



CARTA DEI SERVIZI



IGIENE URBANA

Rev. 2 - 2022



SOMMARIO

INTRODUZIONE	2
1 NORMATIVA DI RIFERIMENTO	2
2 LA CARTA DEI SERVIZI	2
3 LA SGDS MULTISERVIZI S.r.l.	3
4 SISTEMA QUALITÀ AMBIENTE E SICUREZZA	3
5 VALIDITÀ DELLA CARTA	4
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
6 PRINCIPI FONDAMENTALI	5
7 CODICE ETICO	7
SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.....	8
8 DATI GENERALI	8
8.1 INFORMAZIONI GENERALI.....	8
9 RACCOLTA DIFFERENZIATA PORTA A PORTA	8
9.1 MODALITÀ OPERATIVE DELLA RACCOLTA PORTA A PORTA.....	8
9.2 MODALITÀ DI CONFERIMENTO.....	9
10 ISOLE TECNOLOGICHE (ZONA NORD)	9
11 NUOVE ISOLE TECNOLOGICHE	11
12 RITIRO A DOMICILIO VERDE E INGOMBRANTI	11
12.1 RITIRO INGOMBRANTI.....	11
12.2 RITIRO VERDE.....	11
13 OBIETTIVI DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA	12
14 CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE	12
INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	13
15 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	13
15.1 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	13
15.2 REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	13
15.2.1 PULIZIA DELLE STRADE COMUNALI.....	13
15.2.2 RACCOLTA DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI.....	13
15.2.3 RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI.....	14
15.3 CORRETTEZZA NEL RAPPORTO CON GLI UTENTI.....	14
15.4 TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE A RICHIESTE E RECLAMI	14
15.5 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DEL CLIENTE.....	15
15.6 APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI.....	15
15.7 FACILITAZIONI PER ALCUNE CATEGORIE DI UTENTI.....	15
15.8 RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI.....	16
15.9 TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI.....	16
15.10 SERVIZIO DI CONSULENZA AGLI UTENTI.....	16
15.11 CAMPAGNE INFORMATIVE.....	16
GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENZA	17
16 TUTELA DEGLI UTENTI	17
17 SERVIZI MINIMI IN CASO DI SCIOPERI	17
18 I CANALI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO	17
18.1 SITO INTERNET	17
18.2 APPLICAZIONE ISOLE TECNOLOGICHE.....	17
18.3 CORRISPONDENZA.....	17
19 SEGNALAZIONI	18
20 COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE	18
21 SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	18

2	Dicembre 2022	Aggiornamento IEL e adeguamento orientamenti delibera Arera 15/2022/R/Rif del 18 gennaio 2022
1	Luglio 2020	Aggiornamento generale
0		Prima emissione
Rev.	Data	descrizione

INTRODUZIONE

1 **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

Il presente documento è redatto in conformità a quanto disposto dalla delibera Arera nr. 15/2022/R/Rif del 18 gennaio 2022, ed il suo contenuto tiene altresì conto della normativa di seguito indicata:

- D.L. del 12 maggio 1995, convertito nella Legge 11 luglio 1995 n° 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. del 19 maggio 1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30 luglio 1999 n° 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- D.P.C.M. del 27 gennaio 2004, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

2 **LA CARTA DEI SERVIZI**

La gestione dei servizi pubblici in generale, ed in particolare dei servizi di igiene urbana effettuati da SGDS MULTISERVIZI S.r.l. viene illustrata e controllata attraverso la Carta dei Servizi che garantisce la qualità del servizio, la sicurezza e il rispetto dei tempi dichiarati nei confronti del cittadino / utente, inteso come titolare di diritti che gli vengono riconosciuti e garantiti da SGDS MULTISERVIZI S.r.l.

La Carta dei Servizi rappresenta pertanto una precisa scelta di chiarezza e trasparenza, essendo lo strumento grazie al quale il cittadino / utente conosce che cosa deve attendersi dal gestore e costituisce allo stesso tempo un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

Per riconoscere tali diritti e ottenere una maggiore collaborazione fra utente e SGDS MULTISERVIZI S.r.l., la presente Carta dei Servizi viene finalizzata a:

- fissare principi e criteri per l'erogazione del servizio;
- stabilire le modalità di esecuzione dei servizi, con standard verificabili;
- assicurare la partecipazione degli utenti garantendo loro il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato;
- indicare precisi riferimenti per le segnalazioni/reclami da parte dei cittadini / utenti e per l'ottenimento delle relative risposte.

Per garantire un servizio efficiente e sostenibile, accanto all'impegno da SGDS MULTISERVIZI S.r.l., è indispensabile la piena collaborazione dei cittadini/utenti e l'osservanza delle norme specifiche per la gestione dei rifiuti urbani emanate dal Comune di Porto San Giorgio attraverso il "Regolamento per la gestione dei rifiuti e l'igiene del suolo" reperibile al link:

<https://www.comune.portosangiorgio.fm.it/it/2534/>, al fine di raccogliere, differenziare correttamente i rifiuti sul territorio comunale.

3 LA SGDS MULTISERVIZI S.R.L.

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. è una società controllata dal Comune di Porto San Giorgio che opera nel territorio comunale e gestisce tra gli altri il servizio di Igiene Urbana. Nell'ambito del settore "Igiene Urbana" sono svolti i seguenti servizi:

- Raccolta differenziata porta a porta
- Raccolta differenziata mediante gestione delle Isole ecologiche informatizzate
- Spazzamento e pulizia delle strade
- Lavaggio delle strade
- Pulizia della spiaggia
- Raccolta degli ingombranti
- Gestione del Centro di raccolta comunale (CDR).

Grazie alla ricerca di sempre nuove soluzioni, soprattutto nel campo della gestione dei rifiuti, la SGDS riesce a soddisfare gli accordi in essere con l'amministrazione Comunale nel pieno rispetto delle normative e privilegiando la tutela dell'ambiente.

La SGDS ha una struttura organizzativa divisa in quattro macro-aree: gestione servizi di igiene urbana, distribuzione gas metano, gestione dei servizi di ristorazione scolastica, gestione farmacia comunale; a queste aree è affiancata quella della gestione amministrativa generale.

4 SISTEMA QUALITÀ AMBIENTE E SICUREZZA

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. ritiene la gestione delle attività svolte debba ispirarsi a criteri di qualità, sicurezza e rispetto dell'ambiente fattori questi che garantiscono continuità e affidabilità del servizio, teso alla piena soddisfazione delle esigenze e aspettative del cliente/utente.

Per perseguire a pieno tali obiettivi SGDS MULTISERVIZI S.r.l. si è dotata di un "modus operandi" coerente e conforme, certificato da un ente terzo (RINA SERVICE S.p.A.), alle norme internazionali UNI EN ISO 9001 – Sistema di Gestione per la Qualità (Certificato nr. 31903/15/S in corso di validità), UNI EN ISO 14001 – Sistema di Gestione Ambientale (Certificato nr. EMS-6769/S in corso di validità), UNI ISO 45001 – Sistema di Gestione per la Sicurezza sui luoghi di lavoro (Certificato nr. OHS3424 in corso di validità).

L'adozione e attuazione del sistema di gestione integrato (Qualità, Ambiente e Sicurezza) comporta per la SGDS MULTISERVIZI S.r.l. un costante impegno nel perseguire il miglioramento continuo attraverso:

- Definizione di obiettivi e traguardi misurabili, confrontabili e indicatori, considerando in ogni azione e decisione presa anche gli aspetti sulla qualità, sugli aspetti ambientali e sulla sicurezza e salute del lavoro;
- Adozione di azioni volte a monitorare e migliorare il grado di soddisfazione dei clienti;

- Prevenzione e riduzione degli impatti ambientali, operando scelte operative che tengano conto della riduzione degli impatti ambientale e della prevenzione dell'inquinamento;
- Prevenzione e riduzione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori, attraverso:
 - prevenzione generale dei rischi,
 - cura degli ambienti di lavoro per renderli idonei, sicuri e ergonomici alle attività svolte,
 - tutela della salute dei lavoratori attraverso un idoneo monitoraggio sanitario,
 - riduzione degli infortuni e delle malattie professionali;
 - adozione di misure efficaci di prevenzione degli incidenti adottando le migliori tecniche disponibili ed economicamente sostenibili;
- Costante attenzione al rispetto della conformità legislativa nel campo della qualità, della sicurezza e dell'ambiente;
- Coinvolgimento attivo e propositivo delle parti interessate.

5 VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente Carta del Servizio, adottato da SGDS MULTISERVIZI S.r.l. in qualità di Ente gestore del servizio di igiene urbana, può essere assoggettata a revisioni periodiche per adeguarlo alle evoluzioni ed agli eventuali cambiamenti sopravvenuti.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio hanno validità solo in condizioni "normali" di servizio.

In presenza di situazioni straordinarie quali ad esempio catastrofi naturali, eventi franosi e climatici, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica, cessa l'efficacia di validità degli standard.

I cittadini / utenti sono portati a conoscenza della Carta del Servizio e dei suoi aggiornamenti attraverso gli strumenti di comunicazione tradizionali e mediante aggiornamenti delle specifiche pagine del sito web istituzionale: <http://www.sangiorgioservizi.it/index.php/servizi/igiene-urbana/informazioni-raccolta-differenziata>.

PRINCIPI FONDAMENTALI

6 PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta del Servizio rispetta i principi generali dettati dalle normative vigenti, che la SGDS MULTISERVIZI S.r.l. si impegna a fare propri e che sono di seguito enunciati.

Eguaglianza e Imparzialità

SGDS MULTISERVIZI S.r.l., assicura l'erogazione del servizio di igiene urbana in base al principio di uguaglianza, garantendo che le regole che determinano il rapporto fra cittadino/utente e la società sono uguali per tutti senza distinzione di razza, sesso, lingua, religione ed idee politiche. Il servizio per i cittadini / utenti viene garantito su tutto il territorio di competenza. La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto agli sportelli sia in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, di anziani e cittadini/utenti appartenenti a fasce sociali deboli. La SGDS MULTISERVIZI S.r.l., nei comportamenti verso l'utente, adotta criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.



Continuità

SGDS MULTISERVIZI S.r.l. eroga un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, attuando anche preventivamente ogni possibile sforzo per limitare al massimo la durata di eventuali disservizi. In caso di sospensione o interruzione del servizio, la SGDS MULTISERVIZI S.r.l., si impegna ad adottare tutte le misure volte ad arrecare ai cittadini/utenti il minor disagio possibile ed a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti, garantendo le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza del cittadino/utente.

Partecipazione

SGDS MULTISERVIZI S.r.l. garantisce la partecipazione del cittadino/utente alla propria attività e questo al fine sia di tutelare il diritto ad una corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione tra le parti interessate. Il cittadino/utente ha pertanto il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, ai sensi della Legge n. 241/1990 e D.Lgs. n.195/2005. Può presentare inoltre reclami e documenti scritti, oltre a prospettare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.



Trasparenza

SGDS MULTISERVIZI S.r.l. garantisce al cittadino/utente il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio, nonché di accedere ad archivi, registri, atti e documenti ai sensi e nelle modalità di quanto stabilito dalla Legge 241/1990 e del D. Lgs. 195/2005.

Efficienza ed Efficacia

SGDS MULTISERVIZI S.r.l. persegue l'obiettivo del progressivo e costante miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi ed a tal fine si impegna nella ricerca e conseguente attuazione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

SGDS MULTISERVIZI ricerca soluzioni, anche informatizzate, per la riduzione e semplificazione delle procedure adottate, al fine di limitare gradualmente gli adempimenti formali richiesti agli utenti/cittadini.

***Economicità***

La gestione viene effettuata con rigidi criteri di economicità ed è finalizzata ad assicurare il massimo contenimento dei costi in relazione agli obiettivi prefissati.

Cortesìa e Chiarezza

SGDS MULTISERVIZI S.r.l. si impegna, nei rapporti con il cittadino/utente, ad adottare tutte le possibili forme di cortesia, educazione e rispetto. Fornisce, inoltre, tutte le informazioni e le indicazioni utili al fine di agevolare il cittadino/utente nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento dei suoi obblighi. SGDS MULTISERVIZI S.r.l., nel redigere qualsiasi comunicazione verso il cittadino/utente, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

***Sicurezza e tutela dell'ambiente***

SGDS MULTISERVIZI S.r.l., nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini/utenti e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento.

Privacy

SGDS MULTISERVIZI S.r.l. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR). In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni

necessarie a tal fine e qualunque altra operazione tra quelle previste dal "codice privacy". Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti quali: istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.



7 CODICE ETICO

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. opera nel settore dei servizi pubblici come il servizio di distribuzione gas metano, i servizi di igiene urbana, i servizi di somministrazione nelle mense scolastiche, i servizi di pulizia e il servizio erogato dalla farmacia comunale.

Nello svolgimento delle proprie attività rispettano le leggi, i regolamenti, le direttive emesse dalle varie Autorità, nonché tutti gli atti, emessi da qualsiasi pubblica autorità, vincolanti per le aziende che operano nel contesto da queste disciplinato.

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. ha adottato in data 30 aprile 2018, il Codice Etico ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

Il Codice contiene ed illustra un insieme di principi la cui osservanza è di fondamentale importanza per il regolare funzionamento, l'affidabilità della gestione e l'immagine della SGDS MULTISERVIZI S.r.l. A tali principi si richiamano le operazioni, i comportamenti e i rapporti, sia interni che esterni.

Il Codice Etico specifica le regole aziendali che la SGDS MULTISERVIZI S.r.l. si impegna ad osservare nello svolgimento delle proprie attività d'impresa, nei rapporti con i collaboratori, con i clienti, con i fornitori e partner, con le Istituzioni e con gli Enti.

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. agisce in ottemperanza ai principi di libertà, dignità della persona umana e rispetto delle diversità, rimuovendo ogni discriminazione basata sul sesso, sulle razze, sulle lingue, sulle condizioni personali e sociali, sul credo religioso e politico.

Allo stesso modo, la SGDS MULTISERVIZI S.r.l. conferisce importanza fondamentale al valore della sicurezza sui luoghi di lavoro, curando con particolare attenzione l'addestramento dei lavoratori, l'adozione e la manutenzione dei dispositivi di sicurezza individuali, nonché di ogni altro strumento previsto per tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori.

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l., inoltre, tutela il valore del rispetto dell'ambiente, evitando inquinamenti, dispersioni e altri fenomeni che possano alterare l'ecosistema del territorio in cui esso opera.

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. intende costruire la propria crescita consolidando un'immagine solida, fedele a valori di correttezza e lealtà, in ogni processo del lavoro quotidiano ed in ogni rapporto con le istituzioni e con i cittadini/utenti.

A tal fine la SGDS MULTISERVIZI S.r.l. favorisce un ambiente di lavoro che, ispirato al rispetto, alla correttezza ed alla collaborazione.

Il Codice Etico è stato predisposto con l'obiettivo di definire con chiarezza l'insieme dei valori che la SGDS MULTISERVIZI S.r.l. riconosce, accetta e condivide.

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. si impegna nella diffusione, informazione e sensibilizzazione sulle disposizioni del presente Codice Etico e sull'applicazione dello stesso ai soggetti cui si riferisce, in modo che i dipendenti, gli amministratori e tutti coloro che operano per la SGDS MULTISERVIZI S.r.l. svolgano la propria attività e/o il proprio incarico secondo una costante e stretta osservanza dei principi e dei valori contenuti in tale Codice.

SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

8 DATI GENERALI

8.1 INFORMAZIONI GENERALI

Il servizio di gestione dei rifiuti urbani viene svolto su una estensione territoriale di 8,58 km² e in un bacino di popolazione residente di 15.699 abitanti, pari ad una densità di circa 1.830 abitanti/km².

La sede legale e amministrativa della SGDS MULTISERVIZI S.r.l. è in Via Vittorio Veneto n.5 – 63822 Porto San Giorgio (FM), l'autoparco è situato in Viale Pian della Noce snc – 63822 Porto San Giorgio (FM) e il Centro di raccolta comunale è ubicato in Via Largo Carducci snc – 63822 Porto San Giorgio (FM).

Totale addetti dipendenti, di cui:	30
Impiegati:	3
Addetti ai servizi:	23 (di cui 1 TIS tirocinio di inclusione sociale)
Addetti somministrati ai servizi:	4
Mezzi leggeri (fino a 3,5 t):	17
Mezzi pesanti (oltre 3,5 t):	9
Macchine operatrici:	3 (di cui 2 spazzatrici e 1 pulisci spiaggia)

I servizi erogati dalla SGDS MULTISERVIZI S.r.l. in virtù del contratto di servizio con il Comune di Porto San Giorgio sono già descritti al capitolo 3 del presente documento.

9 RACCOLTA DIFFERENZIATA PORTA A PORTA

9.1 MODALITÀ OPERATIVE DELLA RACCOLTA PORTA A PORTA

La raccolta differenziata dei rifiuti viene svolta secondo modalità di conferimento da parte del cittadino / utente dettagliate nel "Manuale Pratico della raccolta Differenziata Porta a Porta" parte integrante della presente Carta dei Servizi.

Il cittadino / utente ha ricevuto il manuale pratico per la gestione della raccolta differenziata porta a porta nel corso delle diverse campagne informative poste in essere dalla SGDS MULTISERVIZI, attualmente il documento è disponibile per il download al link: <http://www.sangiorgioservizi.it/files/2013/05/Glossario.pdf>.

Il calendario generale del porta a porta per le utenze domestiche è riportato secondo la settimana tipo sul sito web istituzionale al link: <http://www.sangiorgioservizi.it/index.php/servizi/igiene-urbana/informazioni-raccolta-differenziata>.

9.2 MODALITÀ DI CONFERIMENTO

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. attraverso il sito web istituzionale www.sangiorgioservizi.it informa puntualmente il cittadino / utente sulle modalità di conferimento dei rifiuti, nella sezione dedicata "Igiene Urbana".

Nella sezione dedicata alle "Informazioni sulla raccolta differenziata" è disponibile l'infografica che illustra in sintesi:

- (a) Tipo di sacchetto da usare
- (b) Modalità del conferimento
- (c) Giorni della settimana di ritiro,

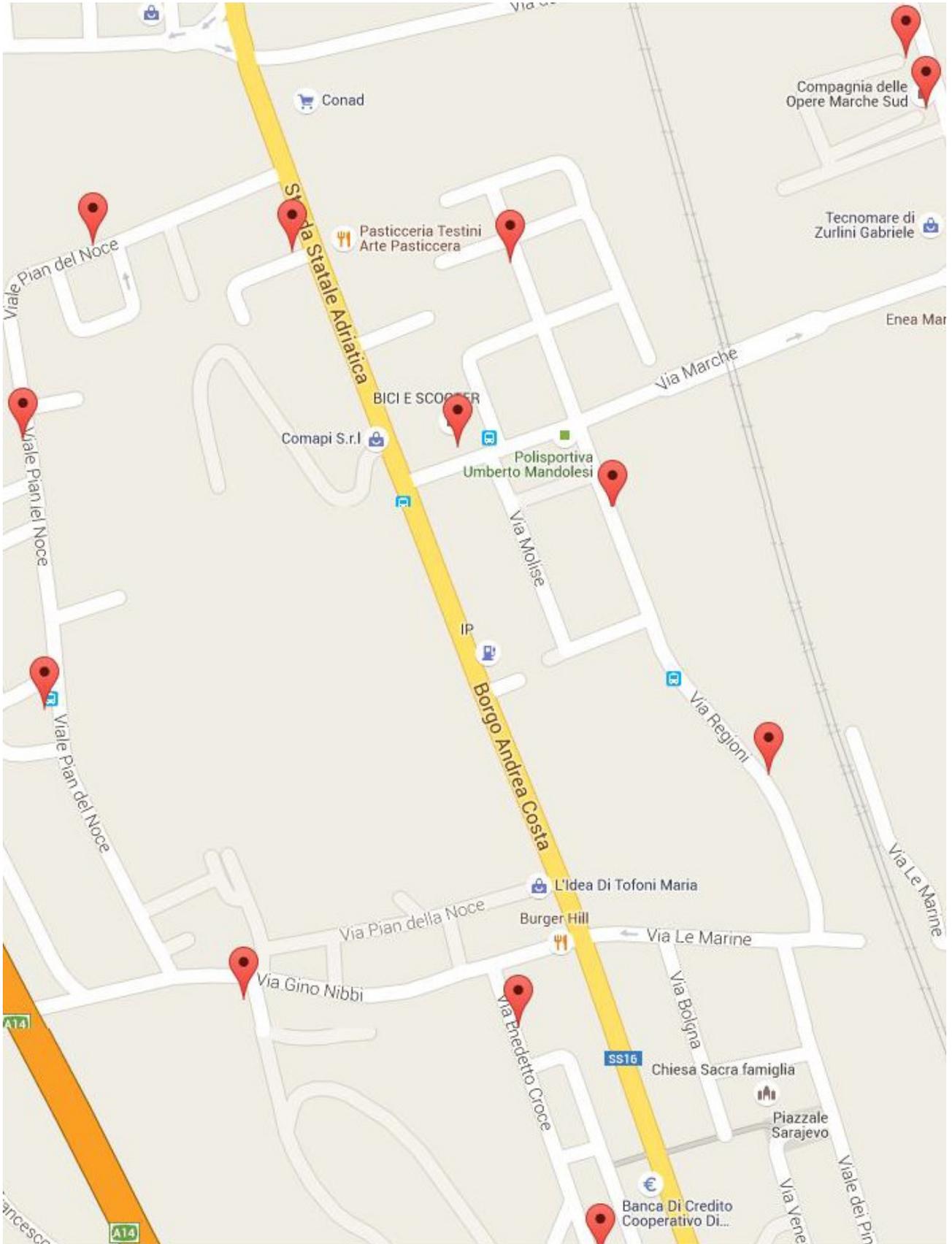
10 ISOLE TECNOLOGICHE (ZONA NORD)

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. ha installato nr. 13 Isole Ecologiche Informatizzate che consentono al cittadino/utente di conferire personalmente i rifiuti prodotti secondo le matrici ammissibili presso l'isola tecnologica (Ecofil).

Il funzionamento delle Isole ecologiche informatizzate è molto semplice ed è spiegato nella breve guida denominata "Istruzione isola ecologica" liberamente consultabile al link: <http://www.sangiorgioservizi.it/index.php/servizi/igiene-urbana/informazioni-raccolta-differenziata>.

Le Isole tecnologiche (Ecofil) sono ubicate sul territorio nord del comune di Porto San Giorgio secondo le indicazioni riportate nella planimetria di pagina successiva.

Tali isole servono gli utenti residenti nelle seguenti aree: Viale Pian della Noce, Via De Gasperi, Via A. Moro, Via De Nicola, Via Einaudi, Via Pertini, Piazzale Falcone e Borsellino, Via Nibbi, Via B. Croce, Via Ficino, Via Papini, Via Piemonte, Via Lombardia, Via A. Costa dal nr. 14 al nr. 156 (lato est) e dal nr. 11 al nr. 217, Via delle Marine (tra via A. Costa e Ferrovia), Via delle Regioni (compresa zona nuova, Via Molise e Via Marche.



11 NUOVE ISOLE TECNOLOGICHE

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. ha installato dal mese di gennaio 2021 nr. 91 Isole Ecologiche Informatizzate che consentono al cittadino/utente di conferire personalmente i rifiuti prodotti secondo le matrici ammissibili presso l'isola tecnologica (EMZ), dislocate sul territorio urbano del comune di Porto San Giorgio.

Il funzionamento delle Isole ecologiche informatizzate è molto semplice ed è spiegato nella breve guida denominata "Mini brochure pieghevole informativa" liberamente consultabile al link: http://www.sangiorgioservizi.it/files/2021/2/Mini_brochure_informativa.pdf.

Sul sito web istituzionale a link: <http://www.sangiorgioservizi.it/index.php/servizi/igiene-urbana/nuove-isole-tecnologiche> è inoltre disponibile l'accesso, previa registrazione, al gestionale "Sportello Garbage" dove l'utente può verificare i propri conferimenti.

È presente, inoltre, una video presentazione della nuova isola tecnologica e un ulteriore video presentazione sulle modalità di conferimento.

Sempre dal sito istituzionale sono disponibili una serie di planimetrie per controllare / verificare l'ubicazione sul territorio urbani delle nuove isole tecnologiche.

12 RITIRO A DOMICILIO VERDE E INGOMBRANTI

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. eroga il servizio a domicilio di ritiro sia del verde che degli ingombranti, per le utenze domestiche, mediante prenotazione telefonica da effettuarsi al Numero Verde 800.91.66.39.

12.1 RITIRO INGOMBRANTI

Il servizio è gratuito per un ritiro/anno per utenza domestica, per ritiri effettuati al piano stradale dei rifiuti ingombranti. Tale servizio viene effettuato su appuntamento, per prenotare il ritiro e ricevere informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio è possibile chiamare il Numero Verde sopra riportato. Il tariffario aggiornato per i ritiri successivi al primo è disponibile al link: http://www.sangiorgioservizi.it/files/2021/3/Varie/1_Servizio_ritiro_a_domicilio_verde_ed_ingombranti.pdf.

12.2 RITIRO VERDE

Il servizio è gratuito per un ritiro/anno per utenza domestica, per i ritiri al piano stradale di piccole quantità di sfalci. Tale servizio viene effettuato su appuntamento, per prenotare il ritiro e ricevere informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio è possibile chiamare il Numero Verde sopra riportato. Durante il colloquio telefonico con l'utente, si apre una pratica con la quale viene: verificata la conformità dei materiali che l'utente intende conferire; attribuito il conferimento alla specifica utenza; definita la data del ritiro; fornita informazione sulle modalità di esposizione dei materiali da ritirare. Il tariffario aggiornato per i ritiri successivi al primo è disponibile al link: http://www.sangiorgioservizi.it/files/2021/3/Varie/1_Servizio_ritiro_a_domicilio_verde_ed_ingombranti.pdf.

13 OBIETTIVI DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. annualmente si pone degli obiettivi legati ai principali servizi erogati, in modo da rappresentare le esigenze di cittadini/utenti e assicurare loro i medesimi risultati. Di seguito gli indicatori quali-quantitativi sui quali viene misurata la performance aziendale. Nella tabella che segue sono riportate le statistiche di raccolta differenziata dal 2017 al 2021. La percentuale di raccolta differenziata, nel periodo in esame, supera la soglia di legge del 65%.

Anno	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021
Rifiuti totali raccolti a PSG [kg] inclusa spiaggia e cimit.	14.150.609	12.335.813	11.060.568	10.503.104	10.081.152
Rifiuti totali raccolti a PSG [kg] – base di calcolo per la % differenziata	10.087.469	10.263.213	10.222.628	9.708.184	9.386.262
Rifiuti non differenziati [kg]	3.407.740	3.307.280	3.039.180	2.875.980	2.928.210
Rifiuti differenziati [kg]	6.679.729	6.955.933	7.183.448	6.832.204	6.458.052
Percentuale Recupero [%]	66,22%	67,78%	70,27%	70,38%	68,80%

14 CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

Il Centro di Raccolta è un'area presidiata e allestita, per il conferimento gratuito di tipologie di rifiuti urbani (per le utenze domestiche) e assimilati (per le utenze non domestiche).

In tale area si svolgono attività di raccolta gratuita e di avvio al recupero di rifiuti ingombranti, elettrici ed elettronici (RAEE) e quelle tipologie di rifiuti che non possono essere conferiti nei contenitori della raccolta differenziata.

Il conferimento presso il Centro di Raccolta è regolato dai seguenti orari e giorni di apertura:

	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
mattino	07:00 – 12:00						
pomeriggio ora solare*		14:00 - 17:00			14:00 - 17:00		
pomeriggio ora legale **		15:00 - 18:00			15:00 - 18:00		

Per ulteriori informazioni è possibile consultare il "Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti e l'igiene del suolo" al link: <https://www.comune.portosangiorgio.fm.it/it/2534/>.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

15 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

15.1 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

La continuità del servizio di igiene urbana è garantita attraverso una struttura organizzativa dotata di idonea strumentazione tecnica, costantemente controllata e sorvegliata per il regolare svolgimento delle attività quotidiane.

Il rispetto degli standard qualitativi è garantito, inoltre, dalla presenza, sul territorio, di un capo-servizio addetto alla verifica del servizio e alla soluzione di situazioni problematiche impreviste.

Eventuali situazioni di disagio o di inadempienza devono essere comunicate agli uffici della SGDS MULTISERVIZI S.r.l. (telefono +39.0734.671400) dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 18:00.

L'intervento avviene, di norma entro le 24 ore, previa valutazione della effettiva situazione da parte dell'operatore effettuata sulla base delle informazioni fornite dal cittadino / utente.

15.2 REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio di igiene urbana viene svolto dal lunedì al sabato, dalle ore 6:00 sino alle ore 12:00 nel periodo invernale e dalle ore 5:00 alle ore 11:00 nel periodo estivo. In tale arco temporale settimanale la SGDS MULTISERVIZI S.r.l. assicura i servizi di seguito descritti.

15.2.1 PULIZIA DELLE STRADE COMUNALI

Effettuata mediante spazzamento manuale ed attraverso macchine spazzatrici con regolarità giornaliera per le strade di maggiore percorrenza ed a più intenso flusso di viabilità pedonale ed automobilistica (da Via Sacconi/Piazza Gaslini a Via Castelfidardo/Via Marche). Per le vie più periferiche le operazioni di pulizia avvengono con una cadenza minima settimanale, salvo eventuali necessità impellenti che, previa segnalazione, saranno soddisfatte entro le 48 ore. Sono in ogni caso escluse dalla precedente descrizione le operazioni di pulizia straordinaria effettuate in occasione di festività o manifestazioni pubbliche, che saranno stabilite attraverso apposita programmazione. Tali operazioni saranno in ogni caso ultimate entro le ore 6:30 del giorno successivo alla conclusione della manifestazione pubblica di cui sopra.

15.2.2 RACCOLTA DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI

La SGDS MULTISERVIZI s.r.l. garantisce la raccolta dei rifiuti solidi urbani su tutto il territorio del Comune di Porto San Giorgio. È garantita una capacità minima di litri 1000 ogni 40 abitanti per i rifiuti indifferenziati, circa il 70% dei cassonetti disponibili è destinato alla raccolta differenziata dei rifiuti. La frequenza dello svuotamento è:

- Cassonetti della raccolta indifferenziata: svuotamento giornaliero
- Cassonetti per la raccolta differenziata dell'umido: svuotamento giornaliero
- Cassonetti per la raccolta differenziata della carta: svuotamento giornaliero
- Cassonetti per la raccolta differenziata della plastica: svuotamento giornaliero

- Cassonetti per la raccolta differenziata del vetro e dell'alluminio: svuotamento giornaliero
- Piccoli contenitori per la raccolta differenziata destinati a specifiche categorie di rifiuto (pile, farmaci), disposti nelle immediate vicinanze degli esercizi commerciali sono svuotati ogni 15 giorni.

La SGDS MULTISERVIZI s.r.l. non risponde del mancato svuotamento di cassonetti derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ecc.). In tali casi, il servizio di raccolta riprenderà entro le 24 ore successive. Il servizio di raccolta risponde ai moderni standard di igiene, viene pertanto effettuato il lavaggio dei cassonetti con frequenze variabili secondo il periodo dell'anno.

15.2.3 RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI

I rifiuti ingombranti debbono essere trasportati dal cittadino / utente presso il Centro di raccolta comunale (in seguito CDR) ubicato in Largo Carducci a Porto San Giorgio, aperto dal lunedì al sabato dalle ore 9:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 18:00, escluso il martedì. La raccolta di rifiuti ingombranti esclusivamente per l'utenza domestica viene altresì effettuata presso il domicilio del richiedente negli orari di lavoro, previa segnalazione telefonica del ritiro al Numero Verde 800.916.639 recante descrizione del rifiuto ed indicazioni dell'ubicazione del domicilio del richiedente ovvero recandosi direttamente presso lo sportello dedicato al ritiro dei sacchetti per la raccolta differenziata, presso la sede di Via Vittorio Veneto n. 5 a Porto San Giorgio, con le medesime modalità. E' consentito un ritiro gratuito annuo. In ogni caso è necessario ricevere conferma del servizio medesimo. Si ricorda che è vietato abbandonare i rifiuti nelle vicinanze dei cassonetti o lungo i percorsi stradali.

15.3 CORRETTEZZA NEL RAPPORTO CON GLI UTENTI

I cittadini / utenti hanno il diritto ad essere trattati con rispetto e cortesia. La SGDS MULTISERVIZI s.r.l. si impegna ad agevolare il cittadino / utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei suoi obblighi. Ogni qualvolta il cittadino / utente venga in contatto con il personale della SGDS MULTISERVIZI s.r.l. deve ottenere tutti gli opportuni chiarimenti, compresa ogni indicazione sull'esistenza di eventuali clausole vessatorie ex art. 1341 c.c., delle condizioni economiche e tecniche per l'utilizzo di tutti i servizi, delle eventuali possibilità di ottenere agevolazioni nel caso si possedano i requisiti previsti dalle vigenti normative in materia. I cittadini / utenti sono informati delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni e dell'eventuale possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso. Le informazioni relative ai servizi forniti dalla SGDS MULTISERVIZI s.r.l. e alle variazioni di carattere generale sono comunicate tramite i mezzi più idonei: bollette, manifesti, opuscoli informativi, giornali locali, trasmissioni radiofoniche o televisive a diffusione locale, sito web istituzionale www.sangiorgioservizi.it. I dipendenti della SGDS MULTISERVIZI s.r.l. che operano a contatto con il pubblico sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche. Il personale della SGDS MULTISERVIZI S.r.l. è dotato di tesserino di riconoscimento.

15.4 TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE A RICHIESTE E RECLAMI

Ogni richiesta o reclamo inoltrato dal cittadino / utente sarà vagliato dal personale della SGDS MULTISERVIZI S.r.l. che individuerà il soggetto più idoneo a fornire le risposte necessarie ad espletare

ogni attività di indagine necessaria per soddisfare le richieste. Ogni comunicazione potrà essere trasmessa dal cittadino / utente agli uffici della SGDS MULTISERVIZI S.r.l. attraverso le seguenti modalità:

- Verbalmente: di persona o tramite il mezzo telefonico;
- Per iscritto: tramite trasmissione via Fax, attraverso le ordinarie vie postali, attraverso i mezzi telematici di comunicazione, anche riportati sul sito web istituzionale www.sangiorgioservizi.it.

I tempi di risposta, calcolati a partire dalla data di ricevimento della relativa richiesta sono rilevati in modo sistematico ed in ogni caso non possono superare il termine massimo di 30 gg. (ai sensi della L. 241/90). Il personale incaricato dei rapporti con il pubblico è in ogni modo disponibile a fornire informazioni e risposte per via breve nel caso di richieste che si prestino ad essere celermente soddisfatte.

15.5 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DEL CLIENTE

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. stimola ogni possibile occasione di dialogo con il cittadino / utente. È in ogni caso diritto del cittadino / utente prospettare osservazioni e formulare suggerimenti attraverso documentazione scritta, per promuovere il miglioramento del servizio. Ogni comunicazione dell'utenza relativa alla qualità del servizio potrà essere trasmessa agli uffici della Società attraverso le seguenti modalità:

- Verbalmente: di persona o tramite il mezzo telefonico;
- Per iscritto: tramite trasmissione via Fax, attraverso le ordinarie vie postali, attraverso i mezzi telematici di comunicazione, anche riportati sul sito web istituzionale www.sangiorgioservizi.it.

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. effettua rilevazioni periodiche sul gradimento dei servizi presso il cittadino / utente e tiene conto delle osservazioni per la formulazione dei programmi di riorganizzazione del servizio. Tali rilevazioni rappresentano uno dei riferimenti principali per la definizione di progetti di miglioramento.

15.6 APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. effettua l'apertura al pubblico degli sportelli per il "Servizio di Igiene Urbana" dal lunedì al venerdì nei seguenti giorni e orari:

Ufficio		lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
Distribuzione materiale per raccolta differenziata	mattino	09:00 – 13:00	09:00 – 13:00	09:00 – 13:00	09:00 – 13:00	09:00 – 13:00		
	pomeriggio		15:30 – 17:30		15:30 – 17:30			

Gli orari di apertura al pubblico sono anche specificati nella sezione "L'azienda" – sottosezione "Orari" del sito istituzionale www.sangiorgioservizi.it.

15.7 FACILITAZIONI PER ALCUNE CATEGORIE DI UTENTI

Nei confronti degli utenti portatori di handicap, il personale dipendente della SGDS MULTISERVIZI S.r.l. deve attivarsi per agevolarli, in modo particolare, nell'esercizio dei loro diritti.

15.8 RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. si impegna a rispettare gli appuntamenti fissati con il cittadino / utente. Il periodo massimo intercorrente fra la data della richiesta ed il giorno fissato per l'appuntamento non deve essere superiore a n. 5 giorni. Tale periodo può essere aumentato solo per espressa richiesta del cittadino / utente. La fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'utente è compresa fra le ore 8:30 e le ore 13:00.

15.9 TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. garantisce, nelle normali condizioni di servizio, che il tempo medio di attesa non superi 10 minuti, salvo eccezionali afflussi di utenti.

15.10 SERVIZIO DI CONSULENZA AGLI UTENTI

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. assicura ai cittadini / utenti, su loro specifica richiesta, un servizio di consulenza relativa a:

- corretto conferimento dei rifiuti;
- corretto utilizzo delle Isole Ecologiche Informatizzate;
- corretto utilizzo dei cassonetti;
- sicurezza nell'utilizzo degli stessi.

15.11 CAMPAGNE INFORMATIVE

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. realizza delle campagne informative sulle modalità di effettuazione dei servizi erogati e sul corretto utilizzo degli stessi nonché sugli ulteriori servizi che potranno essere attivati in futuro.

GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

16 TUTELA DEGLI UTENTI

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. assicura che qualsiasi violazione ai principi della presente Carta possono essere denunciata attraverso le modalità esposte nel precedente punto 15.4. Al momento della presentazione del reclamo, il cittadino / utente dovrebbe fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione, affinché la SGDS MULTISERVIZI S.r.l. possa provvedere ad una ricostruzione del fatto denunciato. Entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricevimento, la SGDS MULTISERVIZI S.r.l. riferisce al cittadino / utente l'esito degli accertamenti compiuti, impegnandosi altresì a fornire tempi e modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate.

17 SERVIZI MINIMI IN CASO DI SCIOPERI

Fermo restando il rispetto degli obblighi di comunicazione e di informazione previsti dalle vigenti normative in caso di sciopero del personale, la SGDS MULTISERVIZI S.r.l. garantisce i servizi minimi essenziali di continuità di erogazione dei servizi, mediante l'applicazione di apposito accordo stipulato tra le rappresentanze delle aziende e delle organizzazioni sindacali.

18 I CANALI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO

Per informazioni, segnalazioni e reclami sui servizi gli utenti della SGDS MULTISERVIZI S.r.l. hanno a disposizione i seguenti strumenti.

18.1 SITO INTERNET

Tutte le informazioni inerenti la gestione dei servizi di igiene urbana, i giorni e gli orari di effettuazione degli stessi sono resi disponibili sul sito istituzionale della SGDS MULTISERVIZI S.r.l. e fanno riferimento alla presente Carta dei Servizi.

18.2 APPLICAZIONE ISOLE TECNOLOGICHE

Per facilitare gli utenti nella gestione dei conferimenti mediante le Isole Tecnologiche, SGDS MULTISERVIZI S.r.l. mette a disposizione un'applicazione mobile, scaricabile gratuitamente da Apple Store e Google Play.

18.3 CORRISPONDENZA

Oltre ai canali sopra descritti è possibile comunicare con la SGDS MULTISERVIZI S.r.l. attraverso il numero telefonico +39.0734.671915 (int. 1), PEO (amministrazione.ambiente@sangiorgioservizi.it o igieneambientale@sangiorgioservizi.it o ritirorifiuti@sangiorgioservizi.it), PEC (sgds@pec.sangiorgioservizi.it o fir@pec.sangiorgioservizi.it), servizio postale (Via Vittorio Veneto nr. 5 - 63822 Porto San Giorgio (FM)).

19 SEGNALAZIONI

Di seguito gli indicatori quali-quantitativi sui quali viene misurata la performance del servizio clienti:

ANOMALIA RITIRO/ISOLA TECNOLOGICA: 25 (anno 2021)

RICHIESTA RITIRO INGOMBRANTI: 425 (anno 2021)

RICHIESTA RITIRO VERDE: 189 (anno 2021)

SEGNALAZIONE SEMPLICE: 30 (anno 2021)

RECLAMO SERVIZIO: nessuna segnalazione ricevuta

20 COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi e ogni altra iniziativa dell'azienda. In particolare:

- campagne promozionali e informative, realizzate in occasione dell'avvio o dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) da distribuire agli utenti;
- campagne di educazione ambientale dedicate agli istituti scolastici.

21 SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, effettua con frequenza annuale una indagine di soddisfazione del cliente. Le domande che indagano la qualità presentano una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 5 (molto soddisfacente).

La Relazione generale sulla "Soddisfazione del cliente" è pubblicata sul sito istituzionale al link: <http://www.sangiorgioservizi.it/index.php/L-azienda/certificazioni-e-autorizzazioni> alla sezione RELAZIONI ANUALI SULLA SODDISFAZIONE CLIENTI, per i servizi di "Igiene urbana" la SGDS MULTISERVIZI S.r.l. provvede alla somministrazione del questionario direttamente, attraverso il personale del front office, addetto alla consegna dei sacchetti che consegna il documento da far compilare all'utente in forma anonima. Di seguito la sintesi della relazione annuale del 2022 sulla soddisfazione del cliente.

Per il settore dell'igiene urbana è stato deciso di sottoporre il questionario agli utenti durante il ritiro dei sacchetti durante il periodo aprile/maggio 2022. Il valore medio raggiunto è del 74,2%, in decremento rispetto all'anno precedente (non significativo in quanto sono state cambiate diverse domande). L'obiettivo è sicuramente quello di riportare tale valore sopra all'80% nel corso della prossima indagine e di migliorare il risultato sulla pulizia della città che rimane l'aspetto meno apprezzato dagli utenti.

Nella tabella seguente è riportato il riepilogo di quanto emerso:

QUESTIONARIO IGIENE URBANA	Media	Media %
Qualità e quantità sacchetti consegnati	4,00	80%
Pulizia della città	3,03	61%
Pulizia delle spiagge libere	3,35	67%
Esaustività risposte alle domande	3,80	76%
Gestione ed orari Ecocentro	3,87	77%
Utilizzo isole automatizzate	3,97	79%
Ritiro degli ingombranti	3,93	79%
Sensibilizzazione agli utenti su differenziata	3,75	75%
Attività di ispezione conferimenti	3,31	66%
Livello di soddisfazione complessivo	3,90	78%
Efficacia isole automatizzate su % differen.	3,87	77%
Media	3,71	74,2%

Gli elementi di giudizio che hanno ottenuto i migliori risultati sono stati:

- Qualità e quantità dei sacchetti consegnati: 80%
- Utilizzo isole automatizzate: 79%
- Ritiro degli ingombranti: 79%
- Livello di soddisfazione complessivo: 78%

Il giudizio complessivo si attesta al 74,2%.

Gli elementi di giudizio che hanno ottenuto un valore più basso della media sono i seguenti:

- Pulizia della città: 61% (71% nel 2021)

Nonostante sia l'elemento di giudizio che ha ottenuto il punteggio più basso nella presente indagine, la pulizia della città è stata valutata comunque sufficiente con il 61% (71% nel 2021 e 73% nel 2020).

La gestione del centro di raccolta ha avuto un buon risultato. Gli utenti apprezzano l'organizzazione del centro, gli spazi e il controllo degli accessi.

