



ALBISOLA SERVIZI S.R.L.

*Società di servizi unipersonale controllata dal Comune di Albisola Superiore
Piazza della Libertà n.19, 17011 Albisola Superiore (SV), C.F. e P.IVA 01553090091*

LA CARTA DEI SERVIZI

INTRODUZIONE

INFORMAZIONI GENERALI

La Carta dei Servizi rappresenta un'importante opportunità per lavorare in un'ottica di progettualità condivisa con i cittadini-utenti, migliorando la qualità dei servizi offerti.

Essa rappresenta l'esito di un progetto intrapreso con il cittadino, portatore di diritti e di doveri, per soddisfare i suoi bisogni e le sue esigenze, attraverso prestazioni di servizi erogate nel corso del tempo, definendo in modo chiaro e puntuale le modalità di accesso, la qualità minima garantita e la possibilità di presentare segnalazioni e reclami.

Tale documento, essendo da tutti consultabile, ha lo scopo di migliorare la qualità del servizio offerto, specificando quali servizi offre la struttura, con quali caratteristiche e garanzie, instaurando un rapporto sempre più stretto con i soggetti beneficiari dei servizi stessi.

PRINCIPI ISPIRATORI

La carta dei servizi è ispirata ai seguenti principi informativi:

1. imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;
2. piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
3. ascolto delle opinioni e dei giudizi, sulla qualità del servizio, espressi dai cittadini direttamente o indirettamente.
- 4.

OBIETTIVI

Gli obiettivi operativi della Carta dei Servizi sono quattro:

1. la tutela dei cittadini utenti;
2. la valutazione della qualità dei servizi tenendo come punto di riferimento la soddisfazione dell'utente, predisponendo periodicamente un'indagine di Customer Satisfaction che valuta gli standard del servizio attesi e il livello delle prestazioni erogate;
3. la partecipazione e la collaborazione nel processo di progettazione, gestione e valutazione di un servizio da parte delle istituzioni, dei cittadini, delle associazioni e del privato sociale;
4. la comunicazione dei servizi offerti dalla società e la trasparenza di divulgazione.
- 5.

ALBISOLA SERVIZI S.R.L.

*Società di servizi unipersonale controllata dal Comune di Albisola Superiore
Piazza della Libertà n.19, 17011 Albisola Superiore (SV), C.F. e P.IVA 01553090091*

CONTENUTO

La Carta dei Servizi deve contenere le varie informazioni logistiche sulla struttura (quali indirizzi, orari, modalità di accesso, lista delle prestazioni fornite, nomi e ruoli del personale, ecc) e tutte le altre informazioni importanti per la conoscenza attenta e puntuale del servizio offerto e per il suo possibile utilizzo.

SERVIZI OFFERTI

1. MANUTENZIONE PATRIMONIO COMUNALE

INFORMAZIONI GENERALI

Il Comune ha affidato il servizio di manutenzione del patrimonio comunale alla società con contratto n° 2325/2011, allineando la scadenza dello stesso al 31/10/2016, come da comunicazione del 04/07/2013, prot n° 15204.

Il contratto, tra gli interventi di manutenzione ordinaria, prevede:

- la manutenzione ordinaria delle strade, dei marciapiedi e percorsi pedonali, delle piazze, dei parcheggi, compresi i manufatti strettamente attinenti il corpo stradale e le sue pertinenze (tombini, impianti di illuminazione pubblica, cordoli di delimitazione, segnaletica verticale);
- la manutenzione ordinaria degli immobili comunali tra cui il Palazzo comunale, gli Edifici scolastici, la Casa di Riposo SS. Nicolò e Giuseppe e altri edifici comunali in genere. Tali operazioni consistono in interventi e verifiche periodiche sullo stato delle murature e dei componenti strutturali, degli impianti elettrici, dei serramenti, degli impianti idraulici in modo da garantirne l'immediato ripristino qualora risultassero danneggiate per usura o per altre cause;
- la manutenzione ordinaria, pulizia, gestione e custodia dei Cimiteri della Pace e di Ellera, nonché i servizi di gestione cimiteriali propriamente detti quali inumazioni ed esumazioni;
- la manutenzione ordinaria delle condotte delle acque reflue, che consiste in interventi di manutenzione ordinaria delle reti bianche, nere e del depuratore di Ellera e degli elementi costitutivi della stessa quali pozzetti, caditoie, tubazioni, stazioni di sollevamento, ecc., compresa la manutenzione semestrale delle griglie e dei pozzetti di decantazione delle reti bianche.

Sono altresì da considerarsi tra la manutenzione del patrimonio comunale alcuni interventi straordinari non previsti dal contratto, ma ordinati ed eseguiti su indicazione del Comune di Albisola Superiore.

ALBISOLA SERVIZI S.R.L.

*Società di servizi unipersonale controllata dal Comune di Albisola Superiore
Piazza della Libertà n.19, 17011 Albisola Superiore (SV), C.F. e P.IVA 01553090091*

2. MANUTENZIONE AREE VERDI DI PROPRIETA' COMUNALE

INFORMAZIONI GENERALI

La società gestisce con contratto 2259/2010 la gestione del verde di proprietà comunale, la cui scadenza del contratto è anch'essa allineata al 31/10/2016, come da comunicazione del 04/07/2013, prot n° 15205.

Il servizio di gestione del verde pubblico consiste, nel particolare, in interventi di manutenzione ordinaria programmata quali sfalcio dei prati, potatura degli alberi, potatura degli arbusti, potatura delle siepi, concimazioni, raccolta di foglie, pulizia dell'area sfalcata dalla presenza di rifiuti urbani.

La società esegue, inoltre, su indicazione del Comune, ulteriori servizi aggiuntivi inerenti l'oggetto del contratto ma non espressamente previsti dal medesimo.

3. SPAZZAMENTO E LAVAGGIO SUOLO PUBBLICO

INFORMAZIONI GENERALI

Il Comune ha affidato il servizio di spazzamento e lavaggio suolo pubblico alla società con contratto n° 2345/2011, la cui scadenza è fissata al 31/10/2016.

Per il servizio di nettezza urbana il territorio del Comune viene suddiviso in cinque zone e viene svolto in tutte le vie, piazze, viali, controviali, marciapiedi, portici, aree verdi, ma anche sul suolo privato soggetto a servitù pubblica o aperto al pubblico transito.

La pulizia delle strade è effettuata dai nostri operai sia manualmente che in modo meccanizzato, tramite l'impiego di due macchine spazzatrici conformi alle caratteristiche viarie della nostra città.

Il lavaggio stradale, oltre alle zone adibite a mercato settimanale viene effettuato su tutto il territorio comunale in caso di necessità e a seguito di segnalazioni degli operatori o della cittadinanza.

Inoltre, il servizio di spazzamento affidato alla società comprende anche la pulizia degli elementi di arredo urbano, intendendosi nel particolare la pulizia delle panchine e la disotturazione degli scarichi delle fontanelle pubbliche.

Tale servizi costituiscono attività di pubblico interesse e sono, pertanto, da considerarsi servizi pubblici essenziali che per nessuna ragione potranno essere sospesi, interrotti o abbandonati, salvo i casi di forza maggiore previsti dalla legge.

ALBISOLA SERVIZI S.R.L.

*Società di servizi unipersonale controllata dal Comune di Albisola Superiore
Piazza della Libertà n.19, 17011 Albisola Superiore (SV), C.F. e P.IVA 01553090091*

4. GESTIONE PARCHEGGI A PAGAMENTO (bollini e informazioni turistiche)

INFORMAZIONI GENERALI

Il Comune di Albisola Superiore affida annualmente la gestione dei parcheggi a pagamento, la cui regolamentazione è stata aggiornata con delibera di Giunta Comunale n° 52 del 27/03/2015, alla società, che si occupa di tutte le attività connesse al servizio quali:

- informazioni e distribuzioni contrassegni per la sosta agevolata nei parcheggi a pagamento;
- manutenzione segnaletica orizzontale e verticale nelle aree a pagamento;
- fornitura personale idoneo per il controllo dei parcheggi a pagamento;
- fornitura personale idoneo per il servizio di informazione turistica presso lo I.A.T. in Piazzale Marinetti.

In particolare il Comune di Albisola Superiore, tramite la società di servizi, rilascia annualmente agli aventi diritto un apposito contrassegno autorizzativo (bollino), legato ad un solo veicolo, il quale consente a chi lo espone:

1. di sostare nelle zone a disco orario presenti nelle Z.R.U. istituite, individuate da apposita segnaletica stradale, senza limiti temporali ovvero senza dover esporre il dispositivo di controllo della limitazione oraria della sosta, ad eccezione di Corso Giuseppe Mazzini, Via 25 Aprile e Via San Pietro;
2. di sostare liberamente nei parcheggi a pagamento presenti nelle Z.R.U. del Comune di Albisola Superiore, senza dover pagare il corrispettivo orario della sosta previsto, con l'esclusione del parcheggio a pagamento P1 (Piazzale F.T. Marinetti) per il periodo dal 01.06 al 10.09 nei giorni festivi e prefestivi.

Il rilascio del bollino è subordinato alla compilazione di un modello, scaricabile dal sito internet di Albisola Servizi S.r.l. (www.albisolaservizi.com) alla voce "Servizio Parcheggio/ Modulistica".

5. SERVIZI RIENTRATI NEL PROGETTO S.P.R.A.R. 2014-2016

INFORMAZIONI GENERALI

Il Comune di Albisola Superiore ha affidato con contratto n° 2435/2014 la gestione dei servizi e delle forniture relative all'accoglienza dei beneficiari del progetto S.P.R.A.R. - Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati, per il periodo 2014-2016.

Con il presente contratto la società organizza e gestisce i servizi di manutenzione in oggetto, acquista i materiali, i noli e attrezzature necessari per lo svolgimento del servizio affidato, occupandosi in particolare delle seguenti micro voci:

ALBISOLA SERVIZI S.R.L.

*Società di servizi unipersonale controllata dal Comune di Albisola Superiore
Piazza della Libertà n.19, 17011 Albisola Superiore (SV), C.F. e P.IVA 01553090091*

1. Ristrutturazione dei locali destinati all'ospitalità dei beneficiari
2. Opere di manutenzione ordinaria e acquisto dei relativi materiali
3. Pulizia dei locali e relativi materiali
4. Acquisto, noleggio o leasing di mobili, arredi ed elettrodomestici
5. Acquisto, noleggio o leasing di hardware, software, strumentazione tecnologica ed autovetture
6. Vitto, abbigliamento, igiene personale, assistenza infanzia, materiale ludico
7. Effetti letterei
8. Spese di trasporto urbano ed extra-urbano, spese di trasferimento, viaggio e soggiorno, temporaneo dei beneficiari
9. Spese telefoniche per utenze fisse e mobili usufruite dal personale
10. Spese di carburante per automezzi di servizio

6. AFFISSIONI MANIFESTI

INFORMAZIONI GENERALI

Il servizio di affissione manifesti e manutenzione degli spazi espositivi ad essi preposti è stato affidato dal Comune con contratto n° 2408/2013, la cui scadenza è fissata al 31/10/2016.

La società, per tale contratto, si occupa soltanto del posizionamento dei manifesti consegnati dall'Ufficio Turismo e della manutenzione degli appositi stalli, senza occuparsi delle pratiche burocratiche inerenti i diritti di affissione.

INFORMAZIONI

Per ottenere informazioni generali sui servizi è possibile rivolgersi all'ufficio della società al seguente indirizzo:

ALBISOLA SERVIZI S.R.L.

Passeggiata Eugenio Montale, Ex Vinceremo

(presso il Punto Informazioni Turistiche)

17011 Albisola Superiore (SV)

Tell: 019/4510948

E-mail: info@albisolaservizi.com

PEC: albisolaservizisrl@pec.it

ALBISOLA SERVIZI S.R.L.

*Società di servizi unipersonale controllata dal Comune di Albisola Superiore
Piazza della Libertà n.19, 17011 Albisola Superiore (SV), C.F. e P.IVA 01553090091*

SEGNALAZIONI

Presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Albisola Superiore è possibile esporre problemi relativi al territorio e ai servizi comunali ed ottenere ascolto e informazioni per inoltrare segnalazioni. Sono considerate segnalazioni i problemi la soluzione dei quali dipende dall'Ente.

Le segnalazioni possono essere effettuate di persona o tramite telefono, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, oppure inoltrate via posta, Posta Elettronica Certificata (PEC), fax o e-mail. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è dotato di un sistema informatizzato per la ricezione e gestione delle segnalazioni. Per effettuare segnalazioni via posta, Posta Elettronica Certificata (PEC) o fax è opportuno servirsi del modulo già predisposto disponibile sul sito Internet del Comune di Albisola Superiore (www.comune.albisola-superiore.sv.it) alla voce "modulistica". I moduli dovranno essere compilati in ogni loro parte e contenere i dati anagrafici del segnalante, essenziali per ottenere una risposta da parte del Comune. Non potranno essere prese in considerazione segnalazioni anonime.

Il servizio è gratuito. I cittadini che abbiano inoltrato segnalazione potranno ricevere una risposta entro sessanta giorni. La risposta potrà essere inviata via posta, Posta Elettronica Certificata (PEC) o e-mail nel caso in cui il problema sia stato sottoposto tramite posta elettronica. Non sarà inviata risposta se entro sessanta giorni dalla segnalazione il problema sottoposto sarà risolto in maniera evidente e tale da essere facilmente verificabile da parte dei cittadini stessi. Si sottolinea che non tutti i problemi sottoposti dai cittadini all'Amministrazione potranno essere risolti nell'arco di sessanta giorni per motivi di programmazione degli interventi e delle relative spese. In questo caso il segnalante riceverà comunque una comunicazione indicante lo stato della pratica.