

Introduzione alla Carta dei Servizi

La Carta dei servizi. Introdotta dalla direttiva del Pres. Cons. 27/01/1994, rappresenta il documento volto alla tutela dei diritti dei consumatori, con il quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza.

Il Comune di Altopiano della Vigolana, quale gestore dei servizi fondamentali per la qualità della vita, vuole essere un punto di riferimento per gli abitanti dei territori serviti, perciò sono costanti l'impegno per la tutela dell'ambiente e l'attenzione verso le molteplici componenti della società.

L'impegno si concretizza anche nel fornire uno strumento di immediata consultazione che consente di avviare un dialogo diretto con i cittadini e stabilisce un patto basato su: definizione e verifica standard di qualità ragionevoli e rilevanti per l'utente; ricerca del miglioramento della qualità e della tutela degli utenti.

Rappresenta un vero impegno contrattuale e, attraverso il complesso di regole che l'ente si autoimpone, ha lo scopo di fornire servizi adeguati alle esigenze dei clienti e di mantenere gli standard qualitativi al passo con la continua evoluzione tecnologica.

I servizi sono costantemente monitorati al fine di adottare, ove necessario, idonee azioni correttive.

Il mancato rispetto degli standard dà luogo a indennizzi, automatici o su richiesta, a favore di quanti dovessero essere penalizzati dal comportamento dell'ente.

Con la carta dei servizi ambientali il Comune di Altopiano della Vigolana 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 servizi.

Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta, i cui standard sono aggiornati a gennaio 2019, è valida fino al momento in cui eventuali variazioni degli standard di servizio non verranno comunicate ai clienti. 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 dei Servizi sarà aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

Impostazioni ed uso della Carta dei Servizi

La Carta dei servizi è un documento strutturato in:

- una parte generale di introduzione della Carta dei Servizi in cui sono enunciati i **principi fondamentali** e le modalità di erogazione dei vari servizi di igiene urbana forniti direttamente dal Comune;
- una **descrizione dei servizi** suddivisa per aree cittadine e per tipologia di servizio svolto;
- una parte dedicata alla **completezza ed accessibilità all’informazione** in cui vengono descritti i canali di contatto con gli utenti.

La carta dei servizi può essere richiesta gratuitamente al servizio segreteria oppure scaricata dal sito www.comune.vigolana.tn.it

Principi Fondamentali

Eguaglianza e Imparzialità

L'erogazione dei servizi pubblici effettuata dal Comune si basa sul principio di uguaglianza ed imparzialità. Le regole relative ai rapporti con i clienti sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione e opinioni politiche. E' garantita la parità di trattamento, a parità di presupposti tecnici, nell'ambito di aree territoriali e di categorie o fasce di clienti omogenee. Eventuali trattamenti differenziati possono essere praticati a fronte di oggettive esigenze, e in tal senso più favorevole ai clienti: 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 dell'ente (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 fornire la collaborazione ai fini del miglioramento della qualità. Ogni cittadino ha diritto di accesso alle informazioni dell'ente che lo riguardano direttamente, può presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami. Il comune acquisisce periodicamente la valutazione del cliente circa la qualità del servizio erogato. Per informazioni inerenti gli atti amministrativi comunali il cliente si può avvalere del diritto di accesso agli atti, previsto dalla Legge 241 del 07/08/1990 e dall'apposito regolamento comune, rivolgendosi alla segreteria tramite il numero telefonico 0461/848812.

Efficacia ed efficienza

L'ente, 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.

Gli Impegni

I principi fondamentali riportati nei precedenti paragrafi sono le linee guida che l'Amministrazione 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 dei rifiuti indifferenziati dei cestini stradali;
- Spazzamento stradale.
- Raccolta rifiuti abbandonati a terra

Descrizione dei Servizi

Raccolta dei rifiuti indifferenziati dei cestini stradali

La frequenza di svuotamento dei cestini stradali dislocati sul territorio cittadino è legata alla frequenza del servizio di spazzamento stradale.

Spazzamento stradale

Il Comune provvede alla pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi) mediante spazzamento manuale, comprensivi dell'asporto fogliame, erbacce, deiezioni canine, etc.

Lo spazzamento stradale avviene secondo modalità e frequenze prestabilite, varia a seconda dell'esigenza accertata nelle varie zone e nelle singole vie e tiene conto dell'intensità del passaggio pedonale nelle stesse.

Raccolta rifiuti abbandonati a terra

Il Comune provvede all'asporto dei rifiuti abbandonati sul territorio di norma entro le 24 ore dal ricevimento della segnalazione.

Completezza e Accessibilità all'Informazione

Rapporto con i clienti

Il metodo più rapido per contattare l'Ente è il servizio telefonico attivo dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00, mentre il venerdì dalle 8.30 alle 12.30.

I clienti possono presentare segnalazioni e reclami sul servizio sia in forma scritta che verbale e l'Ente si impegna a dare una risposta entro il tempo massimo di 30 giorni di calendario dal ricevimento (farà fede la data di protocollo).

Se la complessità del caso non consente il tempo indicato, l'Ente informerà il cliente sullo stato di avanzamento della pratica di risposta.

Le richieste e i reclami vanno indirizzati a: COMUNE DI ALTOPIANO DELLA VIGOLANA – PIAZZA DEL POPOLO, 9 – 38049 ALTOPIANO DELLA VIGOLANA TN.

Informazione ai Clienti

L'ente assicura una completa e continua informazione ai cittadini circa la modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa dell'Ente. In particolare promuove:

- Campagne informative realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi;
- Depliant e volantini;
- Educazione ambientale nelle scuole.

Valutazione del servizio da parte dei Clienti

L'Ente si impegna ed effettuare adeguate iniziative di rilevazione del giudizio dei clienti sulla qualità dei servizi erogati, sulla chiarezza dell'informazione ricevuta e sul grado di soddisfazione.

Comportamento del personale

Il personale dell'Ente è tenuto a rivolgersi ai clienti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche con i clienti.