



20/12/2024

# CARTA DEI SERVIZI

**AREA 6 “AMBIENTE E  
SERVIZI CIMITERIALI”**

**Ufficio Ambiente**

LA RESPONSABILE DOTT.SSA DONATELLA A. CAZZATO

## 1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo, voluto da una direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (27 gennaio 1994), che fissa dei principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici.

Lo scopo di questo documento è garantire a tutti i cittadini un servizio qualitativamente adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse e sia effettuato in modo imparziale ed efficiente.

La Carta dei Servizi ha la finalità di qualificare il livello dei servizi offerto nei riguardi non solo del committente del servizio, ma soprattutto nei riguardi dei singoli utilizzatori, garantendo il controllo delle attività svolte, il colloquio continuo con l'utenza e l'intervento per l'attuazione ed il rispetto dei principi della "Carta".

Per i cittadini sarà facile controllare che i servizi erogati sul territorio corrispondano a quelli descritti ed eventualmente segnalare il mancato rispetto di quanto dichiarato nella Carta dei Servizi.

Oltre ad essere un mezzo di controllo e di valutazione della qualità dei servizi erogati, la Carta dei servizi si pone anche come strumento di sensibilizzazione e di divulgazione di regole e doveri che i cittadini devono impegnarsi a rispettare per concorrere a mantenere "efficiente" la città.

La Carta di qualità dei servizi consente d'informare, in modo trasparente e 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, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.

Tali livelli, 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 delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori di qualità, 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. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente previsto e richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario, non avente carattere risarcitorio.

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

**Le Carte dei servizi del Comune di Aradeo sono disponibili sul sito istituzionale dell'Ente:**

## 2. Normativa che disciplina la Carta dei Servizi

Le Carte dei Servizi hanno una disciplina specifica di seguito riepilogata:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 ("Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici");

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11.10.1994 (“Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.05.1995 (“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”);
- Decreto legislativo n. 286 del 30.07.1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”;
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24.03.2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Decreto Legislativo 27.10.2009, n. 150 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;
- L. 7.12.2012, n. 213 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 10.10.2012, n. 174, recante disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonché ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012. Proroga di termine per l’esercizio di delega legislativa;
- “Regolamento dei controlli interni” approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 153 del 27/11/2020;
- Decreto legislativo n. 33 del 14.03.2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” e ss.mm.ii.

### 3. Monitoraggio e valutazione della Carta dei servizi

La Carta dei servizi ha validità pluriennale e verrà periodicamente riesaminata ed aggiornata al fine di assicurare la sua costante corrispondenza con la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento.

Il Comune di Aradeo misurerà il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi; i risultati di tali misurazioni sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

### 4. Principi generali

Nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 e delle successive disposizioni legislative e normative di carattere integrativo, l'erogazione dei servizi da parte del Settore Ambiente e Servizi Cimiteriali del Comune di Aradeo avviene secondo i fondamentali principi di seguito riassunti:

#### Eguaglianza e Imparzialità

Il Settore Ambiente e Servizi Cimiteriali del Comune di Aradeo eroga il proprio servizio ispirandosi al principio di eguaglianza dei cittadini; le regole che disciplinano i rapporti con gli utenti e l'accesso ai servizi devono essere uguali per tutti.

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti le condizioni personali e sociali quali sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e sindacali.

Il Settore Ambiente e Servizi Cimiteriali si impegna, altresì, ad adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili.

#### Continuità

Il Settore Ambiente e Servizi Cimiteriali si impegna ad offrire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità organizzative interne. I casi di funzionamento irregolare sono disciplinati in modo da adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

#### Partecipazione

Il Settore Ambiente e Servizi Cimiteriali assicura la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per sviluppare una fattiva collaborazione orientata al miglioramento costante del servizio stesso.

A questo scopo garantisce l'accesso alle informazioni e si impegna a dare ascolto al cittadino/utente accogliendo le sue segnalazioni e compiendo periodiche indagini sulla sua soddisfazione.

#### Efficacia ed Efficienza

Il Settore Ambiente e Servizi Cimiteriali agisce in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti, intraprendendo interventi di miglioramento organizzativo e formazione delle risorse umane orientati al raggiungimento di tali obiettivi.

Inoltre, poiché la qualità del servizio erogato dal Settore Ambiente e Servizi Cimiteriali è in funzione della capacità di risposta ai bisogni del cittadino, altri principi determinanti sono:

- la **trasparenza**, intesa come possibilità di accesso diretto del cittadino alla documentazione
- la **tempestività**, ottenuta mediante la definizione di standard temporali che ogni area operativa del Settore intende rispettare compatibilmente con le esigenze tecniche nel fornire risposte ai quesiti posti;
- la **capacità di comunicare**, intesa come disponibilità al confronto costante con la collettività, mediante il contatto diretto degli operatori, reso possibile anche attraverso la fruibilità di strumenti immediati di interazione quale il rinnovato sito web.

Infine, la qualità del servizio offerto non può prescindere dalla **professionalità dei dipendenti e degli operatori**.

I diversi fattori che concorrono a creare un rapporto di fiducia e collaborazione col fruitore finale si basano su:

- capacità di mettersi in sintonia diretta con il cittadino/utente al fine di coglierne appieno bisogni e ricercare le possibili soluzioni ai problemi posti;
- presa in carico del problema del cittadino proponendosi come figura di riferimento dell'amministrazione comunale, al fine di dare una risposta concreta e completa allo stesso, rispondendo a bisogni ed aspettative che questi ripone nella struttura;
- modalità di rapporto basata sul rispetto reciproco, nei momenti di confronto con il cittadino, in modo di rappresentare un ruolo rassicurante e propositivo, nonché l'interfaccia tra il singolo e la pubblica amministrazione;
- competenza specifica, grazie alla conoscenza delle norme nazionali e locali, basate su un aggiornamento costante con formatori interni ed esterni, al fine di interpretare correttamente le frequenti modifiche che il quadro normativo subisce;
- conoscenza approfondita del territorio di competenza e della rete di servizi disponibili per essere in grado di orientare il cittadino alle risposte più appropriate ai propri bisogni;
- disponibilità al servizio, intesa come capacità di essere sempre pronti ad intervenire, se chiamati o di fronte a necessità della collettività, ed agire secondo una logica non individualistica, ma finalizzata al bene comune.

## DEFINIZIONI

E' utile precisare il significato di alcuni concetti presenti in questa Carta dei Servizi per una maggiore chiarezza nella lettura.

- a) **servizio pubblico**: l'attività con cui, mediante l'esercizio di un potere autoritativo o l'erogazione di una prestazione, l'amministrazione pubblica rende un servizio agli utenti, e soddisfa un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile ad un singolo soggetto ed omogeneo rispetto ad una collettività differenziata di destinatari;
- b) **utente**: il soggetto, individuale o collettivo, che ha diritto o richiede di usufruire del servizio pubblico di cui alla lettera a);
- c) **portatori di interessi (stakeholders)**: l'insieme dei soggetti, anche collettivi, interessati, direttamente o indirettamente, al buon funzionamento ed ai risultati del servizio pubblico;
- d) **standard**: è una norma accettata, un modello di riferimento a cui ci si uniforma affinché sia ripetuto successivamente;
- e) **qualità del servizio**: indica la misura delle caratteristiche o delle proprietà di un servizio in confronto a quanto ci si attende dallo stesso, per un determinato impiego. L'uso che se ne intende fare è importante, poiché la valutazione della qualità varia a seconda dell'utilizzo; esistono molteplici fattori di qualità, alcuni empiricamente rilevabili ed altri meno, che rappresentano le caratteristiche che conferiscono al servizio la capacità di soddisfare le esigenze degli utenti;
- f) **standard di qualità del servizio**: sono i livelli di qualità che i soggetti erogatori del servizio devono assicurare. Essi possono riguardare l'insieme delle prestazioni afferenti al servizio (o una loro quota) ovvero le singole prestazioni. Gli standard di qualità sono misurati attraverso indicatori, per

ognuno dei quali deve essere definito, e pubblicizzato, un “valore programmato” che consenta di verificare se un servizio o una prestazione possa essere considerata di qualità, essendo stato rispettato lo standard previsto. Ai fini della definizione degli standard di qualità sono individuate quattro dimensioni essenziali: accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia. Ogni dimensione di qualità è misurata attraverso gli indicatori;

1.1 **indicatori di qualità e valore programmato:** gli indicatori sono quantificazioni, misure o rapporti tra misure in grado di rappresentare in modo valido, pertinente ed affidabile un certo fenomeno di interesse (ad esempio una dimensione della qualità effettiva). La definizione dell'indicatore e del valore programmato determina lo **INDIVIDUAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ**

Il percorso occorrente alla definizione degli standard di qualità si articola nelle fasi che seguono.

## 1.2 **DEFINIZIONE DELLA MAPPA DEI SERVIZI**

**La prima azione è l'individuazione dei servizi erogati da ogni settore. Per ogni tipologia individuata occorre analizzare:**

- le principali caratteristiche dei servizi erogati;
- le modalità di erogazione;
- la tipologia di utenza che usufruisce del servizio.

## 1.3 **LE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ**

Tale analisi fornisce i dati e le informazioni necessarie per l'attuazione delle successive azioni finalizzate all'elaborazione degli standard di qualità basati su quattro dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi: **l'accessibilità, la tempestività, la trasparenza e l'efficacia**. Il peso specifico delle quattro dimensioni della qualità deve essere valutato in relazione alla tipologia del servizio.

Per ognuna delle dimensioni individuate viene di seguito riportata la definizione operativa:

**a) Per accessibilità** si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale utente, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minor tempo possibile. Ne sono sottodimensioni: - l'accessibilità fisica: accessibilità a servizi/prestazioni erogati presso sedi/uffici dislocati sul territorio; - l'accessibilità multicanale: accessibilità a servizi/prestazioni erogati ricorrendo a più canali di comunicazione.

**b) La tempestività** è rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione. Una prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario all'erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito.

**c) La trasparenza** è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere.

**d) L'efficacia** è qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso. In particolare, ne costituiscono sotto-dimensioni rilevanti la: - conformità: è la corrispondenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche regolamentate o formalmente previste nelle procedure standard dell'ufficio; - affidabilità: concerne la coerenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche programmate o dichiarate al cliente/fruitore; - completezza: riguarda l'eshaustività del servizio o della prestazione erogata rispetto alle esigenze finali del cliente/fruitore.

## 1.4 MODALITÀ DI INDIVIDUAZIONE ED ELABORAZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

È la fase che consiste nell'elaborazione degli indicatori per la misurazione del livello di qualità dei servizi erogati che devono rappresentare compiutamente le dimensioni della qualità effettiva. Gli indicatori per essere appropriati devono soddisfare sei requisiti:

1. **Rilevanza:** è rilevante un indicatore che si riferisce in modo coerente e pertinente alla dimensione oggetto di misurazione.
2. **Accuratezza:** si riferisce al grado di approssimazione del valore fornito dall'indicatore al valore reale (di solito sconosciuto) della dimensione osservata. Ai fini della valutazione dell'accuratezza è importante che i dati siano confrontabili nel tempo, mantenendo costante il metodo di rilevazione.
3. **Temporalità:** è importante che gli indicatori siano prodotti con cadenze regolari e con puntualità, in modo da risultare confrontabili in momenti successivi.
4. **Fruibilità:** riguarda la tempestività e la trasparenza con le quali le fonti originarie rendono disponibili i dati e i metadati (le variabili in uso), comunicando pubblicamente sia che i dati siano disponibili, sia come e dove ottenerli e con quali costi.
5. **Interpretabilità:** rappresenta la facilità di comprensione, di utilizzo e di analisi dei dati utilizzati nella costruzione dell'indicatore, ivi compresa la disponibilità di informazioni sui vincoli di carattere metodologico che ne limitano l'uso.
6. **Coerenza:** alcuni indicatori possono essere molto simili tra loro concettualmente o metodologicamente. Il criterio di coerenza richiede che gli indicatori siano identici solo nel caso in cui essi misurino, allo stesso modo, identiche proprietà dell'oggetto osservato e, viceversa, che le denominazioni siano diverse qualora si riferiscano a proprietà differenti o a misure effettuate secondo metodologie distinte

## 1.5 LE MODALITÀ DI DEFINIZIONE DEGLI STANDARD

Per ogni carta dei servizi si definiscono degli standard di qualità specifici per i servizi erogati, ossia il livello di qualità che l'amministrazione si impegna a mantenere. Gli standard di qualità devono essere definiti per ogni indicatore selezionato al fine di rappresentare e misurare le dimensioni della qualità effettiva. Lo standard di qualità si basa sulla nozione di qualità effettiva dei servizi e si compone di due elementi:

- **un indicatore di qualità**, così come definito nei paragrafi precedenti;
- **un valore programmato**, che rappresenta il livello di qualità da rispettare ogni volta che il servizio viene erogato.

Gli standard definiti saranno poi soggetti a revisione annuale, sulla base del monitoraggio relativo all'andamento dei risultati ottenuti nell'erogazione dei servizi.

## 1.6 LA PUBBLICIZZAZIONE DEGLI STANDARD DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Gli standard della qualità dei servizi devono essere agevolmente accessibili agli utenti per cui l'ente deve pubblicare i dati sul sito istituzionale, nonché attivare tutte le altre azioni idonee a garantire la trasparenza. Gli utenti devono, in particolare, accedere alle informazioni e ai dati riguardanti il livello di qualità che

viene garantito per ogni standard al fine di verificarne il rispetto in relazione al servizio ricevuto o richiesto ed eventualmente, in caso di violazione, agire in giudizio ai sensi dell'articolo 1 del dlgs. n. 198/2009. Analoga trasparenza deve essere garantita anche per le azioni di miglioramento che l'amministrazione ha attuato o intende attuare per aumentare il livello di qualità dei servizi erogati.

A questo punto il percorso metodologico per l'individuazione degli standard di qualità sopra descritto viene applicato ai vari servizi erogati dal Comune. Gli standard previsti da questa Carta rappresentano le prestazioni più significative di ogni Servizio, ma non esprimono la totalità dei servizi erogati; si precisa, quindi, che l'azione di controllo e di verifica sarà realizzata solo sugli standard citati nelle tabelle. Inoltre, per rendere ancora più completa l'informazione offerta ai cittadini, per ciascuno standard è precisato se il cittadino deve prevedere un costo per la prestazione richiesta e se deve presentare uno o più documenti, a supporto della richiesta stessa; nel caso di più documenti, si sottolinea che il conteggio del tempo previsto dallo standard decorre dal momento della presentazione, all'ufficio competente, dell'ultimo documento utile, perché in tal modo la richiesta inoltrata si intende validata dall'operatore incaricato.



## Ufficio Ambiente

L'ufficio si occupa di:

1. controllo sulla gestione del **servizio di igiene e nettezza urbana** (servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani e assimilati);
2. progettazione e gestione delle iniziative tese a sensibilizzare la cittadinanza alle problematiche ambientali e ad incentivare la raccolta differenziata;
3. servizi di manutenzione del verde, parchi e villa comunale;
4. caratterizzazione e bonifica dei siti inquinati;

**Responsabile: Dott.ssa Donatella Annunziata CAZZATO**

[protocollo.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it](mailto:protocollo.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it)

[ambiente@comune.aradeo.le.it](mailto:ambiente@comune.aradeo.le.it)

0836.552583/ 0836.1900695

## 6. Servizi erogati:

### **1. Ufficio di verifica e controllo della gestione dei servizi di igiene e nettezza urbana**

L'ufficio si occupa della verifica dei servizi espletati dalla ditta appaltatrice (Bianco srl) della gestione dei servizi di igiene urbana.

Il Servizio in appalto in questione comprende:

- Raccolta frazione organica
- Raccolta frazione secca residua
- Raccolta frazione multimateriale plastica/metalli
- Raccolta carta congiunta
- Raccolta vetro
- Trasporto c/o impianto di destinazione finale delle diverse frazioni di raccolta
- Raccolta e trasporto cartone da utenze non domestiche
- Raccolta e trasporto ingombranti, RAEE e sfalci
- Raccolta e trasporto rifiuti urbani ex rup
- Raccolta presso i parchi comunali
- Raccolta e trasporto rifiuti abbandonati
- Spazzamento manuale
- Spazzamento misto
- Spazzamento manuale
- Raccolta rifiuti mercatali e pulizia delle aree
- Raccolta rifiuti e pulizia aree interessate da feste e manifestazioni
- Lavaggio strade
- Lavaggio carrellati e cassonetti
- Raccolta deiezioni canine
- Raccolta carcasse animali
- Gestione centri di raccolta comunali
- Presidio centri di raccolta comunali
- Svuotamento cestini stradali
- Servizio di controllo e coordinamento
- Campagna di sensibilizzazione e comunicazione ambientale.

Attraverso l'ausilio di personale della Polizia Locale, l'ufficio effettua verifiche di eventuali inadempienze

contrattuali del Gestore unico dei servizi di igiene e nettezza urbana per spazzamento e lavaggio delle strade, raccolta dei rifiuti, sbiancamento del basolato, pulizia dei mercati, svuotamento dei cestini gettacarte da passeggio, etc.

Inoltre, effettua verifiche sull'esatto conferimento dei rifiuti da parte dei cittadini e l'uso delle dotazioni di servizio. Sulla base delle segnalazioni, la ditta interviene.

L'ufficio comunica alla ditta, per l'immediato intervento, le eventuali problematiche relativi alla raccolta dei rifiuti differenziati e di igiene urbana e, in collaborazione con l'ufficio Tributi e la Polizia Locale interviene, a seguito di segnalazioni dei cittadini, a verificare l'iscrizione nell'elenco T.A.R.I.

La **raccolta differenziata** è organizzata tramite servizio di ritiro porta a porta integrale per tutte le tipologie di rifiuto sull'intero territorio comunale, ad eccezione della frazione organica che in area vasta (zone a bassa densità abitativa) deve essere gestita, direttamente dagli utenti tramite compostiera domestica.

I rifiuti raccolti con il servizio di ritiro domiciliare devono essere collocati negli appositi contenitori in dotazione. Occorre poi collocare questi ultimi davanti alla propria abitazione la sera prima (dopo le ore 20:00) del giorno previsto per lo svuotamento, seguendo i calendari di raccolta specifici.

Gli esercizi commerciali, le aziende e le utenze pubbliche usufruiscono del servizio di ritiro domiciliare di tutte le tipologie di rifiuto. E' sufficiente esporre sul suolo pubblico adiacente l'attività il contenitore corretto nel giorno indicato dal calendario di raccolta.



## GUIDA AI SERVIZI - NUOVO SERVIZIO- NUOVE MODALITÀ

È possibile visionare le modalità del nuovo servizio di raccolta domiciliare tramite l'opuscolo allegato alla presente Carta dei Servizi in cui sono dettagliate le modalità di conferimento del rifiuto per ogni macroarea. Di seguito alcune indicazioni.

### Raccolta differenziata ORGANICO

#### Cosa mettere:

- avanzi freddi di cibo
- scarti di frutta e verdura
- tovaglioli e salviette untati
- fiori e piante da appartamento
- gusci
- lische di pesce
- piccole ossa
- fondi di caffè
- filtri di tè e tisane
- cenere spenta e fredda

#### Cosa non mettere:

- liquidi e cibi bollenti
- potature e ramaglie
- tutto ciò che non è di origine naturale

Usfruiscono del servizio porta a porta della frazione organica le utenze domestiche dei centri abitati e le utenze non domestiche dei centri abitati e di area vasta. Le utenze domestiche presenti in area vasta, gestiscono i rifiuti organici attraverso la pratica del compostaggio domestico ed hanno diritto ad una riduzione della TARI (Tassa sui rifiuti).

Le utenze domestiche dei centri abitati hanno in dotazione il contenitore marrone da “sotto lavello” per la raccolta della frazione organica e sacchetti in materiale compostabile (tipo Mater-Bi).

Le utenze domestiche dei centri abitati e le utenze non domestiche vengono fornite di idonei contenitori marroni per esporre il rifiuto organico e per consentirne la raccolta nei giorni stabiliti da calendario.

E' assolutamente vietato utilizzare sacchetti in plastica o altri manufatti non biodegradabili per il conferimento della frazione organica.

### **Raccolta differenziata PLASTICA E METALLI**

#### **Cosa mettere:**

Imballaggi e confezioni in plastica e metalli

- buste e sacchetti
- bottiglie e flaconi
- vaschette e vasetti
- pellicole per alimenti e film di imballaggio
- scatole, barattoli e lattine
- bicchieri e piatti in plastica
- grucce in plastica e metallo

#### **Cosa non mettere:**

Plastica o metallo misti ad altri materiali  
ciò che non è plastica o metallo.

Tutte le utenze, sia domestiche che non domestiche vengono fornite di idonei contenitori gialli per esporre la frazione plastica e metallo e per consentirne la raccolta nei giorni stabiliti da calendario.

Il rifiuto deve essere conferito all'interno dei contenitori gialli, sfuso o in buste di plastica.

### **Raccolta differenziata VETRO**

#### **Cosa mettere:**

Tutti i contenitori in vetro

- bottiglie
- barattoli
- vasetti
- bicchieri

#### **Cosa non mettere:**

Ceramica, vetro temperato (pirex),  
infrangibile e blindato, specchi e lastre di  
vetro in genere e tutto ciò che non è vetro.

Tutte le utenze, sia domestiche che non domestiche vengono fornite di idonei contenitori verdi per esporre la frazione vetro e per consentirne la raccolta nei giorni stabiliti da calendario.

Il rifiuto deve essere conferito all'interno dei contenitori verdi, sfuso e privo di residui.

## **Raccolta differenziata CARTA E CARTONE**

### **Cosa mettere:**

Tutti i contenitori in carta o cartone

- scatole
- confezioni in carta
- fogli di carta e cartoncino
- giornali e riviste
- poliaccoppiato per alimenti e bevande (Tetra pak)

### **Cosa non mettere:**

Carta mista ad altri materiali, carta plastificata, carta con residui di cibo, tutto ciò che non è carta o cartone.

Tutte le utenze, sia domestiche che non domestiche vengono fornite di idonei contenitori bianchi per esporre la frazione carta e cartone e per consentirne la raccolta nei giorni stabiliti da calendario.

Il rifiuto deve essere conferito all'interno dei contenitori bianchi, sfuso o in buste di plastica.

## **Raccolta differenziata SECCO RESIDUO**

### **Cosa mettere:**

Esclusivamente ciò che non è riciclabile, riusabile e che non va negli altri contenitori

- carta mista ad altri materiali
- vetro piano e da forno
- specchi
- posate in plastica
- oggetti in plastica che non sono imballaggi/confezioni
- pannolini e pannoloni
- oggetti composti da più materiali

### **Cosa non mettere:**

Tutto ciò che è riciclabile o riusabile, rifiuti ingombranti, elettrici ed elettronici, pericolosi ed inquinanti, rifiuti da demolizione, potature, ecc..

Tutte le utenze, sia domestiche che non domestiche vengono fornite di idonei contenitori grigi per esporre la frazione carta e cartone e per consentirne la raccolta nei giorni stabiliti da calendario.

Il rifiuto deve essere conferito all'interno dei contenitori grigi, sfuso o in buste di plastica.

Il servizio di raccolta “porta a porta” è garantito tutti i giorni dell'anno, anche nei giorni festivi. La



frequenza dei servizi di raccolta rifiuti “porta a porta” viene definita da specifici calendari di raccolta.

## Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata

Il Gestore Raccolta e Trasporto, BIANCO IGIENE AMBIENTALE S.R.L, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per un numero minimo di 1 ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di 3 pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

Si garantisce all'utente il ritiro a domicilio, senza oneri aggiuntivi, anche alle seguenti frazioni di rifiuti urbani: Ritiro domiciliare gratuito "pannoloni", previa istanza da parte dell'interessato o su segnalazione dei servizi sociali comunali, il Mercoledì ed il Sabato.

Nella Gestione, denominazione gestione, sono presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare.

Per tutte le specifiche ed indicazioni sulle modalità di conferimento nei suddetti centri, si rimanda al regolamento comunale.

## Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via email, **biancosrl@pec.it** o telefonicamente al seguente **NUMERO 800 276611**, ovvero presso **VIA DEI BERNARDINI 85 - 73048, NARDO' (LE)**.

## CONFERIMENTO DIRETTO PRESSO IL CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

### Accesso ai centri di raccolta

Possono accedere al CdR i soli utenti domestici residenti nel Comune di Aradeo o gli utenti non residenti nel Comune, ma titolari di utenze domestiche, con l'obbligo di conferire i rifiuti in maniera differenziata al fine di promuovere la valorizzazione delle tipologie di rifiuti urbani da avviare ai circuiti di recupero.

I rifiuti da conferire ai Centri di Raccolta devono essere già differenziati, ovvero selezionati nelle distinte frazioni merceologiche; una volta arrivato al Centro di Raccolta l'utente, munito di Codice fiscale per verificare la regolarità del pagamento TARI accompagnato o su indicazione dell'addetto, dovrà lasciare i rifiuti negli appositi contenitori/aree indicate.

### CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE




**Sede:** Via Borsellino, Aradeo

### Orari di apertura

Lunedì, Mercoledì e Sabato: mattino dalle 08.30 alle 12.00

Giovedì: pomeriggio 15.00 - 18.00

Martedì e Venerdì: chiusura

CER	Descrizione	Esempi	
17.09.04	Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizioni non contenenti sostanze o materiali pericolosi	Scarti e rimanenze di materiali da costruzione e demolizione, come mattoni, cemento, ceramiche, vetro, pezzi di metallo, ecc.. Massimo di 1 mc all'anno (per utente), indicativamente massimo 2.000 kg pesato con l'imballaggio di conferimento	
20.01.01	Carta e cartone	Giornali e riviste, libri, quaderni e fogli vari, scatole, buste di carta, imballaggi di cartone piegati e ridotti di volume, poliaccoppiati per alimenti (tipo Tetra Pak privati delle parti in plastica)	
20.01.02	Vetro	Contenitori in vetro, bottiglie, barattoli, bicchieri. <b>(NO: cristalli, pirex, lastre, ceramiche, lampadine)</b>	
20.01.10	Abbigliamento	Vestiti, scarpe, borse, biancheria, coperte	
20.01.25	Oli e grassi commestibili	Olio usato in cucina per friggere ed olio di conservazione dei cibi come tonno, verdure, ecc...	
20.01.34	Batterie ed accumulatori non pericolosi	Pile esauste	
20.01.38	Legno non contenente sostanze pericolose	Legno naturale e non rivestito da sostanze estranee (formiche, plastica, ecc..), tavole, pannelli in legno, residui di taglio, cassette, bancali, ecc..	
20.01.39	Plastica	Bottiglie e flaconi che non hanno contenuto sostanze pericolose, vaschette per alimenti, piatti e bicchieri usa e getta, vassoi e vaschette di polistirolo, shopper, blister preformati, film trasparenti, grucce per abiti, ecc	
20.01.40	Rifiuti metallici (compresi beni durevoli es. reti da letto)	Lattine, barattoli e scatolette per alimenti, oggetti metallici non contaminati da sostanze pericolose, fogli e vaschette in alluminio per alimenti, tappi e coperchi, bombolette spray non contenenti sostanze infiammabili (es. panna, schiuma da barba, ecc..)	
20.02.01	Rifiuti biodegradabili	Sfalci, potature, ramaglie, foglie, piante domestiche, terriccio	

CER	Descrizione	Esempi
20.03.07	Ingombranti	Mobili, poltrone, sedie, reti e materassi, mensole, biciclette, ecc.. (Massimo n.3 pezzi comunque compatibilmente con le possibilità di ricezione del Centro)



## 2. Progettazione e gestione delle iniziative tese a sensibilizzare la cittadinanza alle problematiche ambientali e ad incentivare la raccolta differenziata.

Rientra tra gli intenti e le finalità dell'Amministrazione Comunale e dunque anche dell'Ufficio come *longa manus* dell'amministrazione, quella di promuovere e sostenere l'attività di Enti ed Associazioni operanti sul territorio comunale le cui iniziative hanno particolare rilevanza culturale, ricreativa, sportiva, turistica o ambientale, finalizzate alla salvaguardia dell'ambiente ed alla valorizzazione socio-culturale del territorio di Aradeo.

Anche l'assunzione di iniziative di sensibilizzazione e coinvolgimento dei cittadini sulle tematiche ambientali con particolare riferimento alle problematiche riguardanti la salvaguardia e la conservazione dell'ambiente naturale divenute in quest'ultimo periodo di grande attualità, e si è soliti accogliere ed aderire alle iniziative volte al miglioramento del benessere della comunità, promuovendo e aderendo progetti atti a sensibilizzare le coscienze al rispetto dell'ambiente la cui conservazione rappresenta un diritto delle generazioni future.

L'ufficio è a disposizione pertanto di privati, associati o meno, che avanzino proposte finalizzate alla sostenibilità ambientale.

Nel 2024 ad esempio sono state accolte con favore ed entusiasmo passeggiate ecologiche, spettacoli teatrali per bambini, laboratori di riciclo creativo ed una campagna di sensibilizzazione per la villa comunale "Green Vision: la villa in mano ai giovani".



SCAN ME

Inquadrando questo Q-Code è possibile vedere cosa è stato fatto per Il progetto *Green Vision*. La Villa Comunale di Aradeo, luogo di incontro e socializzazione per la comunità, è stata al centro delle attività svolte nell'ambito del progetto, diventando simbolo di un impegno collettivo e corale.



Spettacolo di sensibilizzazione il "*Lanternino*".

Laboratorio di Natale con la realizzazione di un albero con materiale riciclato.

## 3. Servizi di manutenzione del verde, parchi e villa comunale.

### Ufficio Gestione parchi e Verde pubblico

L'attività dell'ufficio ha per oggetto la gestione dei parchi pubblici comunali, garantendone la relativa fruizione (apertura, chiusura, pulizie), la gestione e la manutenzione ordinaria e straordinaria di tutte le aiuole e le aree verdi del territorio urbano.

Nello specifico si occupa delle attività relative al diserbo, decespugliamento, rastrellatura, potatura, taglio,



estirpazione, concimazione, irrigazione, piantumazione, rigenerazione e pulizia del verde pubblico. Rientrano nelle mansioni assegnate tanto gli interventi programmati quanto quelli conseguenti a segnalazioni dei cittadini e finalizzati alla tutela della pubblica incolumità dell'igiene e del decoro della città.



Per un controllo dell'attività del verde, il cittadino può verificare sul sito del Comune i report fotografici che vengono pubblicati a cadenza settimanale che permettono di verificare lo stato dell'avanzamento dei lavori.

**Responsabile: Dott.ssa Donatella Annunziata CAZZATO**

[protocollo.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it](mailto:protocollo.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it)

[ambiente@comune.aradeo.le.it](mailto:ambiente@comune.aradeo.le.it)

0836.552583/ 0836.190069

#### 4. Bonifica siti inquinati

Responsabile del Procedimento: Dott.ssa Donatella Annunziata CAZZATO

Il cittadino può presentare esposti e segnalazioni inerenti:

- l'abbandono incontrollato di rifiuti in aree private;
- inconvenienti igienico-sanitari dovuti alla presenza di terreni ed aree libere incolte e/o edifici abbandonati;
- inconvenienti igienico-sanitari causati dalla presenza di coperture di edifici con lastre ondulate in cemento amianto (eternit).

L'ufficio provvede, dopo una preliminare istruttoria sulla natura dell'inconveniente, a far eseguire un sopralluogo da parte dei tecnici incaricati del servizio di controllo. Dopo l'accertamento vengono adottati i necessari provvedimenti (diffide e ordinanze) che vengono notificati a tutti gli interessati.

In caso di mancata esecuzione dell'ordinanza è prevista una sanzione pecuniaria o deferimento, nei casi più gravi, all'autorità giudiziaria per il tramite degli organi competenti.

#### RIFERIMENTI NORMATIVI:

Decreto Legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 "Norme in materia ambientale" e successive modifiche e integrazioni, Parte Quarta, Titolo V, articoli 242 e successivi.

**TEMPI:** Trenta giorni per l'adozione del provvedimento, salvo necessità di acquisizione di pareri e/o richiesta di sopralluoghi di enti terzi.

#### 5. Ufficio Front Office Ambiente

L'ufficio riceve e smista segnalazioni inerenti problematiche ed eventuali disservizi riguardanti:

- igiene e nettezza urbana;
- disinfestazioni su aree pubbliche;
- carenze igienico sanitarie.

Si tratta di uno sportello di comunicazione con la cittadinanza che svolge un ruolo di interfaccia tra l'Amministrazione ed il pubblico. Raccoglie ogni segnalazione, proveniente dal cittadino in materia di rifiuti, problematiche igienico/sanitarie e le gestisce personalmente o le smista al personale degli Uffici addetti all'intervento nella specifica materia. Lo Sportello fornisce inoltre al cittadino ogni informazione riguardante l'organizzazione del servizio di raccolta rifiuti; effettua le segnalazioni al Gestore dei Servizi di Igiene Urbana dei disservizi e/o problematiche igienico/sanitarie rilevate sul territorio; monitora l'esito delle segnalazioni inoltrate e l'adempimento delle richieste.

L'Ufficio si occupa, inoltre, della gestione di tutte le pratiche inerenti le richieste di deroga che pervengono da parte della cittadinanza, con riguardo alle modalità di conferimenti dei rifiuti.

**Responsabile: Dott.ssa Donatella Annunziata CAZZATO**

[protocollo.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it](mailto:protocollo.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it)

[ambiente@comune.aradeo.le.it](mailto:ambiente@comune.aradeo.le.it)

0836.552583/ 0836.1900695

## **7. Informazione, diritto di accesso e partecipazione dei cittadini**

Il diritto all'informazione costituisce un principio fondamentale per consentire a tutti i cittadini di poter usufruire dei servizi offerti; il Settore Ambiente, igiene, sanità, verde pubblico del Comune di Aradeo si impegna quindi a garantire ai cittadini la possibilità di individuare facilmente l'interlocutore cui esporre le proprie necessità, le modalità più consone per prendere contatto, le procedure da seguire per ottenere il servizio richiesto e quali documenti bisogna presentare ed, infine, i tempi necessari per poter usufruire del servizio richiesto.

Ad ogni cittadino utente è inoltre garantita la tutela della privacy nel trattamento dei dati sensibili relativi alla persona e la possibilità di accedere alle informazioni che lo riguardano (caratteristiche tecniche, esiti delle verifiche, atti che disciplinano l'erogazione del servizio atteso).

Al fine di ottimizzare l'orientamento al servizio, inoltre, il Settore Ambiente, igiene, sanità, si impegna a rispondere ai reclami ed alle segnalazioni provenienti dai cittadini, relative al mancato od inesatto adempimento delle proprie funzioni istituzionali.

Coloro che desiderano sporgere reclamo o fare una segnalazione devono mettere per iscritto le proprie riflessioni, corredate dai dati personali e dal proprio indirizzo, da inviare all'attenzione del Settore Ambiente, igiene, sanità, verde pubblico, in uno dei seguenti modi:

lettera indirizzata al Settore Ambiente, verde pubblico del Comune

[protocollo.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it](mailto:protocollo.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it)

[ambiente@comune.aradeo.le.it](mailto:ambiente@comune.aradeo.le.it)

0836.552583/ 0836.1900695

## **8. Rilevazione della soddisfazione degli utenti**

Il monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate costituisce lo strumento imprescindibile per valutare l'efficacia e l'efficienza dei servizi alla cittadinanza.

L'impegno alla misurazione e al controllo ha l'obiettivo di dare visibilità ai risultati raggiunti e garantire trasparenza del proprio modo di operare, attraverso la pubblicazione annuale degli esiti dell'attività.

Tutte le attività svolte dal Settore Ambiente, igiene, sanità, verde pubblico del Comune di Aradeo sono pianificate e finalizzate alla più ampia soddisfazione delle aspettative degli utenti, intendendo con questi sia i cittadini e le associazioni che li rappresentano, sia gli organi istituzionali coinvolti nei servizi di pubblica utilità (come gli altri Settori Comunali, le Forze dell'Ordine, le Istituzioni Locali).

## **9. Disagi dell'utente e risarcimento**

Quando venga accertato il mancato rispetto degli impegni o l'utente non abbia potuto fruire di un proprio diritto o prestazione sancita in questa Carta, il Comune riconoscerà specifiche forme di risarcimento.

Il diritto al risarcimento sarà valutato dietro presentazione di segnalazione/richiesta da presentare a cura dell'utente.

## **10. Apprezamenti, reclami, ricorsi**

Le segnalazioni ed i reclami inerenti il servizio devono essere formulati in modo chiaro, preciso e dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato e per facilitarne l'accertamento. Non vengono tenute in considerazione segnalazioni anonime.

Devono avvenire:

Con lettera indirizzata al Settore Ambiente

[protocollo.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it](mailto:protocollo.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it)  
[ambiente@comune.aradeo.le.it](mailto:ambiente@comune.aradeo.le.it)

0836.552583/ 0836.1900695

Devono contenere:

Data;

Oggetto della segnalazione;

Generalità e modalità di reperimento del proponente.

Il Settore:

svolge ogni possibile indagine in merito alla segnalazione;

interviene in modo tempestivo in caso il reclamo evidenzi un effettivo mancato rispetto degli impegni assunti.

Qualora la particolare complessità della segnalazione richieda tempi più lunghi per la definizione, nei termini sopra indicati, ne viene data comunicazione motivata al segnalante.

<b>Impegni di qualità</b>	<b>Condizioni garantite</b>	<b>Standard di qualità</b>
Accettazione segnalazioni/reclami	Risposte alle segnalazioni/reclami	Entro 30 gg. dal ricevimento