



COMUNE DI SANTA MARIA LA CARITÀ  
(Provincia di Napoli)  
**SETTORE - TECNICO**  
SERVIZIO LL.PP.

Piazza Borrelli n. 12 – tel. 081.3910.218 – fax. 081.3910240

---

## **CARTA DELLA QUALITÀ' DEI SERVIZI IN RELAZIONE ALLA GESTIONE DEI RIFIUTI.**

### **INTRODUZIONE**

La carta dei servizi (Carta) rappresenta un documento volto alla tutela dei diritti delle utenze fruitrici dei servizi inerenti il “ciclo dei rifiuti” ed assume un impegno anche dal punto di vista della tutela dell’ambiente. Si concretizza nel fornire uno strumento di immediata consultazione che consente ai cittadini/utenti di avviare un dialogo diretto per verificare standard operativi e qualitativi ragionevoli volti alla ricerca, da parte delle amministrazioni, del mantenimento e del miglioramento dello standard e della tutela dell’utenza servita.

Rappresenta inoltre un complesso di regole con la finalità di un costante monitoraggio con il fine, se necessario, di intraprendere idonee azioni correttive in favore di quanti dovessero essere penalizzati da comportamenti non adeguati.

Con la carta dei servizi ambientali, i comuni del Comun General de Fascia intendono dare concreta attuazione al principio di trasparenza, incoraggiando lo sviluppo di rapporti con i cittadini all’insegna della fiducia, dell’affidabilità e della semplificazione nella fruizione dei pubblici servizi.

### **LA CARTA DEI SERVIZI DEI COMUNI**

La Carta è uno strumento volto alla tutela dei diritti degli utenti non come mero riconoscimento formale di garanzia ma come attribuzione al cittadino di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi ad esso erogati.

La Carta non limita la sua azione confermando diritti già riconosciuti all’utenza, come quello all’informazione e trasparenza, ma introduce principi nuovi come l’adozione di standard di qualità dei servizi e la loro pubblicizzazione, il dovere, da parte delle pubbliche amministrazioni, di verificare il rispetto delle procedure e di valutare la qualità e le tempistiche dei servizi resi. Oltre a riconoscere i diritti, chiede l’impegno delle utenze servite al rispetto dei loro doveri, come ad esempio l’osservanza delle norme per raccogliere e differenziare i rifiuti e per mantenere pulito il territorio.

### **VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta, i cui standard sono aggiornati è valida fino al momento in cui eventuali variazioni degli standard di servizio non verranno comunicate agli utenti. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni “normali” di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) o atti dell’Autorità pubblica. La presente Carta sarà aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

## **IMPOSTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta è un documento strutturato in:

- una parte generale di introduzione in cui sono enunciati i principi fondamentali e le modalità di erogazione dei vari servizi di igiene urbana.
- una parte contenente la descrizione dei Servizi svolti;
- una parte dedicata alla Completezza e Accessibilità all'Informazione in cui vengono descritti i canali di contatto per gli utenti;

La Carta dei servizi può essere richiesta gratuitamente oppure scaricata dal sito web del comune.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **Eguaglianza e Imparzialità**

L'erogazione dei servizi pubblici si basa sul principio di eguaglianza ed imparzialità. Le regole relative ai rapporti con gli utenti sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione, e opinioni politiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di presupposti tecnici, nell'ambito di aree territoriali e di categorie o fasce omogenee d'utenza. Eventuali trattamenti differenziati possono essere praticati a fronte di oggettive esigenze e in senso più favorevole ad utenze: anziani, portatori di handicap o altre categorie deboli.

### **Continuità**

Viene garantito un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi dovuti ad eventi indipendenti dalla volontà (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi, ecc.).

### **Partecipazione**

Viene garantita la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio sia per tutelare il diritto di corretta erogazione, sia per fornirne la collaborazione ai fini del miglioramento della qualità. Ogni cittadino/utenza ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano direttamente, può presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

Per informazioni inerenti gli atti amministrativi l'utenza si può avvalere del diritto di accesso agli atti, previsto dalla legge 241 del 7/8/1990, rivolgendosi alla Segreteria Generale del comune di competenza.

### **Efficacia ed efficienza**

Nel rispetto dell'equilibrio economico-gestionale, persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficienza dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali.

## **TUTELA DELL'AMBIENTE**

Il Comune di Santa Maria la Carità (NA) persegue, nella sfera delle attività e delle funzioni espletate, la tutela della salute dei cittadini, la difesa dell'ambiente e la difesa del territorio, nel rispetto delle vigenti e future normative in materia di servizi pubblici relativi ai rifiuti solidi urbani. Inoltre effettua e promuove la raccolta differenziata, che si divide tra la raccolta di materiali suscettibili di recupero, riutilizzo e/o riciclaggio, raccolta di rifiuti urbani pericolosi (R.U.P.) per ridurre l'impatto di alcune

sostanze sull'ambiente e prevenire i rischi di inquinamento urbano. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati.

## **GLI IMPEGNI**

I principi fondamentali riportati nei precedenti paragrafi sono le linee guida che il comune intende seguire nell'attività di tutti i giorni. Tutto ciò si traduce, sul piano pratico, in impegni puntuali e precisi che dovranno essere rispettati e in alcune richieste di collaborazione rivolte ai cittadini, nel comune intento di migliorare la qualità dell'ambiente.

Standard di qualità.

Le principali attività del servizio sono le seguenti:

Raccolta rifiuti solidi urbani e assimilati:

- Raccolta differenziata rifiuto secco non riciclabile residuo ed umido/organico con contenitori porta a porta (utenze non domestiche) e/o stradale con isole ecologiche seminterrate (utenze domestiche e piccole non domestiche);
- Raccolta differenziata rifiuto della carta, del multimateriale (vetro-lattine-barattoli) e degli imballaggi in plastica con contenitori porta a porta (utenze non domestiche) e/o stradale con isole ecologiche seminterrate (utenze domestiche e piccole non domestiche);
- Raccolta pile con appositi contenitori;
- Raccolta farmaci con appositi contenitori;
- Raccolta rifiuti assimilati zona industriale con cassoni e cassonetti;
- Spazzamento della strade;

## **ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI**

### **RAPPORTO CON LE UTENZE.**

I cittadini e le utenze possono presentare segnalazioni e reclami sul servizio sia in forma scritta sia verbale il comune si impegna a dare una risposta entro il tempo massimo di 10 giorni di calendario dal ricevimento (farà fede la data di protocollo e la data della e-mail inviate). Se la complessità del caso non consente il tempo indicato l'utenza sarà informata sullo stato di avanzamento della pratica di risposta.

Le richieste vanno inviate agli indirizzi sotto riportati.