



SOGEPU

PROFESSIONALITÀ AL
SERVIZIO DELL'AMBIENTE



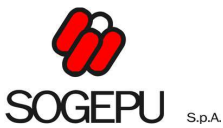
CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Servizi di Igiene Ambientale

COMUNE DI CITERNA




SISTEMA GESTIONE QUALITÀ ISO 9001:2015
SISTEMA GESTIONE AMBIENTALE ISO 14001:2015

	CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI Servizi di Igiene Ambientale Comune di Citerna	Rev: 02
		Data: 30/03/2019

INDICE

PREMESSA	4
L'Azienda	4
Certificazioni	5
Sicurezza	5
Privacy	5
La Carta dei Servizi e l'Utente: cos'è e a cosa serve	5
 PARTE I	
1.1 Principi fondamentali	7
 PARTE II:	
Strumenti e standard di qualità del servizio	9
 2.1 Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio	10
2.1.1 Raccolta rifiuti solidi urbani	10
2.1.2 Pulizia di strade e piazze	12
2.1.3 Servizi speciali	13
 2.2 Tutela dell'ambiente: recupero e smaltimento	13
2.2.1 Raccolta differenziata	14
2.2.2 Raccolta differenziata Porta a Porta.....	14
2.2.3 Frequenza della raccolta Porta a Porta	16
2.2.4 Raccolta di rifiuti pericolosi	18
2.2.5 Gestione Centro di Raccolta	19
2.2.6 Gestione degli Impianti	20

	CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI Servizi di Igiene Ambientale Comune di Citerna	Rev: 02
		Data: 30/03/2019

PARTE III

Accessibilità all'informazione sul servizio e trasparenza nei rapporti con gli utenti	22
3.1 Reperibilità delle informazioni	22
3.2 Periodo di apertura al pubblico degli uffici	22
3.3 Richiesta di informazioni per via telefonica	23
3.4 Facilitazioni per utenti particolari	23
3.5 Tempi di risposta a informazioni scritte	24
3.6 Tempi di attesa agli sportelli aziendali	24
3.7 Risposte a reclami	25
3.8 Comportamento del personale	25
3.9 Informazione all'utenza	26

PARTE IV

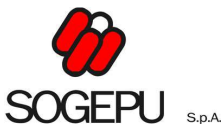
La tutela	27
4.1 La gestione dei reclami	27
4.2 Controlli esterni	28

PARTE V

Strutture di controllo e valutazione del servizio	29
----------------------------------------------------------------	-----------

PARTE VI

Validità della Carta del Servizio di igiene urbana	31
-----------------------------------------------------------------	-----------

	CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI Servizi di Igiene Ambientale Comune di Citerna	Rev: 02
		Data: 30/03/2019

PREMESSA

L'Azienda

Sogepu Spa, società a capitale interamente pubblico, è specializzata nella gestione dei servizi di pubblica utilità in vari settori che vanno dall'intera filiera dei rifiuti (raccolta, trasporto, spazzamento, smaltimento finale, ecc.) a servizi qualificati di assistenza alle istituzioni locali, quali l'allestimento di manifestazioni e gestione di strutture turistico-culturali.


L'Azienda si caratterizza per l'adozione di tecnologie eco-compatibili e per l'utilizzo di prassi di recupero di energia dai rifiuti innovative rispetto al panorama nazionale. Oltre alla sua specializzazione ed al know-how tecnico-organizzativo maturato in oltre trenta anni di attività, Sogepu Spa ha assunto un rilevante ruolo sociale, considerato che essa rappresenta Istituzioni Comunali dell'area Alto Tiberina Umbra.

La pubblicazione della Carta dei Servizi costituisce il passaggio finale di un lungo processo di ricerca della qualità nell'ottica del miglioramento continuo intrapreso da So.Ge.Pu. S.p.A negli ultimi anni per fare fronte ai mutamenti radicali del contesto economico e amministrativo nel cui ambito si sviluppano le attività aziendali.

Anche la metodologia di redazione della Carta dei Servizi rappresenta un elemento di novità nel panorama nazionale delle gestioni delle "public utilities": essa nasce, infatti, caratterizzata da un approccio del tipo "bottom up", cioè dal basso. Questo significa che l'analisi della gestione interna aziendale e la costruzione articolata di strumenti di sensibilizzazione e monitoraggio della soddisfazione degli utenti si è basata sulle esperienze quotidiane degli operatori e dei tecnici aziendali.

Non si tratta quindi di una mera operazione verticistica di management aziendale, ma della definizione di una Carta della Società e dei suoi addetti che rappresenta lo spirito di gruppo e la visione comune del servizio, che è l'autentico patrimonio dell'azienda.

La Carta dei Servizi non si pone solo lo scopo di rispondere alle direttive nazionali relative alla trasparenza della gestione dei servizi pubblici ed alla partecipazione degli utenti al processo decisionale delle aziende erogatrici, ma essa vuole costituire un concreto e significativo elemento nella costruzione del Sistema Qualità, assumendo la veste di uno strumento sofisticato, ma al tempo stesso alla portata di tutti i cittadini.

	CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI Servizi di Igiene Ambientale Comune di Citerna	Rev: 02
		Data: 30/03/2019

Il sistema basato sulla Carta permetterà di avere una percezione costante del livello di soddisfazione attesa e percepita dagli utenti e le osservazioni dei cittadini costituiranno il principio attivo della valutazione relativa allo stato di attuazione delle linee di sviluppo aziendale ed al loro grado di recepimento da parte dell'utente.

L' impegno di Sogepu Spa è, quindi, quello di continuare il percorso di qualità attraverso il monitoraggio continuo della "Customer Satisfaction" al fine di attuare le azioni correttive necessarie e di strutturare azioni preventive che diminuiscano errori e difetti nell' erogazione, anche in conformità ai principi internazionali di qualità indicati nelle norme della serie ISO 9000 e ISO 14000.

Certificazioni

Sogepu Spa è una Società certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 (certificato n. 9159.SGPU) e secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015 (certificato n. 9191.SGP2) per le attività di progettazione, gestione ed erogazione di servizi di igiene ambientale, gestione impianti di trattamento e smaltimento per rifiuti non pericolosi e produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili.

Il Bilancio Sogepu Spa è certificato dalla società di revisione Reconta Ernst & Young Spa.

Sicurezza

Sogepu Spa ha attuato quanto previsto dalla normativa vigente in materia di sicurezza sul luogo di lavoro ai sensi del D.Lgs 81/2008 e s.m.i.

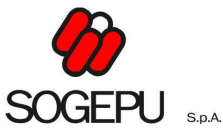
Privacy

L'Azienda rispetta il diritto alla riservatezza e alla protezione dei dati personali dei propri collaboratori, fornitori e clienti/utenti, pertanto tutte le procedure adottate sono conformi alle disposizioni normative vigenti, in particolare, al Regolamento UE 2016/679 noto come GDPR (General Data Protection Regulation). Le procedure saranno tempestivamente aggiornate in caso di evoluzioni normative in materia.

Il trattamento dei dati personali è improntato ai principi di trasparenza, correttezza, limitazione delle finalità e data retention.

La Carta dei Servizi e l'utente: cos'è e a cosa serve

La diffusione di una corretta cultura ambientale, l'attenzione ai bisogni del cittadino e la qualità del servizio sono gli obiettivi prioritari che Sogepu Spa si pone nella gestione dei servizi di igiene urbana. Nell' ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti è stata adottata la presente Carta

	CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI Servizi di Igiene Ambientale Comune di Citerna	Rev: 02
		Data: 30/03/2019

della Qualità dei Servizi che vuole essere un “patto” e una finestra di dialogo tra i soggetti erogatori di servizi pubblici e i propri utenti con l’obiettivo di aumentare il loro coinvolgimento accrescendone la capacità di valutazione.

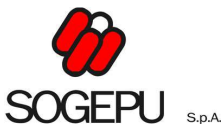
Nella Carta sono descritti gli attori del servizio id igiene ambientale, i loro ruoli e responsabilità, vengono dettagliati i servizi erogati e la modalità di esecuzione degli stessi, sono illustrati gli standard di qualità, i rapporti con l’utenza in termini di modalità di comunicazione, accessibilità delle informazioni, forme di tutela dei diritti e doveri dei cittadini, per permettere ai cittadini stessi di collaborare con L’ Azienda al miglioramento continuo delle prestazioni.

La conoscenza delle forme di gestione permette, inoltre, la partecipazione attiva degli utenti, in quanto viene garantita la possibilità di valutare personalmente la rispondenza tra obiettivi dichiarati nel presente documento (standard generici e specifici del servizio) e risultati ottenuti.

In questo senso la Carta della Qualità dei Servizi costituisce non solo uno strumento di informazione ma anche uno strumento per garantire la trasparenza e la collaborazione continua tra Azienda e Utente.

È importante però che tutti gli utenti acquisiscano la consapevolezza che l’impegno di Sogepu Spa da solo non è sufficiente a garantire buoni risultati.

L’ igiene ambientale è un servizio che presenta notevoli criticità e complessità in quanto i fattori esterni alla metodologia di lavoro adottata dall’ azienda che eroga il servizio condizionano i risultati ottenuti dagli operatori. La complessiva pulizia della città, infatti, dipende fortemente dall’ “utilizzo” che ne viene fatto, dal senso civico sia degli abitanti sia di chi vi transita occasionalmente. Non scendere sotto gli standard attuali, e anzi migliorarli, deve essere un impegno che ciascuno sente come proprio, così come pensare al rifiuto non come a qualcosa che non serve più, ma come a una risorsa da recuperare e riutilizzare.

	CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI Servizi di Igiene Ambientale Comune di Citerna	Rev: 02
		Data: 30/03/2019

PARTE I

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza dei diritti di tutti gli utenti e Imparzialità

Sogepu Spa garantisce l'eguaglianza nell'applicazione delle regole relative ai rapporti con i cittadini utenti, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica ispirandosi a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.


Nell'ambito delle diverse aree in cui Sogepu Spa, per i servizi di competenza, ha suddiviso il territorio comunale, è garantita la parità di trattamento tra le diverse categorie e fasce di utenza dislocate in aree geografiche non facilmente raggiungibili.

Continuità e regolarità delle prestazioni

L'Azienda si impegna a garantire un servizio continuo e regolare e, conseguentemente, a ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi. Deroche a tale impegno sono imputabili esclusivamente a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (quali eventi naturali, scioperi, impedimenti di terzi, ecc.). In questi casi Sogepu Spa adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile individuando tempestivamente gli eventuali disservizi, risolti grazie al controllo sul territorio svolto costantemente dai responsabili delle singole unità operative e ad una struttura organizzativa in grado di effettuare interventi integrativi per garantire la conformità dei servizi forniti.

Partecipazione

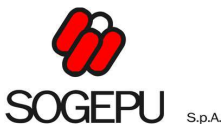
Sogepu Spa favorisce la partecipazione dell'utente alla valutazione della prestazione del servizio sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, sia per migliorare la collaborazione fra le parti. Ogni cittadino può dare suggerimenti e fare osservazioni e segnalazioni sui servizi che gli vengono forniti, può conoscere i programmi aziendali e le motivazioni che li hanno determinati, ed avere libero accesso agli atti aziendali, nel rispetto della normativa vigente. Per gli aspetti

	CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI Servizi di Igiene Ambientale Comune di Citerna	Rev: 02
		Data: 30/03/2019

relazionali con i cittadini, Sogepu Spa garantisce l'identificabilità del personale e dei relativi responsabili dei vari servizi.

Efficacia ed efficienza gestionale

Sogepu Spa persegue costantemente l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali funzionali allo scopo e adeguando conseguentemente le strutture operative, i mezzi tecnici, le metodologie impiegate e l'organizzazione gestionale.

	CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI Servizi di Igiene Ambientale Comune di Citerna	Rev: 02
		Data: 30/03/2019

PARTE II

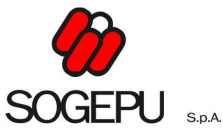
STRUMENTI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Nella gestione del servizio di igiene ambientale rivestono carattere fondamentale i seguenti fattori di qualità

- Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio
- Tutela dell'ambiente
- Accessibilità alle informazioni sul servizio e trasparenza nei rapporti con gli utenti
- Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente. Tali indici, di cui è assicurato il rispetto ed il monitoraggio, rimangono fissati fino a successive modifiche, contenute nell'aggiornamento annuale della Carta, e saranno sottoposti a verifiche periodiche, anche in incontri pubblici con gli utenti, al fine di poter definire nuovi standard migliorativi.

Gli standard individuati si dividono in: generali (riferibili al complesso delle prestazioni rese dell'azienda) e specifici (verificabili dall'utente).

	CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI Servizi di Igiene Ambientale Comune di Citerna	Rev: 02
		Data: 30/03/2019

2.1 Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio

Consapevole che la continuità e regolarità nell'erogazione del servizio sono due fattori chiave per verificare il grado di qualità del servizio di igiene ambientale, Sogepu Spa si impegna a garantirli avvalendosi di una struttura organizzativa che consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate. Il conseguimento di questi obiettivi è favorito dall'esistenza di un collegamento telefonico tra operatori e sede aziendale e dalla presenza costante, sul territorio, di personale addetto alla verifica dei servizi ed alla soluzione di situazioni problematiche impreviste. È, inoltre, disponibile un servizio di Pronto Intervento attivo dalle 6.00 di mattina alle 18.00 di sera per tutti i giorni feriali dell'anno.

2.1.1 Raccolta rifiuti solidi urbani

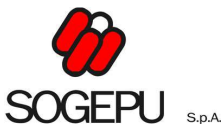
In relazione al sistema di gestione e raccolta di rifiuti solidi urbani l'azienda ha adottato i seguenti standard

- Disponibilità di cassonetti RUR stradali

Sono presenti sul territorio comunale cassonetti che si differenziano per materiale (PVC o lamiera zincata) e per volumetria (2400 litri quelli in lamiera, 1000 litri quelli in PVC)

- Frequenza di svuotamento dei cassonetti

La frequenza di svuotamento dei cassonetti è diversa a seconda del numero di utenti da essi serviti. I cassonetti vengono svuotati secondo i seguenti giri di raccolta:

	CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI Servizi di Igiene Ambientale Comune di Citerna	Rev: 02
		Data: 30/03/2019

- Citerna – zone periferiche da 1 a 2 interventi a settimana
- Pistrino – zone periferiche da 1 a 2 interventi a settimana
- Fighille – zone periferiche da 1 a 2 interventi a settimana
- Zona Vingone da 1 a 2 interventi a settimana

Il numero dei cassonetti, la loro capacità e la frequenza di raccolta garantiscono la disponibilità pressoché continua di volume di cassonetto per il conferimento da parte dell'utenza.

- **Livello di servizio: ritardo nell'esecuzione dei programmi di svuotamento dei cassonetti**

Se per motivi contingenti l'Azienda si è trovata nell'impossibilità di rispettare puntualmente il programma, il ripetersi dell'intervento di svuotamento avverrà quanto prima e comunque non oltre le 24 ore da quello programmato.

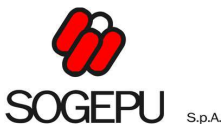
- **Frequenza del lavaggio e della disinfezione dei cassonetti in un anno**

I cassonetti vengono trattati con acqua miscelata a disinfettanti 3 volte l'anno.

E' inoltre svolta un'accurata attività di manutenzione programmata.

Il lavaggio è eseguito sia internamente che esternamente con apposita attrezzatura automatica ad alta pressione e con l'uso di idonei prodotti detergenti e igienizzanti.

Il refluo derivante dall'attività del lavaggio dei cassonetti viene conferito ad impianto a tale scopo autorizzato.

	CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI Servizi di Igiene Ambientale Comune di Citerna	Rev: 02
		Data: 30/03/2019

2.1.3 Servizi speciali

Sogepu Spa eroga anche i seguenti servizi:

✓✓ *Pulizia di caditoie stradali e tombini*

Il servizio, esteso a tutto il territorio comunale, prevede l'asporto di materiale di risulta depositato all'interno dei 814 tombini e/o caditoie. L'attività di pulizia viene svolta da personale esperto che svolge il servizio zona per zona. In caso di segnalazioni da parte dell'utente il servizio di asporto viene garantito entro 24 ore dalla chiamata ed è completamente gratuito.

✓✓ *Spazzamento, raccolta e trasporto di rifiuti per manifestazioni*

Tale tipo di intervento viene effettuato dopo la chiusura delle manifestazioni.

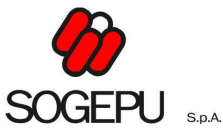
2.2 *Tutela dell'ambiente: recupero e smaltimento*

Convinta della necessità e dell'importanza di una corretta attenzione all'ambiente quale elemento fondamentale della qualità della vita umana e della vivibilità di una città, So.Ge.Pu. S.p.A. promuove e utilizza strumenti per la diffusione di una corretta cultura ambientale e si impegna a minimizzare ogni possibile impatto ambientale delle proprie attività.

Per questo L'Azienda, nella gestione del servizio di igiene ambientale, adotta procedure atte a:

- evitare la dispersione dei rifiuti durante le operazioni di raccolta e trasporto;
- impiegare mezzi efficienti per minimizzare le emissioni e migliorare i servizi;
- contenere i rumori e l'intralcio al traffico durante le operazioni di raccolta.

Obiettivo di So.Ge.Pu. S.p.A. è inoltre quello di rispondere alle nuove sfide ambientali poste dal moderno sistema di gestione dei rifiuti, contribuendo ad una visione integrata fra ambiente e servizio pubblico.

	CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI Servizi di Igiene Ambientale Comune di Citerna	Rev: 02
		Data: 30/03/2019

2.2.1 Raccolta differenziata

Il servizio di raccolta differenziata da contenitori stradali riguarda le seguenti tipologie di rifiuti:

- a. carta e cartone
- b. plastica
- c. vetro
- d. pile esauste
- e. farmaci scaduti

- Disponibilità di contenitori per il conferimento differenziato di carta e cartone, plastica e vetro.

- Contenitori Gialli per carta e cartone (1000/2400 Litri) N. 12
- Contenitori Azzurri per plastica (1000/2400 Litri) N. 67
- Contenitori Verdi per vetro (2000/3000 Litri) N. 58

- Frequenza di svuotamento:

Lo svuotamento dei contenitori dei rifiuti viene svolto da personale tecnico esperto con le seguenti frequenze:

- Contenitori Gialli per carta e cartone (1000/2400 Litri) 1 volta a settimana
- Contenitori Azzurri per plastica (1000/2400 Litri) 1 volta a settimana
- Contenitori Verdi per vetro (2000/3000 Litri) 1 volta ogni 25 giorni.

2.2.2 Raccolta differenziata porta a porta

La raccolta differenziata porta a porta è una tecnica di gestione dei rifiuti che prevede il periodico ritiro presso il domicilio dell'utenza del rifiuto urbano prodotto dalla stessa. Ad ogni utente vengono consegnati appositi contenitori domiciliari per diversi tipi di rifiuti (rifiuto umido organico destinato al compostaggio, carta-cartone, secco non recuperabile). Un tipo di raccolta di tipo porta a porta dei rifiuti urbani, porta con sé innumerevoli vantaggi, tra cui l'incremento del numero di materiali riciclati (70-80 per cento), e la responsabilizzazione di tutti i cittadini sul corretto conferimento dei diversi materiali e sulle quantità di rifiuti prodotti ogni giorno e la possibilità di eliminare dalle strade i classici cassonetti con un netto miglioramento dell'arredo urbano.

Il sistema di raccolta differenziata dei rifiuti in modalità porta a porta e di prossimità funziona al meglio se può contare sulla attiva collaborazione dei cittadini: quanto più alta è la consapevolezza

della sua positività da parte degli utenti, tanto più il metodo garantisce ottimi risultati. I rifiuti, correttamente separati, vanno dunque raccolti secondo le istruzioni che seguono e conferiti con le modalità indicate nel calendario di raccolta.



UMIDO: inserire i materiali biodegradabili (scarti di cucina come residui di frutta e verdura, resti di carne e pesce, fondi di caffè e filtri di tè, fazzoletti e tovaglioli di carta unti, ecc.) chiusi in un sacchetto, all'interno del contenitore marrone, ed esporlo fronte strada nei giorni e orari indicati nel calendario di raccolta.



CARTA: inserire i materiali sfusi, senza sacchetto, quali giornali, riviste, libri, quaderni, opuscoli, imballaggi in cartone ondulato, scatole per alimenti, nel contenitore giallo ed esporlo fronte strada nel giorno e orario indicato nel calendario di raccolta.



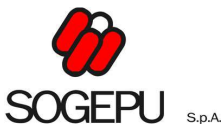
IMBALLAGGI IN PLASTICA: inserire i materiali, come bottiglie e contenitori in plastica, imballaggi in polistirolo, pellicole per alimenti in plastica trasparente, flaconi per detersivi e per prodotti di igiene personale, nel contenitore blu ed esporlo nel giorno e orario indicato nel calendario di raccolta, nelle zone servite in modalità porta a porta, o conferirli negli appositi contenitori stradali nelle altre zone.



VETRO E ALLUMINIO: tutte le bottiglie di vetro come quelle del vino, quelle dello champagne, dello spumante e del prosecco e i vasetti, barattoli di vetro delle marmellate, dei sughi e delle salse e tutti i normali barattoli di vetro come quelli dei cibi sott'olio o sott'aceto possono essere tranquillamente gettati nel contenitore verde della raccolta differenziata che deve essere esposto nei giorni e orari indicati nel calendario di raccolta, nelle zone servite in modalità porta a porta, o conferiti negli appositi contenitori stradali nelle altre zone.



SECCO NON RICICLABILE: inserire i materiali come carta oleata o plastificata, cassette video, CD, DVD, cocci di ceramica, giocattoli, rasoi, spugnette sintetiche, racchiusi in un qualsiasi sacco di plastica ben chiuso, nel contenitore grigio che deve essere esposto fronte strada nel giorno e orario indicato nel calendario di raccolta.

	CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI Servizi di Igiene Ambientale Comune di Citerna	Rev: 02
		Data: 30/03/2019

2.2.3 Frequenze della raccolta Porta a Porta

Il servizio di raccolta porta a porta è impostato con caratteristiche variabili in base alla differente realtà territoriale.

– Centri abitati

Nei centri abitati di Citerna, Pistrino e Fighille è in vigore un sistema misto con porta a porta per le frazioni organico, carta e secco non recuperabile mentre stradale di prossimità per vetro/lattine di alluminio e di banda stagnata e imballaggi domestici in plastica.

Sono stati forniti alle utenze bidoni carrellati condominiali o biopattumiere per la raccolta della frazione organica, della carta e del secco non recuperabile dimensionati in funzione delle tipologie abitative.

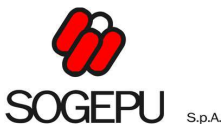
La tabella che segue riepiloga la tipologia di contenitori che sono utilizzati e la frequenza di ritiro divisa per tipologia di rifiuto:

<i>Tipologia</i>	<i>Contenitore</i>	<i>Frequenza</i>
frazione organica (domiciliare)	Bidone carrellato o Biopattumiera*	2/7
rifiuto indifferenziato (domiciliare)	Bidone Carrellato o Biopattumiera*	1/7
carta/cartone (domiciliare)	Bidone Carrellato o Biopattumiera *	1/7
plastica (stradale di prossimità)	Cassonetto	1/7
vetro/lattine (stradale di prossimità)	Campana	1/25

* a seconda della tipologia edilizia e delle specifiche esigenze dell'utenza

– Nuclei Abitati

Nei nuclei abitati di Carsuga e Vingone il sistema di raccolta è di tipo misto con porta a porta per le frazioni organico e secco non recuperabile mentre stradale di prossimità per carta/cartone, vetro/lattine di alluminio e di banda stagnata e imballaggi domestici in plastica.

	CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI Servizi di Igiene Ambientale Comune di Citerna	Rev: 02
		Data: 30/03/2019

La tabella che segue riepiloga la tipologia di contenitori che sono utilizzati e la frequenza di ritiro divisa per tipologia di rifiuto:

<i>Tipologia</i>	<i>Contenitore</i>	<i>Frequenza</i>
frazione organica (domiciliare)	Bidone carrellato o Biopattumiera*	2/7
rifiuto indifferenziato (domiciliare)	Bidone Carrellato o Biopattumiera*	1/7
carta/cartone (domiciliare)	Cassonetto	1/7
plastica (stradale di prossimità)	Cassonetto	1/7
vetro/lattine (stradale di prossimità)	Campana	1/25

* a seconda della tipologia edilizia e delle specifiche esigenze dell'utenza


– **Zone Industriali**

Nelle zone industriali di Pistrino e Fighille il sistema di raccolta è di tipo misto con porta a porta per le frazioni organico e secco non recuperabile mentre stradale di prossimità per carta/cartone, vetro/lattine di alluminio e di banda stagnata e imballaggi domestici in plastica.

La tabella che segue riepiloga la tipologia di contenitori che sono utilizzati e la frequenza di ritiro divisa per tipologia di rifiuto:

<i>Tipologia</i>	<i>Contenitore</i>	<i>Frequenza</i>
frazione organica (domiciliare)	Bidone carrellato o Biopattumiera*	2/7
rifiuto indifferenziato (domiciliare)	Bidone Carrellato o Biopattumiera*	1/7
carta/cartone (domiciliare)	Bidone Carrellato o Biopattumiera *	1/7
plastica (stradale di prossimità)	Cassonetto	1/7
vetro/lattine (stradale di prossimità)	Campana	1/25

* a seconda della tipologia edilizia e delle specifiche esigenze dell'utenza

	CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI Servizi di Igiene Ambientale Comune di Citerna	Rev: 02
		Data: 30/03/2019

2.2.4 Raccolta di rifiuti urbani pericolosi

La raccolta differenziata dei rifiuti urbani pericolosi è necessaria per ridurre il rischio di inquinamento dell'ambiente. Sogepu Spa effettua dal 1998 il servizio di raccolta dei seguenti rifiuti pericolosi:

Pile, batterie-accumulatori esauriti

Le pile sono rifiuti pericolosi. Contengono metalli pesanti come mercurio, nichel, piombo e cadmio che, se conferiti scorrettamente, possono inquinare il terreno e le falde acquifere. Devono essere raccolte separatamente per poter essere trattate in sicurezza.

Farmaci scaduti

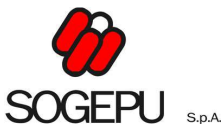
I farmaci sono rifiuti pericolosi non recuperabili. Contengono principi attivi che possono alterare gli equilibri naturali dell'ambiente. Per questo motivo è necessario raccogliarli separatamente e conferirli negli appositi contenitori situati presso le farmacie del territorio.

– *Disponibilità di contenitori per il conferimento dei rifiuti pericolosi*

- Contenitori per farmaci scaduti N. 7
- Contenitori per pile e batterie esaurite N. 12

– *Frequenza di svuotamento:*

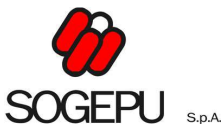
Lo svuotamento dei contenitori dei rifiuti pericolosi viene svolto da personale tecnico esperto una volta al mese, con l'impiego di mezzi idonei ed autorizzati.

	CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI Servizi di Igiene Ambientale Comune di Citerna	Rev: 02
		Data: 30/03/2019

2.2.5 Gestione Centro di Raccolta

Il Centro di Raccolta prevede la possibilità per l'utenza di conferire, all'interno di cassoni scarrabili, le seguenti tipologie di rifiuti:

Codice	Descrizione
080318	Toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17
150101	Imballaggi in carta e cartone
150102	Imballaggi in plastica di origine domestica
150106	Imballaggi in materiali misti (vetro, alluminio, banda stagnata)
160103	Pneumatici fuori uso
200101	Carta e cartone
200121*	Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio
200123*	Apparecchiature fuori uso contenenti clorofluorocarburi
200125	Oli e grassi commestibili
200126*	Oli e grassi diversi da quelli di cui alla voce 200125
200127*	Vernici, inchiostri, adesivi e resine contenenti sostanze pericolose
200132	medicinali diversi da quelli di cui alla voce 20 01 31
200133*	Batterie e accumulatori di cui alle voci 16 06 01, 16 06 02 e 16 06 03 nonché batterie e accumulatori non suddivisi contenenti tali batterie
200134	Batterie e accumulatori diversi da quelli di cui alla voce 20 01 33
200135*	Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci 200121 e 200123 contenenti componenti pericolosi
200136	Apparecchiature elettriche fuori ed elettroniche fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci 200121 e 200123 e 200135
200138	Legno, diverso da quello di cui alla voce 200137
200139	Plastica
200140	Metallo
200201	Rifiuti biodegradabili (Verde)
200307	Rifiuti ingombranti

	CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI Servizi di Igiene Ambientale Comune di Citerna	Rev: 02
		Data: 30/03/2019

Il servizio di gestione viene effettuato con l'ausilio di n. 1 addetto che svolge le seguenti attività:

- apertura al pubblico dell'impianto per un totale di n. 9 ore settimanali secondo i seguenti orari: il Lunedì e il Giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00 e il Sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00.
- accettazione e controllo dei rifiuti conferiti all'impianto
- registrazione dei rifiuti conferiti
- programmazione trasporti
- operazioni di sensibilizzazione agli utenti che accedono all'impianto
- controllo e pulizia dell'impianto

- Trasporto da Centro di Raccolta


Il servizio di trasporto dei cassoni scarrabili dalla stazione ecologica avviene con l'ausilio di un autocarro attrezzato con impianto scarrabile o con altri tipi di mezzi in funzione della natura del rifiuto, ogni qualvolta i cassoni stessi avranno la necessità di essere svuotati.

2.2.6 Gestione degli impianti

La gestione dei rifiuti raccolti dai servizi di raccolta differenziata e dalle attività del territorio avviene presso il polo impiantistico di Belladanza, situato nel Comune di Città di Castello, che ha iniziato la propria operatività negli anni '90.

Allo stato attuale tale impianto è costituito dalle seguenti aree operative, realizzate nel corso degli anni:

- ✓✓ Discarica per rifiuti non pericolosi;
- ✓✓ Impianto di produzione di energia elettrica da biogas;
- ✓✓ Impianto di selezione e trattamento del rifiuto indifferenziato (RUR);
- ✓✓ Impianto di digestione anaerobica per il trattamento separato della frazione organica dei rifiuti solidi urbani da raccolta differenziata (FOU) e del sottovaglio prodotto dall'impianto di trattamento meccanico (FORSU), con produzione di biogas;

	CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI Servizi di Igiene Ambientale Comune di Citerna	Rev: 02
		Data: 30/03/2019

- ✓✓ Impianto di stabilizzazione aerobica del digestato per la produzione di ammendante e compost fuori specifica;
- ✓✓ Discarica esaurita recuperata;
- ✓✓ Centro di Raccolta;
- ✓✓ Area logistica (pesa, uffici, servizi vari).

Presso l'impianto l'Azienda dispone di procedure per:

- ✓✓ Accettazione rifiuti;
- ✓✓ Gestione dell'attività giornaliera per ognuna delle aree operative di cui sopra;
- ✓✓ Gestione dei presidi di monitoraggio.

Sogepu Spa garantisce la gestione degli impianti con procedure atte a:

- ✓✓ evitare la dispersione dei rifiuti durante la selezione e il trattamento;
- ✓✓ evitare l'inquinamento diretto o indiretto di corpi idrici superficiali o sotterranei;
- ✓✓ smaltire correttamente i residui;
- ✓✓ controllare le emissioni.

L'Azienda consente l'accesso ai propri impianti con modalità e tempi da concordare.

PARTE III

**ACCESSIBILITA' ALL'INFORMAZIONE SUL SERVIZIO E
TRASPARENZA NEI RAPPORTI CON GLI UTENTI**

Sogepu Spa vuole porre la soddisfazione dell'utente come variabile strategica della gestione del servizio di igiene ambientale, per questo garantisce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni ed alla fruizione del servizio adottando procedure di reclamo semplici sia in relazione alla reperibilità delle informazioni, sia in relazione ad irregolarità riscontrate nel servizio erogato.

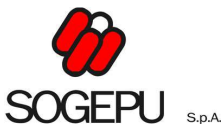
3.1 Reperibilità delle informazioni

L'Azienda attiva servizi volti a curare le relazioni con gli utenti al fine di rendere disponibili le informazioni utili con una diffusione capillare, in modo da facilitare i rapporti con il pubblico. I rapporti con il pubblico ed il servizio amministrativo vengono tenuti presso gli Uffici aziendali di Città di Castello in via Elio Vittorini, 27.

3.2 Periodo di apertura al pubblico degli Uffici aziendali

Sede Legale ed Amministrativa Via Elio Vittorini,27 Cerbara - Città di Castello

<i>Da Lunedì a Giovedì</i>	<i>dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.30</i>
<i>Venerdì</i>	<i>dalle 08.30 alle 13.00</i>

	CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI Servizi di Igiene Ambientale Comune di Citerna	Rev: 02
		Data: 30/03/2019

3.3 Richiesta di informazioni di carattere generale per via telefonica

Per facilitare l'accesso ai servizi, gli Utenti potranno avvalersi, in orario di ufficio, anche del servizio telefonico (tel. 075/852.39.1) per richiedere informazioni ed avanzare reclami.

E' attivo un **numero verde (800.132.152)**, completamente gratuito, attraverso il quale è possibile:

- ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
- avanzare reclami e segnalazioni di eventuali disservizi;
- richiedere l'erogazione dei servizi speciali o il servizio di ritiro degli ingombranti.

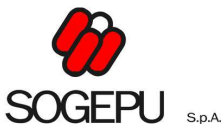
E', inoltre, possibile segnalare reclami e/o chiedere informazioni anche tramite il **numero Whatsapp 348 6415231**

3.4 Facilitazioni per utenti particolari

Per particolari categorie di utenti (anziani, disabili...) sono state realizzate facilitazioni per l'accesso ai servizi erogati.

In particolare:

- per i portatori di handicap sono previste facilitazioni di accesso fisico ai servizi
- in casi straordinari su specifica e comprovata richiesta avanzata alla So.Ge.Pu. S.p.A. è possibile effettuare l'erogazione a domicilio di alcuni servizi al fine di evitare all'utente l'obbligo di recarsi presso gli uffici aziendali
- per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche particolari per le quali sono controindicate attese si prevedono percorsi preferenziali agli sportelli.

	CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI Servizi di Igiene Ambientale Comune di Citerna	Rev: 02
		Data: 30/03/2019

3.5 Tempi di risposta a informazioni telefoniche e scritte (per lettera)

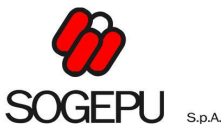
Alle richieste di informazioni effettuate di persona o per telefono viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti. In questo caso il tempo massimo di risposta è di 10 giorni lavorativi. Alle richieste di informazioni pervenute per iscritto Sogepu Spa si impegna a rispondere entro un tempo massimo di 20 giorni lavorativi dalla richiesta. Nel calcolo del tempo di risposta, è assunta come riferimento la data del protocollo aziendale.

3.6 Tempi di attesa agli sportelli aziendali

Sogepu Spa cerca, per quanto possibile, di ridurre al minimo l'attesa dei cittadini presso gli uffici aziendali.

I tempi sono comunque garantiti dai seguenti standard:

TEMPI DI ATTESA ALLO SPORTELLLO	
<i>Mattina</i>	
<i>Tempo medio</i>	<i>15 minuti</i>
<i>Tempo massimo garantito</i>	<i>40 minuti</i>
<i>Pomeriggio</i>	
<i>Tempo medio</i>	<i>15 minuti</i>
<i>Tempo massimo garantito</i>	<i>40 minuti</i>

	CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI Servizi di Igiene Ambientale Comune di Citerna	Rev: 02
		Data: 30/03/2019

3.7 Risposte a reclami

I reclami possono essere presentati dall'Utente:

- direttamente agli Uffici di So.Ge.Pu. S.p.A., avvalendosi anche dell'assistenza degli addetti preposti agli Uffici stessi
- via telefono/fax/mail
- per lettera

A fronte di ogni reclamo scritto la So.Ge.Pu. S.p.A. si impegna a garantire i seguenti tempi di risposta:

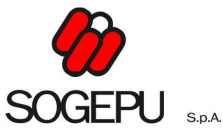
- risposte a reclami che non richiedono un sopralluogo 6 giorni lavorativi
- risposte a reclami che richiedono un sopralluogo 20 giorni lavorativi

Nel caso di reclami per fatti complessi che richiedono analisi tecnico-amministrative di entità tale da non permettere di inviare la risposta entro i termini prefissati, l'utente viene sollecitamente informato sullo stato di avanzamento dell'indagine. All'utente inoltre verrà comunicato sia il nominativo del responsabile dell'indagine, sia le modalità ed i termini in cui l'azienda provvederà a rimuovere le irregolarità evidenziate.

3.8 Comportamento del personale

Tutto il personale del soggetto gestore è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti e a migliorare il livello qualitativo del servizio. Sogepu Spa cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale è tenuto a:

- trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell' adempimento degli obblighi;
- indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

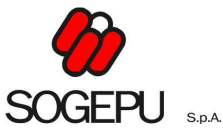
	CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI Servizi di Igiene Ambientale Comune di Citerna	Rev: 02
		Data: 30/03/2019

3.9 Informazione all'utenza

Per garantire all' utente una costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, Sogepu Spa stabilisce un rapporto di comunicazione con la propria utenza ispirato ai principi di correttezza e trasparenza. L' azienda, in questo modo, informa gli utenti sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, e loro modificazioni, che caratterizzano l'erogazione del servizio di igiene ambientale. Gli strumenti attraverso i quali i cittadini ricevono informazioni utili sulle modalità di fruizione del servizio sono:

- Campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione degli Utenti alla corretta fruizione del servizio;
- Carta del servizio di igiene urbana: la carta è in distribuzione a chiunque ne faccia richiesta presso gli uffici aziendali;
- Opuscoli e depliant informativo: Sogepu Spa pubblica e distribuisce depliant informativi relativi alle condizioni di somministrazione del servizio, alle regole del rapporto contrattuale intercorrente tra le parti, all' ampliamento o alla variazione dei servizi, alle procedure di presentazione dei reclami;
- Informazioni ai mass-media: Sogepu Spa fornisce ai mass-media radiofonici, televisivi ed alla stampa locale notizie relative alla sua attività ed ai servizi erogati, mantenendo così aperto un ulteriore canale di comunicazione con l'utenza.

Sogepu Spa si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all' utente adottando un linguaggio facile ed accessibile. L' azienda effettua, inoltre, periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo. Sogepu Spa, infine, rende noti agli utenti i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.

	CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI Servizi di Igiene Ambientale Comune di Citerna	Rev: 02
		Data: 30/03/2019

PARTE IV

LA TUTELA

4.1 La gestione dei reclami


Eventuali violazioni ai principi enunciati nella presente Carta potranno essere segnalate alla Direzione Generale della So.Ge.Pu. S.p.A.

Il reclamo, che potrà essere presentato telefonicamente, in forma scritta, via fax o verbalmente di persona, dovrà contenere, oltre alla generalità e all'indirizzo dell'utente, una chiara esposizione di quanto ritenuto oggetto di violazione, dovrà inoltre essere corredato di eventuali documenti o circostanze note all'utente che possano facilitare la ricostruzione dell'iter della pratica da parte dell'ufficio.

Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto redigere verbale da far sottoscrivere all'utente.

Entro il termine di 30 giorni dal ricevimento del reclamo l'Ufficio informa l'utente del risultato degli accertamenti compiuti fornendo anche indicazioni relativamente ai tempi di rimozione delle irregolarità riscontrate.

TEMPO DI RISPOSTA	
Tempo massimo garantito	30 giorni


	CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI Servizi di Igiene Ambientale Comune di Citerna	Rev: 02
		Data: 30/03/2019

Qualora la complessità della verifica non consenta il rispetto di tale termine, l'utente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della relativa pratica.

So.Ge.Pu. S.p.A., almeno una volta all'anno, predispone un resoconto, a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta, contenente il numero e la tipologia di reclami, il rispetto o meno dei tempi di risposta, l'esito ed eventuali indici per garantire la confrontabilità dei dati nel tempo.

4.2 Controlli esterni

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine di 30 giorni, può rivolgere reclamo al Difensore Civico o presso l'Ufficio Ambiente o ai Vigili urbani.

	CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI Servizi di Igiene Ambientale Comune di Citerna	Rev: 02
		Data: 30/03/2019

PARTE V

STRUTTURE DI CONTROLLO E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

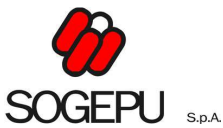
So.Ge.Pu. S.p.A. effettua rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di migliorare il livello di qualità del servizio erogato.

Per il raggiungimento di tale scopo, oltre ad istituire un "osservatorio" sui reclami e ad effettuare accertamenti sugli stessi, L'azienda svilupperà indagini a campione presso l'utenza per raccogliere giudizi inerenti al servizio e per elaborare progetti per il conseguimento di migliori e di nuovi obiettivi di qualità.

La società è consapevole che il successo di un'azienda di servizi è legato alla soddisfazione dell'utente. Per questo gli standard, che tengono conto delle specifiche del servizio reso e delle attese del cliente, saranno sistematicamente monitorati per verificare e valutare i risultati conseguiti ed eventualmente mutati per seguire l'evoluzione dei bisogni. Anche gli stessi servizi di igiene ambientale saranno sottoposti ad una attività pianificata di controllo e monitoraggio ed i relativi documenti di ispezione saranno conservati e resi disponibili in caso di richiesta da parte dell'utente.

So.Ge.Pu. S.p.A. quindi, in un'ottica di miglioramento continuo, si impegna a verificare periodicamente i seguenti indici:

- rispetto della frequenza di svuotamento dei cassonetti nelle diverse zone (giorni in cui il programma non è stato rispettato su totale dei giorni di programmazione dell'intervento)
- rispetto della frequenza di lavaggio dei cassonetti (interventi non svolti su totale di interventi programmati in un anno)

	CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI Servizi di Igiene Ambientale Comune di Citerna	Rev: 02
		Data: 30/03/2019


- spazzamento effettuato rispetto a quello da effettuare secondo programma
- frequenza effettiva di svuotamento dei contenitori dei rifiuti pericolosi rispetto alla frequenza programmata
- rispetto dei tempi di risposta a quesiti effettuati di persona o per telefono
- rispetto dei tempi di risposta ai quesiti scritti

rispetto dei tempi di risposta ai reclami So.Ge.Pu. S.p.A. si propone inoltre di effettuare un'analisi periodica delle non conformità segnalate verificando periodicamente anche i seguenti indici:

- numero complessivo di reclami inoltrati per disfunzioni del servizio su numero complessivo di utenti serviti
- numero di reclami per disfunzioni del servizio agli sportelli su numero complessivo di utenti serviti

La Customer satisfaction

L'azienda periodicamente svolge una ricerca di customer satisfaction finalizzata a monitorare la qualità percepita dall'utente/cittadino sui diversi servizi erogati.

	CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI Servizi di Igiene Ambientale Comune di Citerna	Rev: 02
		Data: 30/03/2019

PARTE VI

VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

La presente Carta ha la validità di un anno dalla data di attuazione.

Gli utenti sono comunque portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi indicati nel punto "Informazione all'utenza".

Gli standard di continuità regolarità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a : eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.