



COMUNE DI CASALETTO SPARTANO

Provincia di Salerno

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

DI

GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

DELLA TARI – TASSA SUI RIFIUTI

INTRODUZIONE

La carta dei servizi (Carta) rappresenta un documento volto alla tutela dei diritti delle utenze fruitrici del servizio inerente la gestione delle tariffe della tassa rifiuti solidi urbani TARI e del rapporto con gli utenti 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 garantire un costante monitoraggio e di intraprendere, se necessario, idonee azioni correttive in favore di quanti dovessero essere penalizzati da comportamenti non adeguati.

Con la presente carta della qualità il Comune di Casaleto Spartano intende 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.

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 del servizio ad esso erogato.

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 del servizio e la loro pubblicizzazione, il dovere, da parte del Comune di verificare il rispetto delle procedure e di valutare la qualità e le tempistiche dei servizi resi.

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 che lo riguardano direttamente, può presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

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.

IL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

Il servizio di spazzamento del Comune di Casaletto Spartano (Gestore) comprende le attività di seguito elencate:

1. pulizia, con attrezzatura manuale, delle vie e piazze pubbliche asfaltate del territorio comunale, compresi marciapiedi e parcheggi;
2. mantenimento pervietà bocche di lupo e caditoie;
3. trasporto e recupero, presso impianto regolarmente autorizzato ai sensi delle normative vigenti, dei rifiuti raccolti.

Il servizio viene effettuato in modo da lasciare i luoghi puliti e sgomberi da detriti, fanghiglia, foglie, carte e rifiuti di qualsiasi genere.

Il personale addetto al servizio evita, per quanto possibile, di sollevare polvere o di arrecare comunque intralcio alla circolazione stradale. Si evitano altresì accumuli di rifiuti, provvedendo alla loro raccolta e trasporto al termine delle operazioni di spazzamento. Nel corso dell'esecuzione del

servizio, si effettua inoltre la pulizia delle bocche di scarico delle acque e delle caditoie stradali, onde permettere il deflusso delle acque piovane ed a rimuovere quei materiali che ne impedissero lo scarico nelle tombinature stradali.

PERCORSI DI SERVIZIO

Ai fini dell'ottimizzazione dell'erogazione del servizio, il territorio comunale è stato suddiviso in 3 zone:

1. Capoluogo;
2. Frazione battaglia;
3. Frazione Fortino.

La zona 1 Capoluogo è oggetto d'intervento a cadenza settimanale nel giorno di martedì, mentre le restanti zone sono spazzate a cadenza quindicinale, in modo alternato, nel giorno di giovedì.