



# *Città di Santa Maria Capua Vetere*

(Provincia di Caserta)

\*\*\*\*\*

## **Carta dei Servizi Settore Igiene Urbana e Tutela Ambientale**

### **PREMESSA**

*L'adozione, da parte delle Amministrazioni, della Carta dei Servizi dei cittadini è da intendersi come un forte segnale di innovazione nei rapporti con gli stessi, sintomo di un rapporto caratterizzato da trasparenza e senso di apertura e condivisione.*

*Con la Carta dei Servizi, si vuole definire e portare a conoscenza dei cittadini dei loro diritti, in maniera dettagliata ed analitica, introducendo elementi quantitativi e qualitativi vincolanti (comunque verificabili), unitamente ad espliciti impegni a garantire l'efficacia in ordine ai singoli aspetti del servizio.*

### **Introduzione**

La Carta di Qualità dei Servizi consente d'informare, in modo trasparente ed immediato, sull'offerta delle prestazioni, sulle modalità d'accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.

La Carta di qualità dei servizi 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.

Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, inoltre, sono sottoposti a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (customer satisfaction) del cittadino utente.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso di quelle rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori qualitativi, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste

Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.

## **Principi fondamentali**

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune si conforma ai principi fondamentali di cittadino.

### **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.

### **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio d'eguaglianza dei diritti per l'utenza, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'eguaglianza 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 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.

### **Diritto di scelta**

Laddove non lo impedisca la normativa di settore, e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

## **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. L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
  - presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
  - fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato;
- all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
  - di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 smi;
  - di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90 smi.
  - di presentazione di reclami.

Il reclamo può essere presentato a mano, spedito per posta, per fax o tramite e-mail (posta elettronica) o pec (posta elettronica certificata) Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive.

A richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo, entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa, o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine, ordinariamente non superiore a 30 giorni.

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato.

## **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, compatibilmente con le risorse disponibili.

## **Chiarezza e Cortesia**

Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

### **Informazione**

Il Comune considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva circa le procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, e ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

### **Principali Riferimenti Normativi**

La Carta di qualità dei servizi si ispira principalmente alle seguenti fonti normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.
- Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286
- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.
- Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione dell'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi pubblici.
- D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 in tema di “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.

### **Responsabili di Settore**

Con decreto sindacale n. 1449 del 13 gennaio 2012 il Segretario Generale ha assunto la direzione del Settore Ambiente ed attribuita la titolarità di tutti i procedimenti quale RUP

## Posizione Organizzativa

Con determinazione dirigenziale n. 271 dell' 1.2.2013 e' stata conferita la titolarità di Posizione Organizzativa del Settore al Capo Servizio dott.ssa Miryam Ratto, che e' la Responsabile dei Servizi in capo all'intero Settore

## Recapiti, orari e modalità di accesso

Gli uffici sono aperti al pubblico :

Lunedì 09.00/13.00 – Mercoledì 09.00/13.00 - Giovedì 16.00/18.00

Il personale risponde anche telefonicamente ed on line ai quesiti posti dall'utenza.

L'ufficio puo' essere contattato alla mail :

[ambiente@comune.santa-maria-capua-vetere.ce.it](mailto:ambiente@comune.santa-maria-capua-vetere.ce.it)

o alla PEC : [ambiente@santamariacv.postecert.it](mailto:ambiente@santamariacv.postecert.it)

numeri utili :

- eco sportello : prenotazioni per ritiro a domicilio di rifiuti ingombranti

numero verde : 800 – 170 905 ( da numero fisso)

- ritiro RAEE ( elettrodomestici ) prenotazioni per ritiro a domicilio

numero verde : 800 – 132 960 ( da numero fisso)

## Personale

Il personale assegnato è composto dai sigg.ri:

Buffardi Giulia, Ciarmiello Luciano, Cocchiario Giuseppe, Gaglione Giulio, Nardiello Teresa.

## Tabella dei procedimenti e dei tempi di attesa

### Procedimento

Gestione degli inconvenienti ambientali in materia di abbandono di rifiuti.

30 gg. variabili in relazione alla normativa specifica dell'attività in oggetto ed in funzione degli adempimenti previsti a carico dell'Ente

Gestione delle segnalazioni di inconvenienti ambientali in materia di superamento dei limiti di rumore, inquinamento elettromagnetico.

30 gg.

Istruttoria di pratiche relative a:

Gestione degli inconvenienti igienico-sanitari, segnalazioni dei cittadini.

Predisposizione di diffide, ordinanze

eventuali segnalazioni alla Autorità Giudiziaria.

30 gg. variabili in relazione alla normativa specifica dell'attività in oggetto ed in funzione degli adempimenti previsti a carico dell'Ente

Predisposizione atti di interesse generale (determinazioni, delibere, convenzioni, ecc.) del Settore;

30 gg. variabili in relazione alla normativa specifica dell'attività in oggetto ed in funzione degli adempimenti previsti a carico dell'Ente

### **Obiettivi**

- Tutela ambientale del Territorio
- Verifica del regolare e puntuale svolgimento dei servizi integrati di igiene urbana

### **Competenze amministrative**

La Segreteria di Settore si occupa delle funzioni per l'attività amministrativa e burocratica.

✚ Attività amministrativa, contabile e finanziaria di competenza del Settore mediante l'analisi, la predisposizione, la tenuta e il controllo degli atti contabili e finanziari, dei budget di previsione e consuntivo, predisposizione proposta PEG annuale,

✚ gestione della mobilità interna al Settore, valutazione dei carichi di lavoro e del fabbisogno quantitativo e qualitativo di personale, attribuzione dei trattamenti economici accessori

✚ valutazione delle prestazioni individuali e di gruppo del personale riconducibile alla propria area di responsabilità;

✚ Predisposizione atti di interesse generale (Ordini di Servizio, disposizioni interne, determinazioni, delibere, convenzioni, ecc.) del Settore;

✚ Protocollo delle determinazioni dirigenziali e archiviazione;

✚ Rapporti con l'utenza

✚ Collaborazione per la produzione di tutti gli atti contabili, finanziari e di programmazione di competenza del Settore;

✚ Predisposizione gare di appalto di pertinenza del Settore;

✚ Predisposizione Determinazioni di liquidazione

✚ Inserimento dei dati sulla produzione dei rifiuti sui portali web provinciali e report di controllo

✚ Tenuta della contabilità ambientale : MUD

✚ Gestione del SISTRI

✚ Richieste per il rilascio del Documento Unico di Regolarità Contributiva occorrenti per il pagamento delle fatture;

✚ Rapporti con la Regione Campania, con la Provincia, con ASL, ARPAC ed altri Settori del Comune

### **Competenze**

- Inquinamento suolo e sottosuolo ( salvo e con i limiti di competenze attribuite ad altri Enti ) : segnalazioni, sopralluoghi, ordinanze

- D.Lgvo 152/06: inquinamento scarsamente rilevante;
- Inquinamento elettromagnetico ( salvo e con i limiti di competenze attribuite ad altri Enti ) :segnalazioni, sopralluoghi, ordinanze
- Ordinanze Dirigenziali e Sindacali;
- Amianto : presentazione Piani DM 06.09.94
- Servizi Pulizia Uffici Giudiziari e Comunali;

### **Attività del servizio integrato di igiene urbana**

Il Servizio di Igiene Urbana si occupa delle seguenti attività:

- Raccolta differenziata dei rifiuti urbani, cd. “porta a porta”, sull’intero territorio comunale;
- Spazzamento, pulizia e lavaggio stradale
- Svuotamento cestini gettacarte;
- Svuotamento delle campane per la raccolta del vetro;
- Pulizia aree mercatali;
- Pulizia aree cimiteriali;
- Raccolta dei rifiuti ingombranti e beni durevoli su tutto il territorio comunale a seguito di prenotazione telefonica al numero verde o abbandonati su strada;
- Raccolta pile e farmaci
- Raccolta RAEE ( Rifiuti Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche ) su tutto il territorio comunale a seguito di prenotazione telefonica al numero verde o abbandonati su strada;
- Servizi complementari di pulizia anche a seguito di manifestazioni culturali, sportive, folkloristiche ecc..
- Rimozione rifiuti in caso di sversamento illecito su suolo pubblico
- Servizi di eco sportello e piazzola ecologica

Il calendario della raccolta differenziata, completo di orari e di un breve vademecum sulle modalità di conferimento, e’ disponibile sul sito web dell’Ente, all’apposito link “Ambiente”