



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Servizio Igiene del Suolo e Ambiente

Servizi di igiene urbana



Data di emissione: _____
Data di revisione: _____

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI E PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi è il “patto scritto” con cui sono regolati i rapporti tra il Comune di Cagliari e il cittadino-utente.

Il cittadino può ottenere un efficace intervento prestazionale e l'amministrazione assume impegni precisi sulla quantità e qualità dei servizi, prevedendo un indennizzo in caso di mancato rispetto degli impegni assunti.

La carta dei servizi è un documento che permette al cittadino/utente di verificare che quanto promesso gli venga poi effettivamente assicurato.

In particolare la carta dei servizi:

- rende partecipi i cittadini/utenti degli obiettivi di miglioramento che il Comune vuole realizzare;
- chiarisce l'organizzazione della struttura, delle competenze del personale appartenente ai servizi;
- stabilisce le modalità di erogazione dei servizi ed i tempi massimi di conclusione dei relativi procedimenti;
- rende disponibili le informazioni generali sul funzionamento dei servizi (orari, comunicazioni con gli uffici, oneri, ecc);
- individua le modalità per la presentazione di segnalazioni, suggerimenti e reclami;
- rende chiare le modalità di verifica degli standard di qualità che l'Amministrazione si è impegnata a garantire.

Principi fondamentali

I principi fondamentali che ispirano la Carta dei Servizi sono individuati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994;

Eguaglianza

Nella erogazione del Servizio l'amministrazione comunale garantisce uguaglianza e parità di trattamento a tutti gli utenti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, razza, lingua, età e opinioni politiche prestando particolare attenzione alle situazioni dei portatori di handicap, dell'anziano e a situazioni di particolare disagio.

Trasparenza

L'amministrazione comunale si impegna a garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure e ad assicurare la massima trasparenza delle informazioni affinché l'utente possa conoscere in qualunque momento l'andamento delle proprie pratiche nel rispetto della riservatezza e della propria dignità personale.

Partecipazione

E' promossa la partecipazione dei cittadini per favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi. A tal fine L'Amministrazione indica le modalità attraverso le quali i cittadini possono inoltrare suggerimenti o segnalare reclami.

Cortesia

L'amministrazione cura in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente e a garantire l'erogazione continua dei servizi, eccezione fatta per cause di forza maggiore. I dipendenti si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile e a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti.

Efficienza ed efficacia

L'amministrazione comunale si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Sicurezza e riservatezza

E' garantita la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e di tutela della privacy. I dati personali degli utenti vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato, né ceduti o comunque comunicati a terzi.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio Igiene del Suolo e Ambiente ha quale compito istituzionale quello di garantire l'igiene ed il decoro della città di Cagliari. A tal fine gestisce varie attività quali lo spazzamento delle strade, il diserbo, il lavaggio delle strade e delle piazze, la gestione dei rifiuti solidi urbani tramite la metodologia di raccolta "porta a porta" sia per le utenze domestiche che non domestiche, la pulizia delle spiagge e le aree incolte di proprietà comunale.

Il servizio di igiene urbana viene svolto mediante affidamento in appalto a Ditta qualificata che si è aggiudicata l'appalto per gli anni 2017-2024.

Il Servizio Igiene del Suolo e Ambiente, inoltre, offre agli utenti i seguenti servizi:

- ritiro, completamente gratuito, di materiale ingombrante a domicilio, mediante prenotazione al n. verde 800533122;
- tre Isole Ecologiche Mobili, ove è possibile conferire diverse tipologie di rifiuti. Il servizio è completamente gratuito ed è rivolto alle utenze domestiche e non domestiche iscritte alla TARI;
- svuotamento dei pozzi neri delle abitazioni dei cittadini residenti non ancora collegati alla rete fognaria; il servizio è a pagamento e su richiesta del cittadino;
- interventi in materia igienico-sanitaria, ecologia, prevenzione inquinamento terrestre, atmosferico, acustico e idrico;

Il Servizio gestisce problematiche ambientali in merito a procedimenti complessi di concerto con altri enti.

Nel Servizio Igiene del Suolo e Ambiente opera il Nucleo di Vigilanza Ambientale con il compito di controllo del territorio al fine di prevenire eventuali comportamenti scorretti nel conferimento dei rifiuti.

Destinatari dei servizi sono tutti i cittadini, le attività produttive e i visitatori occasionali di Cagliari.

Dirigente responsabile

Dott. Roberto Montixi

http://www.comune.cagliari.it/portale/it/igiene_del_suolo.page

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

La sede del Servizio è nello stabile comunale di via Ampere n.c. 2, ex Distilleria.

L'orario di apertura al pubblico è tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 12.00, salvo appuntamento preventivamente fissato.

Il Servizio igiene del Suolo e Ambiente può essere contattato nei seguenti modi:

- personalmente presentandosi alla segreteria di via Ampere n.c. 2;
- telefonicamente ai seguenti numeri: segreteria tel. 070.6776924-6776114;
- a mezzo di posta elettronica certificata pec: igienesuolo@comune.cagliari.legalmail.it;
- a mezzo di posta elettronica: igienesuolo@comune.cagliari.it;
- inviando una segnalazione attraverso il sito istituzionale:

https://servizi.comune.cagliari.it/portale/it/segnalazioni_igiene.page.

Gli utenti che necessitano avere informazioni inerenti il servizio di **igiene urbana, isole ecologiche, e ritiro ingombranti** potranno contattare il numero verde 800 533 122.

Per il servizio di spurgo pozzi neri è possibile contattare i seguenti numeri: 070.6776924-6776114 o collegarsi al seguente sito: http://www.comune.cagliari.it/portale/ambiente/at01_rifiuti?frame31_item=2

Per tutti coloro che hanno necessità di conoscere, nel dettaglio, il Servizio Igiene del Suolo e Ambiente si consiglia di visitare le pagine ad esso dedicato nel seguente link: http://www.comune.cagliari.it/portale/ambiente/at01_igien_suolo

STANDARD DI QUALITA'

Il Servizio Igiene del Suolo garantisce il rispetto di tutti gli standard contenuti nel DPCM 27/01/1994 nell'erogazione dei servizi.

Una cura particolare viene dedicata allo standard di "efficienza ed efficacia" nelle risposte alle domande dell'utenza nel più breve tempo possibile.

Dimensione della qualità / servizio erogato	Indicatore/i	Standard
Riscontro a richiesta di informazioni	Rispetto dei tempi di attesa	Tempo reale e comunque entro 48 ore
Riscontro a segnalazioni	Rispetto dei tempi di attesa	Entro e non oltre i 10 giorni
Riscontro a reclami	Rispetto dei tempi di attesa	Entro 30 giorni
Ricevimento utenza	Rispetto della fascia di ricevimento	9.00 - 12.00*

* con possibilità di prolungamento dell'orario, previo appuntamento.

I locali di ricevimento dell'utenza sono accessibili anche ai soggetti disabili.

MONITORAGGIO

La carta dei servizi viene aggiornata il 31 gennaio di ogni anno o quando intervengono modifiche sostanziali nell'organizzazione dei servizi.

Il Comune si impegna a monitorare la qualità del servizio coinvolgendo nel processo di valutazione del raggiungimento degli obiettivi gli utenti dei servizi.

L'attività di monitoraggio risponde alla finalità di consentire all'Amministrazione, attraverso l'analisi delle cause e dei motivi di reclamo da parte dei cittadini/utenti, di attuare tutti gli interventi necessari al miglioramento del servizio erogato.

L'Amministrazione si impegna quindi a:

- rilevare il grado di soddisfazione percepito dall'utente che si avvicina ai Servizi attraverso una verifica periodica, almeno una volta ogni sei mesi, da attivare attraverso la somministrazione di questionari
- prestare attenzione a valutare le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami che cittadini/utenti intendono presentare.

RECLAMI, SEGNALAZIONI E RICORSI

L'Amministrazione comunale riceve e valuta con la massima attenzione le segnalazioni e i suggerimenti per migliorare i servizi erogati, e gli eventuali reclami che segnalino la violazione dei principi o il mancato rispetto degli obiettivi contenuti nella presente Carta dei servizi.

Le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami possono essere presentati direttamente allo sportello di ciascun servizio oppure posta ordinaria o posta elettronica agli indirizzi indicati nella presente Carta dei Servizi, o direttamente all'Ufficio relazioni con il pubblico o nell'apposita sezione dei servizi on line del portale istituzionale:

link ai servizi: http://www.comune.cagliari.it/portale/ambiente/at01_igien_suolo
https://servizi.comune.cagliari.it/portale/it/segnalazioni_igiene.page

link Urp: http://www.comune.cagliari.it/portale/partecipazione/urp_1

link sezione dei servizi online: http://www.servizi.comuni.cagliari.it/portale/it/reclami_comune.page

Il Reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso e per iscritto, utilizzando preferibilmente i moduli predisposti dall'Ente, in modo da facilitare l'individuazione del problema ed accelerare le verifiche del caso.

Il reclamo verrà trasmesso al Responsabile del Servizio che avvierà un'indagine con il responsabile del procedimento coinvolto per valutare il suo grado di complessità e, in caso di fondatezza, ne analizzerà le cause, provvedendo a dare all'utente la risposta.

L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato ed in ogni caso entro trenta giorni dal ricevimento del suggerimento o reclamo.

Ricorsi: avverso il provvedimento di rigetto o diniego delle istanze può essere proposto, ai sensi del D.Lgs. 2 luglio 2010 n. 104 e ss.mm.ii., ricorso nanti il T.A.R. Sardegna nel termine di sessanta giorni o alternativamente ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi del D.P.R. n. 1199 del 24 novembre 1971 e ss.mm.ii. nel termine di centoventi giorni, decorrente dalla comunicazione dell'atto al richiedente ovvero dalla conoscenza dello stesso.