

CARTA DEI SERVIZI AZIENDALI

L'Alba srl è stata costituita allo scopo di svolgere servizi pubblici locali necessari per conseguire finalità istituzionali tali che, attraverso la gestione dei servizi di igiene urbana, di manutenzione dei beni del patrimonio comunale, del verde pubblico, del servizio di affissione e/o deaffissione, del pronto intervento, manutenzione degli impianti di pubblica illuminazione, manutenzione segnaletica stradale , perseguano scopi sociali e di sviluppo della comunità locale.

La società Alba srl, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti, ha adottato la presente Carta dei Servizi per fornire ai cittadini di Battipaglia uno strumento di informazione chiaro ed immediato. La Carta dei Servizi è un documento aggiornato regolarmente sulla base degli obiettivi e dei risultati che la società raggiunge.

Nella Carta, il cittadino trova informazioni chiare e dettagliate sulle procedure e sulla metodologia di erogazione dei servizi, sui diritti e sulle modalità e quant'altro necessario per comprendere il funzionamento della struttura aziendale.

La società Alba favorisce la partecipazione alle prestazioni del servizio pubblico, sia per tutelare la corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione, garantendo l'accesso alle informazioni e dando riscontro alle segnalazioni pervenute.

E' necessaria la partecipazione di tutti i cittadini, ai quali si chiede perciò di agevolare lo svolgimento del nostro lavoro con una fattiva collaborazione per migliorare insieme l'aspetto della nostra città e l'ambiente.

La società dà garanzia al cittadino che si sono attuate le procedure finalizzate al miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri processi operativi. E' posta particolare attenzione all'efficienza dei servizi erogati poiché le risorse finanziarie utilizzate sono fornite direttamente ed indirettamente dai cittadini stessi.

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e tutela della cittadinanza e sarà disponibile anche sul sito internet della Società , descrive i servizi di carattere generale e su richiesta effettuati dalla società.

La cortesia ed il rispetto nei confronti dei cittadini sono considerati aspetti fondamentali della qualità del servizio. Viene posta la massima attenzione perché da parte dei dipendenti che svolgono attività di front office (o front line, personale preposto alla fase di erogazione del servizio e quindi a contatto diretto con il cittadino) sia adottato un linguaggio semplice ed essenziale e che venga manifestata la disponibilità a risolvere i problemi di qualsiasi natura che possano insorgere.

Per ciascun servizio di istituto (raccolta rifiuti, raccolta differenziata e igiene del suolo, manutenzione del patrimonio comunale e verde pubblico, pubblica illuminazione) si assume come valore di partenza l'ultimo dato annuale .

Sono inoltre previsti obiettivi di miglioramento per l'anno successivo.

1. GLI IMPEGNI NEI CONFRONTI DEI CITTADINI

1. Fornire servizi efficaci ed efficienti

Garantire i servizi ai cittadini rispettando i criteri di efficacia ed efficienza.

2. Assicurare la continuità dei servizi

Continuità e regolarità sono condizioni essenziali per rispettare gli impegni relativi ai singoli servizi.

3. Verificare i risultati ottenuti

Misurare continuamente le nostre prestazioni, avviando con tempestività le eventuali

azioni correttive necessarie.

4. Migliorare continuamente le nostre prestazioni

Tutta l'azienda è impegnata nel miglioramento degli attuali standard di qualità.

5. Rispettare l'ambiente

La salvaguardia dell'ambiente è l'obiettivo di tutte le attività svolte, soprattutto nello smaltimento dei rifiuti e nella valorizzazione dei materiali riciclabili raccolti separatamente.

6. Garantire la sicurezza

La salute e la sicurezza dei dipendenti e dei cittadini costituiscono un impegno primario.

7. Informare in modo esauriente

La società Alba si impegna a far sì che gli strumenti di informazione siano chiari e facilmente accessibili al pubblico.

8. Ascoltare e tutelare i cittadini

Appositi canali sono a disposizione dei cittadini per comunicare reclami e suggerimenti.

9. Essere cortesi

Il comportamento verso i cittadini deve essere improntato a rispetto e cortesia.

10. Essere imparziali

La società Alba srl considera fondamentali i principi di eguaglianza dei cittadini e di imparzialità nei

loro confronti, a prescindere da fattori culturali, etnici e religiosi. È quindi garantita parità di trattamento, nell'ambito di aree territoriali e categorie tecniche omogenee.

12. Correggere rapidamente i nostri errori ed evitarne il ripetersi

Alba srl si impegna a porre rimedio rapidamente a eventuali errori commessi durante l'espletamento del servizio.

13. Verificare i risultati ottenuti. Misuriamo continuamente le nostre prestazioni, avviando con tempestività le eventuali azioni correttive necessarie

2. COSA CHIEDIAMO AI CITTADINI

Gli impegni che Alba srl si pone sono strettamente legati al contributo dei cittadini. È per questo che chiediamo ad ogni singolo battipagliese di collaborare con noi perché insieme vengano

raggiunti risultati duraturi, senza il vostro contributo non si possono produrre risultati duraturi..

In particolare ogni cittadino è tenuto a:

- rispettare le disposizioni del regolamento per la gestione dei rifiuti urbani, conferendo i materiali in modo differenziato secondo il calendario stabilito e solo nelle fasce orarie previste;
- segnalare ogni violazione ai regolamenti e alla normale civile convivenza;
- effettuare correttamente la separazione dei rifiuti per agevolare la raccolta differenziata;
- collocare i rifiuti all'interno dei cassonetti in sacchi ben chiusi e chiudere il coperchio dopo l'uso;

- non collocare nei cassonetti rifiuti special, beni durevoli, imballaggi,calcinacci;
- non depositare alcun rifiuto all'esterno dei cassonetti

3. GLI INDICATORI DI EFFICIENZA E AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO

Nell'ottica di perseguire obiettivi di efficacia, efficienza ed economicità, Alba srl intende gestire in

modo integrato la qualità, l'ambiente e la sicurezza nello svolgimento delle proprie attività.

1. Assicurare ai cittadini il rispetto delle prescrizioni legislative in materia di qualità del servizio

reso, rispetto dell'ambiente e sicurezza dei lavoratori; affrontare le problematiche ambientali e

quelle relative alla salute ed alla sicurezza dei lavoratori, siano essi dipendenti di Alba srl o di imprese esterne;

2. affrontare le problematiche qualitative, ambientali e quelle relative alla salute ed alla sicurezza dei lavoratori, siano esse relative a dipendenti Alba srl o di imprese esterne;

3. perseguire e diffondere a tutti i portatori di interessi una cultura orientata al miglioramento

continuo delle prestazioni, alla tutela e al rispetto dell'ambiente, alla salute e sicurezza dei lavoratori;

4. operare in modo aperto e collaborativo con le autorità locali, con la cittadinanza e tutte le terze parti interessate;

5. perseguire lo sviluppo di un Sistema di Gestione Integrato (Qualità, Ambiente e Sicurezza)

caratterizzato dall'identificazione di obiettivi, programmi di attuazione e strumenti di verifica, nonché dall'impiego di un sistema documentale adeguato all'organizzazione;

- 6 . prevenire incidenti che possano avere effetti sull'operatività dei servizi erogati, sull'ambiente, sulla salute e sicurezza dei lavoratori e predisporre le necessarie procedure di emergenza mirate a un efficace e pronto contenimento degli impatti, in collaborazione con gli organismi preposti;

- 7.formare e addestrare il personale, ai fini del mantenimento di adeguate competenze, al rispetto

della normativa e della legislazione vigente, al rispetto dei principi generali della tutela ambientale e della salute e sicurezza sul lavoro;

8. erogare i servizi pubblici con carattere di continuità e regolarità, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche.

Il personale della società Alba è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei doveri. Il personale è sottoposto a periodici percorsi di formazione e sensibilizzazione.

4. SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E SPAZZAMENTO

Il Servizio di Igiene Urbana consiste nella raccolta e trasporto in forma differenziata delle varie frazioni dei rifiuti urbani ed assimilabili; nello spazzamento delle strade pubbliche e nella gestione del Centro Raccolta Comunale.

1. RACCOLTA DIFFERENZIATA

La raccolta differenziata sul territorio cittadino è attuata con il sistema porta a porta; è un metodo di raccolta dei rifiuti urbani effettuata direttamente presso il domicilio dei cittadini.

E' un tipo di raccolta dei rifiuti urbani che porta con sé innumerevoli vantaggi, a partire dall'incremento del numero di materiali riciclati, la **responsabilizzazione di tutti i cittadini sul corretto conferimento dei diversi materiali** oltre a consentire l'eliminazione dalle strade i classici cassonetti con un netto miglioramento dell'arredo urbano.

E' un sistema che prevede una prima differenziazione in base alla tipologia da parte dei cittadini. E' suddivisa in varie frazioni : raccolta frazione organica; raccolta frazione multimateriale (plastica, metallo); raccolta frazione rifiuti indifferenziati comprendente materiale di consumo non riciclabile, inclusa la raccolta pannoloni.

L'esposizione è a carico degli utenti nei giorni di passaggio previsti dall'apposito calendario fornito da Alba srl all'attivazione del servizio differenziato dal calendario fornito alle utenze non domestiche.

I cittadini devono controllare inoltre che i materiali vengano conferiti correttamente: **in caso contrario, l'operatore potrebbe non ritirare il sacchetto.**

1.1 RIFIUTI INGOMBRANTI

Sono considerati rifiuti ingombranti i mobili, gli elettrodomestici, i sanitari e similari esplicitamente

provenienti da abitazioni civili

I rifiuti ingombranti sono raccolti a domicilio al livello stradale presso gli utenti: su appuntamento telefonico (Numero 0828/343022) e annotati su apposito registro secondo l'ordine di chiamata.

1.2. RIFIUTI PERICOLOSI

La raccolta differenziata dei rifiuti urbani pericolosi è necessaria per ridurre il rischio di inquinamento dell'ambiente. La frequenza di raccolta è eseguita su richiesta ogni qualvolta si renderà necessario l'intervento.

Medicinali scaduti, siringhe e pile esaurite , possono essere smaltiti presso l' ecocentro.

1.3 RACCOLTA PANNOLONI-PANNOLINI

Per accedere al servizio, distinto, ma parallelo alla raccolta differenziata porta a porta, è necessario farne richiesta di adesione recandosi presso la nostra sede e compilando un modulo. Da quel momento viene attivato il servizio.

2. SPAZZAMENTO

Attualmente detto servizio è eseguito sia manualmente effettuato da una Cooperativa esterna alla Società Alba srl, pur mantenendo la società la gestione operativa di essa, sia meccanizzata con l'ausilio di macchine spazzatrici aziendali.

2.1 SERVIZIO MERCATALE

Il servizio di spazzamento prevede, inoltre, anche il servizio di pulizia delle aree mercatali sia del mercato giornaliero che di quello settimanale. Il servizio settimanale si interseca anche con il servizio di raccolta differenziata, con la distribuzione di buste grandi presso i mercatari.

2.2 SVUOTAMENTO CESTINI

I cestini stradali presenti sul territorio cittadino vengono svuotati nell'ambito dei servizi di spazzamento manuale e a squadre, con frequenza diversa a seconda delle zone.

3. ECOCENTRO

Per favorire nei cittadini la pratica della raccolta differenziata Alba e il Comune di Battipaglia mettono a disposizione l'ecocentro. E' un'area finalizzata alla razionalizzazione e alla massimizzazione della raccolta differenziata (RD) dei rifiuti solidi urbani. I soggetti autorizzati al conferimento gratuito sono privati cittadini iscritti a ruolo TARSU del Comune di Battipaglia. L'isola ecologica è aperta agli utenti dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 12:00 e il sabato dalle ore 08:00 alle ore 11:00. Nell'isola ecologica è vietato l'accesso al di fuori degli orari di apertura indicati. Gli operatori del servizio devono verificare i requisiti di accesso per il conferimento dei rifiuti; effettuare un accurato controllo visivo dei carichi ai fini dell'ammissione; annotare le generalità dell'utente che conferisce i rifiuti nonché tipologia e quantitativo degli stessi; rilasciare all'utente, ad avvenuto conferimento, idonea attestazione riportante i dati precedentemente elencati.

Negli orari di apertura al pubblico un addetto è a disposizione per risolvere ogni dubbio e fornire

assistenza nelle operazioni di conferimento.

DOVERI DEI CITTADINI

- I rifiuti sono conferiti a cura del produttore, il quale è tenuto a conservarli e trasportarli in modo tale da evitare qualsiasi dispersione o effetto maleodorante, nonché a mantenere separate le diverse frazioni merceologiche dei rifiuti necessarie all'effettuazione delle raccolte differenziate attivate .
- In considerazione della elevata valenza sociale ed ecologica, le frazioni per le quali è messa in atto la raccolta differenziata devono essere conferite esclusivamente nei contenitori a tal fine predisposti o comunque nei luoghi e con le modalità indicate . Tali contenitori non devono, in alcun modo, essere utilizzati per il conferimento di materiali diversi da quelli per i quali sono stati predisposti.
- Al fine di consentire la raccolta dei rifiuti nei contenitori interni agli stabili, il proprietario singolo o i condomini, in solido fra loro, hanno l'obbligo di esporre gli stessi nei giorni e nelle ore stabiliti sul tratto viario prospiciente l'immobile di competenza e di riporli all'interno dei cortili o delle pertinenze condominiali, dopo l'avvenuto servizio di raccolta.
- È vietato depositare all'interno o all'esterno dei contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani macerie provenienti da lavori edili. Le macerie devono essere conferite, a cura di chi esegue i lavori, direttamente alle discariche o agli impianti di frantumazione autorizzati utilizzando idonei mezzi di trasporto che ne evitano la caduta e la dispersione.
- Limitatamente ai rifiuti inerti provenienti da piccole manutenzioni effettuate direttamente dagli utenti domestici, è consentito il conferimento in appositi contenitori ubicati nell'ecocentro.

GLI UFFICI PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La società Alba srl , ritiene fondamentale curare il rapporto con i cittadini, in modo da garantire un efficace sistema informativo e relazionale con i propri utenti al fine di migliorare gli standard di qualità dell'attività svolta.

Presso il nostro centralino gli utenti possono:

- richiedere informazioni sui servizi;
- inoltrare reclami;

- richiedere l'attivazione del servizio aggiuntivo di raccolta pannoloni/pannolini attraverso la compilazione di apposito modulo di richiesta;
- sostituire i contenitori domestici danneggiati per la raccolta differenziata;
- prenotare il servizio di ingombranti

PRIVACY

Il trattamento dei dati personali degli utenti avviene nel rispetto delle norme e delle disposizioni di cui al D.Lgs.196/2003.

SETTORI MANUTENZIONE E VERDE

Alba srl garantisce tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio immobiliare del Comune di Battipaglia, servizio di manutenzione del verde pubblico, pubblica illuminazione, segnaletica stradale orizzontale e verticale, affissioni e deaffissioni dei manifesti, pronto intervento.

- La "manutenzione programmata " è eseguita in base ad un piano temporale stabilito;
- la " manutenzione predittiva " eseguita ad intervalli predeterminati volta a ridurre le probabilità di guasto o degradazione del funzionamento di un bene;
- manutenzione a guasto (o riparativa) è volta a riportare un bene nello stato in cui essa possa eseguire la funzione richiesta. Per questo tipo di intervento la società garantisce l'intervento risolutivo in tempi non superiori alle 24 ore.

Inoltre c'è un servizio di pronto intervento che deve far fronte a situazioni che rappresentano pericolo per la privata e pubblica incolumità. Tale tipo di attività viene espletata sia nei giorni feriali (dopo l'orario di lavoro) che nei giorni festivi.

1. PATRIMONIO COMUNALE

Il servizio si occupa di tutte le attività attinenti la manutenzione degli edifici pubblici (edifici scolastici e comunali) . Si occupa inoltre della manutenzione ordinaria delle strade , dei marciapiedi e dell'arredo urbano.

1.1. MANUTENZIONE ORDINARIA STRADE

Tutti i cittadini che vogliono effettuare segnalazioni su problematiche inerenti alla manutenzione di strade, marciapiedi e fognature, verde pubblico possono contattare la società al numero del centralino aziendale 0828/343022 digitando il numero 2 o via fax al numero 0828/614201 o via e-mail all'indirizzo info@albaecologia.com

1.2. MANUTENZIONE VERDE PUBBLICO

La società , con la manutenzione del verde, si occupa della conservazione e gestione del verde pubblico. Si prende cura di tutti gli spazi verdi del Comune : aiuole, giardini, provvedendo al taglio dell'erba, alla potatura ordinaria delle piante nelle strade urbane, piazze e aree pubbliche, alla piantumazione di nuove specie oltre all'abbattimento delle piante nelle strade urbane e piazze.

Gli obiettivi principali sono:

– mantenere lo stato di conservazione del patrimonio verde comunale nelle diverse tipologie,

attraverso interventi programmati e tempestivi di mantenimento onde evitare possibili situazioni di degrado estetico, funzionale ;

– promuovere e sostenere obiettivi sensibili perseguiti dall'Amministrazione Comunale di

sviluppo

e promozione sociale anche attraverso la cura e la tutela dell'ambiente e del verde pubblico.

1.3. PUBBLICA ILLUMINAZIONE

Il servizio di manutenzione della Pubblica Illuminazione si occupa della manutenzione ordinaria, dell'adeguamento, dell'eventuale potenziamento e della relativa messa in sicurezza degli impianti

di Pubblica Illuminazione.

Il sistema dell'illuminazione pubblica, infatti, è uno degli elementi più importanti nell'ambito di una realtà urbana.

2. AFFISSIONI E DEAFFISSIONI

Il servizio delle Pubbliche Affissioni è affidato in gestione alla Società Alba , di qualunque materia

costituiti ,commissionati dal servizio Pubbliche affissioni del Comune di Battipaglia su appositi impianti di proprietà del Comune. Le affissioni avverranno negli impianti individuati secondo l'effettiva disponibilità degli spazi. La deaffissione si concretizza con l'eliminazione delle affissioni abusive (fuori spazio e/o mancato pagamento degli oneri comunali).

A fronte di tutti i servizi svolti l'Azienda dispone di personale idoneo qualificato per la regolare esecuzione dei servizi. Il personale è dotato di apposita divisa recante il logo quale identificativo della società Alba srl.

In ossequio a quanto disposto dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i., la società ha predisposto il Documento di Valutazione dei rischi contenente le misure di sicurezza e di igiene.