



COMUNE DI SANT'OMERO

Provincia di Teramo

Carta della Qualità del Servizio di spazzamento e lavaggio strade

Sommario

<u>Titolo I - Informazioni Generali</u>	3
Premessa	3
Principali riferimenti normativi	4
Scelta dello schema regolatorio	5
<u>Titolo II - Modalità di erogazione del servizio</u>	5
Quali sono i principi di erogazione del servizio	5
Come sono erogati i servizi	6
<u>Titolo III - Gli standard di qualità relativi alle prestazioni erogate</u>	7
Quali sono gli standard di qualità del servizio	7
Come viene valutato il grado di soddisfazione dell'utente	8
Come è verificato il rispetto degli standard di qualità	8
Come sono aggiornati gli standard	8
<u>Titolo IV – Gli istituti di tutela del contribuente</u>	8
Come esercitare il diritto di accesso	8
Come effettuare reclami sul servizio, proposte e suggerimenti	9
<u>Titolo V – Validità della carta della qualità contribuente</u>	9
Validità della Carta della qualità	9
<u>Titolo VI – Contatti utili</u>	10

Titolo I – Informazioni generali

1. PREMESSA

La Carta della Qualità è il documento che regola i rapporti tra l'utenza e i soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità: è un vero patto tra il cittadino che usufruisce dei servizi e l'Azienda che li eroga. L'obiettivo è la piena e consapevole partecipazione del cittadino al fine di garantire il miglioramento dei rapporti ed il raggiungimento del livello pattuito di qualità dei servizi.

La Carta della Qualità è uno strumento importante per l'esercizio dei diritti dei cittadini, che possono esercitare un controllo dei servizi erogati e valutarne la corrispondenza con quelli formalizzati nella carta.

La presente Carta della Qualità è rivolta agli utenti e ai contribuenti del **Servizio di spazzamento e lavaggio strade e suolo pubblico**, servizio che viene gestito oltre che da Poliservice Spa direttamente dal personale dell'Ufficio Tecnico – Area Ambiente, Lavori Pubblici, Gestione viabilità del Comune di Sant'Omero.

È uno strumento integrativo alla normativa vigente adottato per consentire un dialogo continuo tra il comune e i cittadini/contribuenti e predisposto per il miglioramento dei servizi resi.

Il servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti, è invece gestito dalla società Poliservice SpA a far data dal 15 settembre 2005 per tramite dell'Unione di Comuni "Città Territorio Val Vibrata" con sede in Sant'Omero (TE), a seguito del trasferimento della funzione di gestione dei rifiuti urbani, da parte dei Comuni ad essa aderenti, con Contratto di servizio Rep. 2 del 15-09-2005 (ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. n. 152/2006 e s.m.i.). La carta della qualità del servizio del soggetto gestore Poliservice SpA è pubblicata sul sito www.comune.santomero.te.it.

La Carta della Qualità è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione, fornendo gli elementi necessari per controllare e verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard al fine di rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta della Qualità è un impegno scritto, assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva. In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può, di una singola prestazione, dare luogo ad azioni correttive.

La Carta della Qualità è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato. La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini/consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

La Carta ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti ai punti successivi, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

La Carta della qualità insieme a tutte le informazioni e la modulistica del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani e della Tari sono consultabili sul sito internet del comune di Sant'Omero www.comune.santomero.te.it.

2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta della Qualità dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità;
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”*, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione;
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”*; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta di Qualità del servizio in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale
- al D.L. 30 luglio 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 GEST | Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- alla Legge n. 244/2007, art. 2, c. 461, che prevede l'obbligo per il gestore di emanare una *“Carta della Qualità dei Servizi”*;
- Delibera ARERA n. 444 del 31/10/19 *“Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati”*;
- Delibera ARERA n. 363 del 3/08/21 *“Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025.*

3. SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO

Il Comune di Sant’Omero ha scelto, con Delibera di C.C. n. 9 del 31/05/2022 lo schema regolatorio indicato nella tabella seguente, individuando il proprio posizionamento, sulla base del livello qualitativo previsto del servizio svolto dal Comune e dagli altri gestori dei singoli servizi e descritto nella presente Carta della Qualità.

SCHEMI REGOLATORI		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE =NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
		SI	NO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO
		NO	NO

Titolo II - Modalità di erogazione del servizio

1. QUALI SONO I PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

✓ **Legalità**

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

✓ **Uguaglianza**

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'uguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

✓ **Imparzialità**

Il Comune di Sant’Omero eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

✓ **Continuità**

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi

all'utenza. Il Comune si impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo, attraverso la pubblicazione di un avviso sul sito internet istituzionale.

✓ **Chiarezza e trasparenza**

il Comune di Sant'Omero garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed utilizza un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

✓ **Partecipazione**

Il Comune s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della legge 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti. Il Comune promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

✓ **Efficienza ed efficacia**

Il Comune pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo, compatibilmente con le risorse disponibili.

✓ **Riservatezza**

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

✓ **Rispetto dell'ambiente**

Il Comune si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo attraverso l'utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei.

2. COME SONO EROGATI I SERVIZI

Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico

Il Comune effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico ed aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato. E', inoltre, previsto un servizio complementare in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive. Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento del suolo pubblico può essere giustificato da cause non imputabili al Comune, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse, responsabilità di terzi.

Spazzamento manuale del suolo pubblico

Generalmente il servizio è svolto in tutte le frazioni, con particolare attenzione ai centri storici. Le aree servite e le frequenze di servizio sono puntualmente disposte dall'Ufficio Tecnico. Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità ed utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge. Tuttavia situazioni contingenti e imprevedibili (traffico veicolare, veicoli in sosta non

autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse, responsabilità di terzi, eventi sociali, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi.

Resta fermo l'impegno del Comune a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.

SERVIZI DI PULIZIA E DECORO	FREQUENZE		
	SANT'OMERO	GARRUFO	POGGIO MORELLO
SERVIZIO SPAZZAMENTO MANUALE	2 volte a settimana		
SERVIZIO SFALCIO E RACCOLTA FOGLIE	Servizio sfalcio nel periodo primaverile/estivo: 1 volta a settimana Raccolta foglie nel periodo autunnale/invernale: 1 volta a settimana		
SERVIZIO PULIZIA CADITOIE E BOCHE DI LUPO	2 volte all'anno		
SERVIZIO SVUOTAMENTO DEI CESTINI GETTACARTE	1 volta a settimana		
SERVIZIO DI RACCOLTA DI CAROGNE, ANIMALI E SIRIGNHE	Su richiesta		
SERVIZIO PULIZIA E RACCOLTA IN OCCASIONE DI EVENTI PUBBLICI	A fine manifestazione		
SERVIZIO DI RACCOLTA DI RIFIUTI ABBANDONATI	Su richiesta		

Titolo III - Gli standard di qualità relativi alle prestazioni erogate

1. QUALI SONO GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Sono stati individuati due tipi di standard:

- a) **standard generali del servizio:** caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- b) **standard specifici del servizio:** che l'utente può percepire in modo immediato e diretto:
 - 1) tempi di risposta ai reclami e alle richieste formalmente presentate

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti. Gli standard, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino alla ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- livello della soddisfazione degli utenti;
- nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

Il Comune di Sant'Omiero si impegna ad attivare un sistema di registrazione delle performance esistenti in modo da considerare la possibilità di passare ad uno schema regolatorio superiore.

2. COME VIENE VALUTATO IL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il grado di soddisfazione dell'utente in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato compilando, in qualsiasi momento, apposito questionario disponibile presso lo sportello del Servizio Tributi o sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "Modulistica – Tributi".

Il Comune, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti ricevuti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati. Il Comune si impegna a dare ampia e completa informazione dei risultati delle indagini svolte, nonché dei progetti e delle iniziative conseguenti.

3. COME È VERIFICATO IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

La presente Carta costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente del servizio e, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti. Analoghe garanzie sono richieste ai soggetti che, per conto del Comune, provvedono, anche limitatamente a singoli processi. Tutte le richieste che pervengono all'ufficio devono essere protocollate e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione. Periodicamente il Funzionario Responsabile effettua una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse. Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le problematiche e le eventuali responsabilità personali che hanno generato la disfunzione rilevata. Successivamente si adottano le azioni correttive da intraprendere. La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nella presente Carta. Infine, anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al Funzionario responsabile.

4. COME SONO AGGIORNATI GLI STANDARD

La Carta dei Servizi è un documento dinamico e, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia per gli standard. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti nel punto precedente, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla *Customer Satisfaction* e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

Titolo IV – Gli istituti di tutela del contribuente

1. COME ESERCITARE IL DIRITTO DI ACCESSO

L'Ente garantisce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii.

Al fine dell'esercizio dei diritti si potrà fare riferimento alle informazioni di seguito riportate:

SERVIZIO	TELEFONO	INDIRIZZO	MAIL
----------	----------	-----------	------

Spazzamento e lavaggio strade	0861/88098 int. 2 (Ufficio Tecnico) o int. 6 (Ufficio Tributi)	Via V. Veneto, 52 Sant'Omero	urbanistica@comune.santomero.te.it tributi@comune.santomero.te.it
-------------------------------	--	------------------------------	--

2. COME EFFETTUARE RECLAMI SUL SERVIZIO, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta.

Oltre ai reclami gli utenti possono presentare proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

In caso di presentazione formale, il Funzionario Responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato, il Funzionario Responsabile adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Al fine di agevolare l'utente, presso il Servizio Tributi e sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "<https://comune.santomero.te.it/modulo-cat/tributi/>" sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti e per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utente.

Allegati:

1. Modulo per la presentazione scritta di reclami sul servizio, suggerimenti e proposte di miglioramento
2. Questionario di misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza.

Titolo V – Validità della Carta della qualità

1. VALIDITA' DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

La presente "Carta della qualità del servizio" ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta è disponibile sul sito www.comunesantomero.te.it.

Titolo VI – Contatti Utili

SERVIZIO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

Ufficio Tecnico 0861/88098 int. 2
urbanistica@comune.santomero.te.it

Ufficio Tributi 0861/88098 int. 6
tributi@comune.santomero.te.it

SPORTELLO TARI

Ufficio Tributi 0861/88098 int. 6
tributi@comune.santomero.te.it
tributi.somero@poliservice.org

NUMERO VERDE POLISERVICE SPA

800.11.16.16