



***CARTA DEI SERVIZI DI GESTIONE
DEI RIFIUTI URBANI***



**// INSIEME FACCIAMO
CRESCERE
LA DIFFERENZIATA //**



COMUNE DI GUALDO TADINO



INDICE

1. PREMESSA.....	PAG. 3
2. IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA.....	PAG. 4
3. I PRINCIPI.....	PAG. 4
4. QUALITA' DEL SERVIZIO E GESTIONE DEI RECLAMI.....	PAG. 5
5. IL SERVIZIO DI RACCOLTA.....	PAG. 6
6. PROCEDURA DI RECLAMO E GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	PAG. 7
7. DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	PAG. 8

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento importante con il quale l'Ente erogatore di determinati servizi assume impegni nei confronti degli utenti serviti in relazione alle modalità di erogazione, agli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

La Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini è stata introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e, successivamente, con D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio 1995 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." è stata fornita una disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi. A completare il quadro normativo sono state emanate il D.L. 30 luglio 1999 n. 286 e la legge n. 244 del 2007.

Alcuni dei principi fondamentali dettati dalla Direttiva, alla base dell'erogazione dei servizi, sono:

- I principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare;
- li utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- I cittadino deve essere garantito il diritto alla partecipazione;
- deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

La Carta dei Servizi non è che un “patto”, un “accordo” fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato sulla definizione degli standard e della qualità del servizio, procedure di svolgimento del servizio, informazione e procedure di ascolto anche in caso di disservizio.

2. IL GESTORE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Igiene Urbana del Comune di Gualdo Tadino è stato affidato ormai da diversi anni alla società E.S.A. spa, P.I. 02202440547 con sede in Gualdo Tadino cap.06023 presso Zona Industriale Nord.

Oltre ad avere il primario obiettivo di raccogliere i rifiuti urbani sul territorio comunale, la E.S.A. spa coordina le attività programmatiche e gestionali relative al servizio affidato.

La E.S.A. spa è in possesso della certificazione ISO 9001:2015 che fornisce uno standard internazionale relativo alla Gestione della Qualità, basandosi su otto principi ben definiti per la buona conduzione aziendale (focalizzazione sul cliente, leadership, coinvolgimento del personale, approccio per processi, approccio sistemico alla gestione, miglioramento continuo, decisioni basate su dati di fatto, rapporti di reciproco beneficio con i fornitori).

3. I PRINCIPI

I servizi vengono svolti mettendo in atto le migliori modalità operative applicabili, nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione, seguendo i principi fondamentali di trasparenza e onestà, giustizia ed imparzialità.

Il soggetto gestore si impegna a gestire i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti degli Utenti, senza discriminazioni di sesso, razza o religione, garantendo la parità di trattamento degli Utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

Il soggetto gestore si impegna ad erogare un servizio regolare ponendosi come obiettivo la costante riduzione dei disservizi imputabili solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale; la gestione dei disservizi verrà svolta con l'intento di minimizzare i tempi di disservizi e di arrecare all'Utente il minor disagio possibile.

L'Utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore, sia autonomamente che mediante associazioni, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, presentare reclami e istanze, produrre memorie e documenti ai sensi della Legge n. 241/1990 e del D.Lgs. n. 195/2005. L'Utente ha, inoltre, il diritto di partecipare attivamente alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il soggetto gestore si impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale, tenuto a fornire le proprie generalità, nei contatti con l'Utente.

In accordo con il principio di trasparenza gli Utenti hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività del servizio.

Il soggetto gestore, relativamente agli obiettivi di efficienza, efficacia e tutela dell'ambiente, mira al costante miglioramento dei servizi adottando le migliori soluzioni ritenute valide in campo organizzativo e tecnico al fine anche di preservare la qualità dell'ambiente e della salute umana.

Il gestore del servizio si impegna ad instaurare un rapporto con gli Utenti basato sulla cortesia, l'educazione e il rispetto reciproco al fine di rispondere in maniera adeguata alle loro necessità. Ulteriore obiettivo è quello di trasmettere in maniera chiara e comprensibile i propri messaggi, sia in forma scritta che verbale, sia cartacea che telematica.

4. QUALITA' DEL SERVIZIO E GESTIONE DEI RECLAMI

Nella valutazione della qualità dei servizi erogati il gestore si basa sui principi di continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio, la tutela dell'ambiente, la capacità di fornire informazioni complete e accessibili agli utenti, personale adeguato a svolgere le mansioni richieste, la rapidità di intervento qualora si verificasse un disservizio.

Gli standard di qualità sono lo strumento che racchiude i fattori precedentemente menzionati in quanto permettono di verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio e il grado di soddisfazione degli Utenti. Dall'analisi di questi indicatori è possibile monitorare i servizi ed effettuare valutazioni specifiche.

Gli standard di qualità individuati sono di due tipologie:

- **Standard Generali:** sono rappresentati da indicatori a carattere generale.
La E.S.A. spa ha adottato come standard generali la possibilità di fornire informazioni agli Utenti tramite contatto telefonico, indirizzo e-mail, sito internet, in tempi di risposta ragionevoli e proporzionati alla complessità dell'informazione, adozione di campagne informative e materiale esplicativo dei servizi, regole di base e ordini di servizio al personale.
- **Standard Specifici:** sono prevalentemente di misurazione e vengono impiegati per valutare qualitativamente e quantitativamente i servizi.
In particolare si hanno la tipologia di rifiuto, la modalità di raccolta e di conferimento, le caratteristiche dei bidoni e dei secchi, le frequenze di svuotamento, ecc.

5. IL SERVIZIO DI RACCOLTA

Per quanto riguarda le specifiche di svolgimento del servizio di raccolta dei rifiuti urbani si rimanda all'informativa, fornita a tutte le utenze, nella quale vengono indicati i giorni di conferimento e gli orari di apertura del Centro di Raccolta oltre ai recapiti di contatto relativi a ciascuna zona in cui è stato suddiviso il territorio comunale.

La raccolta differenziata dei rifiuti viene effettuata sia con metodo porta a porta sia con metodo di prossimità ma anche attraverso il conferimento da parte dei cittadini presso il Centro di Raccolta di alcune frazioni specifiche. Il Centro di Raccolta è un'area di conferimento autorizzata, opportunamente recintata, presidiata da un operatore nell'orario di apertura al pubblico, nella quale i cittadini possono conferire le frazioni di rifiuto autorizzate.

Lo scopo della raccolta differenziata è il raggruppamento dei rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee da destinare al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia.

I materiali recuperabili per i quali è istituito uno specifico servizio di raccolta differenziata o la possibilità di conferire presso il Centro di Raccolta sono:

- Carta e Cartone;
- Plastica;
- Vetro;
- Alluminio;
- Ferro;
- Legno;
- Verde e potature;
- F.O.U. (Frazione Organica Umida);
- Ingombranti e R.A.E.E. (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche);
- Farmaci;
- Pneumatici;
- Olii esausti derivanti da scarto di cucina;
- Batterie;
- Indumenti usati;
- Inerti.

Tra gli altri servizi offerti si ha lo spazzamento delle strade e dell'area del mercato, la rimozione dei rifiuti abbandonati e il servizio neve.

La tassazione relativa ai servizi di igiene urbana viene gestita autonomamente dal Comune di Gualdo Tadino.

6. PROCEDURA DI RECLAMO E GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

I cittadini e tutti gli utenti aventi diritto possono esprimere il loro dissenso o parere negativo sia in forma verbale, telefonicamente o presso l'ufficio preposto, oppure in forma scritta epistolare o utilizzando gli indirizzi e-mail della società.

Ogni reclamo viene gestito nei modi e nei tempi ritenuti idonei dal personale amministrativo con l'obiettivo di migliorare il servizio.

Il grado di soddisfazione viene invece valutato chiedendo all'utente sia telefonicamente, sia in fase di ritiro del materiale per il conferimento dei rifiuti, il proprio parere sul servizio. La valutazione delle informazioni raccolte consente al personale tecnico di sviluppare progetti ed iniziative mirate al miglioramento o all'eliminazione delle eventuali problematiche insorte.

7. DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi può essere consultata da chiunque ne faccia richiesta sia presso gli uffici della società, negli orari di apertura al pubblico, sia attraverso il sito internet www.esa.tadino.it ed ha validità fino alla durata dell'affidamento del servizio.

La Carta dei Servizi potrà essere revisionata annualmente qualora si ritenga necessario apportare modifiche e sarà resa disponibile all'utenza sempre nella forma più aggiornata.