell'anno da parte degli addetti allo spazzamento.

3.12. Servizio di raccolta oli minerali esausti e batterie esauste

Il servizio sarà svolto con le modalità porta a porta previa **telefonata di preavviso al Numero Verde aziendale** da parte dell'utente, e mira alla raccolta delle suddette tipologie di rifiuto di origine domestica, rifiuti originati per lo più da un'usanza oramai consolidata di un'attività di espletamento in conto proprio.

3.13. Sede Aziendale

L'ATI MECOGEST/AMBIENTE ITALIA si doterà di una "Sede aziendale dove verrà allestito un apposito ufficio relazioni "Call Center" munito di numero verde, linea fax, linea telefonica con segreteria attiva 24 su 24 ore con il compito di curare i rapporti sia con l'utenza che con la Pubblica Amministrazione per queste incombenze.

3.14. Servizi generali di coordinamento ed amministrazione

Al fine dell'ottimizzazione del sistema/servizio, sarà effettuato un monitoraggio in continuo; a tale scopo sarà garantita reperibilità immediata, anche a ricevere a mezzo telefono/fax ed e-mail, le comunicazioni sia dell'utenza, sia da parte del Comune di **Niscemi**. Sarà inoltre garantita un'interazione continua tra il Responsabile del servizio dell'ATI MECOGEST/AMBIENTE ITALIA e i Funzionari Responsabili del servizio del Comune tramite l'invio di periodiche relazioni.

5.0. PARTE III: QUALITÀ DEI SERVIZI E DEI RISULTATI

5.1. L'impegno dell'ATI MECOGEST/AMBIENTE ITALIA

L'Appaltatore considera che la qualità dei servizi erogati dipende da quattro fattori:

- 1) Continuità e regolarità delle prestazioni, secondo gli standard differenziati funzionali alle diverse esigenze del territorio urbano ed agli specifici bisogni dei diversi tipi di clientela (famiglie, attività economiche e commerciali, grandi collettività, ecc.).*
- 2) Tutela ambientale, recupero e sicurezza.*
- 3) Comportamento corretto del personale.*
- 4) Completezza ed accessibilità delle informazioni ai cittadini e ai clienti in generale.*

Saranno individuati, perciò, gli standard generali del servizio, e le modalità con cui tradurli in standard specifici di prestazione non rigidi, da adeguare cioè in maniera flessibile alle circostanze che si presentano di volta in volta. E' possibile per tutti conoscere nel dettaglio gli standard specifici di prestazione di ogni singolo servizio, scrivendo o telefonando al servizio clienti. I clienti avranno così la possibilità di verificare direttamente il rispetto della prestazione erogata in rapporto allo standard previsto. L'ATI MECOGEST/AMBIENTE ITALIA si impegnerà ad assicurare il rispetto degli standard generali e specifici attraverso procedure di controllo e monitoraggio, i cui risultati saranno resi noti.

5.2. Tutela dell'ambiente

Nell'esercizio dei servizi offerti, l'ATI MECOGEST/AMBIENTE ITALIA si impegnerà a rispettare l'ambiente e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente stesso minimizzando gli impatti delle attività svolte. Si impegnerà ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, nell'acqua o sul suolo che possano danneggiare la salute e l'ambiente. Si impegnerà, in maniera specifica, a conferire i rifiuti in impianti di trattamento e smaltimento a norma e sicuri sotto il profilo ambientale.

5.3. Servizi aziendali

L'ATI MECOGEST/AMBIENTE ITALIA dovrà attivare un Centro servizi che svolgerà funzioni di:

- ❖ segreteria ed accettazione prenotazioni servizi, con istituzione di un "Call Center" con numero verde e recapito telefonico munito di segreteria telefonica e fax;

- ❖ sostituzione personale;
- ❖ co-aiuto per servizi particolari e straordinari;
- ❖ tenuta documentazione relativa ai lavori.

5.4. Gestione dei servizi

L'ATI MECOGEST/AMBIENTE ITALIA dovrà garantire la gestione dei servizi con procedure atte a:

- ❖ evitare la dispersione di rifiuti durante le fasi di raccolta e trasporto;
- ❖ impiegare mezzi d'opera efficienti per minimizzare e migliorare i servizi;
- ❖ contenere i rumori e gli intralci al traffico durante le operazioni di raccolta.

6.0. RAPPORTI CON GLI UTENTI

6.1. Comportamento del personale

Il personale è tenuto a:

- ❖ prestare il servizio a realizzare il lavoro richiesto correttamente e con accuratezza;
- ❖ mantenere il decoro della persona in divisa;
- ❖ rendersi riconoscibile tramite il tesserino di riconoscimento, indicando le proprie generalità, qualifica e struttura organizzativa di appartenenza, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche;
- ❖ intrattenere con i cittadini rapporti corretti, improntati alla massima chiarezza, rispetto e cortesia;
- ❖ rispondere alla necessità dei cittadini, alle richieste di informazioni, ed agevolarli all'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi;
- ❖ non accettare compensi di qualsiasi natura (in denaro, in oggetti, in facilitazioni, ecc.), promettendo interessamento o "favori" per prestazioni non previste o privilegiate: tutti i cittadini hanno diritto agli stessi standard di qualità.

6.2. Informazioni

L'ATI MECOGEST/AMBIENTE ITALIA dovrà attivare servizi volti a curare le relazioni con gli utenti e/o i clienti, al fine di rendere disponibili le informazioni utili per gli utenti con una diffusione capillare in modo da facilitare i rapporti con il pubblico. L'ATI MECOGEST/AMBIENTE ITALIA divulgherà i risultati dei controlli effettuati ed i rilievi sulla efficienza del sistema.

6.3. Segreteria

La segreteria sarà attrezzata con le seguenti dotazioni tecnologiche:

- ❖ Numero Verde;
- ❖ linea fax dedicata;
- ❖ linea telefonica con segreteria abilitata 24 ore su 24.

che sono utilizzate per:

- ❖ prenotazioni per i servizi a programma;
- ❖ lamentele per disservizi;
- ❖ suggerimenti e proposte di organizzazione;
- ❖ adesioni ad iniziative promozionali.

7.0. PARTI IV: STRUTTURE DI CONTROLLO

7.1. Struttura di controllo aziendale

L'ATI MECOGEST/AMBIENTE ITALIA istituirà una struttura di controllo con le seguenti finalità:

- ❖ ricevere i reclami degli utenti e/o clienti;
- ❖ effettuare accertamenti sui reclami stessi;
- ❖ riferire annualmente all'A.C. sulla quantità e sulla qualità dei reclami, informando sull'esito;

7.2. Reclami utenti

Per i reclami presentati dagli utenti, l'ufficio preposto comunica immediatamente il nominativo del responsabile dell'indagine ed i tempi previsti per l'espletamento della stessa. L'ufficio, entro trenta giorni, informa l'utente sull'esito degli accertamenti compiuti o le modalità e i termini in cui l'appaltatore provvede a rimuovere le irregolarità evidenziate.

8.0. PARTE V: VALIDITÀ DELLA CARTA

8.1. Adesione

L'ATI MECOGEST/AMBIENTE ITALIA e l'Autorità d'Ambito dovranno dichiarare in modo volontario ed individuale di aderire alla Carta. L'adesione vincola l'Appaltatore, nell'ambito delle pattuizioni contrattuali, ad operare secondo gli standard operativi previsti, ad allestire sistemi di controllo e di informazione, ad istruire periodicamente il proprio personale. Il presente documento potrà essere adottato in via sperimentale, e potrà essere soggetto a revisione. I fruitori dovranno essere portati a conoscenza delle successive revisioni tramite i consueti strumenti informativi.

