



Comune di
**Quartu
Sant'Elena**
Città Metropolitana di Cagliari



**IL NOSTRO
IMPEGNO
PER UNA CITTÀ
PULITA E BELLA**

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

di Igiene Ambientale del Comune di Quartu Sant'Elena





il nostro impegno
per una città pulita e bella.



2
Quartu
differenzia
al quadrato

Sommario

Sezione I - INTRODUZIONE

	Pag. 01
1.1	Perchè la Carta dei Servizi? Pag. 02
1.2	La De Vizia transfer S.p.A. Pag. 03
1.3	I Principi dei Servizi di Igiene Ambientale Pag. 03
1.4	Il Territorio di Riferimento Pag. 04
1.5	Certificazioni e Qualità Pag. 04

Sezione II - PRINCIPI FONDAMENTALI

	Pag. 05
2.1	Eguaglianza ed Imparzialità Pag. 06
2.2	Continuità e Regolarità Pag. 06
2.3	Tutela dell'Ambiente Pag. 06
2.4	Partecipazione Pag. 07
2.5	Efficienza ed Efficacia Pag. 07
2.6	Chiarezza e Trasparenza Pag. 07

Sezione III - STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

	Pag. 08
3.1	La gamma dei Servizi Pag. 09
3.1.1	Raccolta Differenziata di Rifiuti Urbani Pag. 10
3.1.2	Raccolta di Rifiuti Urbani Pericolosi (R.U.P.) Pag. 10
3.1.3	Raccolta di Rifiuti Ingombranti e RAEE Pag. 10
3.1.4	Spazzamento e Lavaggio Strade Pag. 11
3.1.5	Svuotamento Cestini Stradali Pag. 11
3.1.6	Raccolta Rifiuti Abbandonati, Carcasse Animali, Siringhe Abbandonate e Pulizia Scritte Vandaliche Pag. 12
3.1.7	Pulizia delle Spiagge Comunali Pag. 12
3.1.8	Gestione Centro Informazioni e Front Office Pag. 13
3.1.9	Gestione Ecocentro Comunale Pag. 13
3.1.10	Pulizia e Raccolta dei Rifiuti Provenienti dai Mercati Civici e Manifestazioni Pag. 13
3.2	Standard di Qualità del Servizio Pag. 14

Sezione IV - COMPLETEZZA ED ACCESSIBILITÀ DELL'INFORMAZIONE

	Pag. 15
4.1	Contatti e Canali d'Informazione Pag. 16
4.1.1	Contact Center Pag. 16
4.1.2	Web/App Pag. 17
4.1.3	Comunicazione ed Educazione Ambientale Pag. 17
4.1.4	Comportamento del Personale Pag. 17

Sezione V - LA TUTELA

	Pag. 18
5.1	Reclami e Suggerimenti Pag. 19
5.2	La Validità della Carta Pag. 19

A hand holding a small green plant with two leaves, set against a green background. The image is monochromatic, with various shades of green. The hand is positioned in the lower center, holding the stem of a small plant that has two leaves. The background is a soft-focus green, possibly showing more plants or a garden setting.

Sezione I
PREMESSA

1.1 Perché la Carta della Qualità dei Servizi?

La diffusione di una corretta cultura ambientale, l'attenzione ai bisogni del Cittadino e la qualità del servizio sono gli obiettivi prioritari che si pone la De Vizia transfer (di seguito De Vizia) nella gestione dei servizi di igiene ambientale.

E' un settore, questo, che presenta notevoli criticità e complessità, in quanto i fattori esterni alla metodologia di lavoro adottata dalla De Vizia condizionano pesantemente i risultati ottenuti dagli Operatori. La complessiva pulizia della Città di Quartu Sant'Elena, infatti, "dipende fortemente dall'utilizzo" che viene fatto della Città stessa, dal senso civico sia degli Abitanti sia di chi vi transita occasionalmente.

Non scendere sotto gli standard attuali, e anzi migliorarli, deve essere un impegno che ciascuno sente come proprio, così come pensare al rifiuto non come a qualcosa che non serve più, ma come a una vera risorsa, come qualcosa da recuperare e riutilizzare; è per questo motivo che la De Vizia conta sulla collaborazione attiva di tutti i Cittadini per tener fede agli impegni assunti e per lavorare in sinergia con i Cittadini stessi.

E' in questo contesto che si inserisce la Carta della Qualità dei Servizi, la quale vuole essere un "patto" e una finestra di dialogo tra il soggetto erogatore di servizi pubblici e i propri Utenti e che ha come obiettivo quello di aumentare il coinvolgimento e la partecipazione degli Utenti stessi e di accrescere la loro capacità di valutazione del contenuto del servizio offerto; questa Carta, infatti, consente di esplicitare i livelli di qualità (standard) dell'attività, generando così lo stimolo per il confronto continuo tra l'Utenza, l'Amministrazione e la De Vizia, diventando il documento che regola i rapporti tra l'Appaltatore che eroga il servizio e la Collettività. La Carta della Qualità dei Servizi non è, quindi, un mero atto burocratico, ma uno dei possibili sistemi per migliorare i servizi pubblici e il benessere collettivo e come tale può essere considerata:

- **uno strumento di informazione per comunicare all'Utenza l'attività svolta, i servizi forniti e le finalità istituzionali dell'Organizzazione;**
- **uno strumento di gestione per responsabilizzare gli Operatori sui livelli di quantità e qualità predefiniti del servizio;**
- **uno strumento di dialogo con la comunità di riferimento per verificare la coerenza tra le aspettative e i risultati (Citizen Satisfaction).**

La Carta della Qualità dei Servizi è uno strumento dinamico che tiene conto delle situazioni diversificate presenti sul territorio e della conseguente non omogeneità dei servizi offerti e nello specifico contiene:

1. i **principi fondamentali** ai quali la De Vizia si ispira nell'erogare i suoi servizi (sulla

base della Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”);

2. la **descrizione analitica dei servizi erogati** dalla De Vizia e le modalità generali con le quali intende erogare gli stessi, con particolare riferimento agli standard di qualità che si impegna a rispettare;
3. le **forme di tutela dei diritti** e degli interessi dei Cittadini.

1.2 La DE VIZIA transfer S.p.A.



De Vizia transfer SPA

Sede Legale: Via Duino, 136 - 10127 Torino

Tel. 011 6197079 - Fax: 011 3032030

E-mail: info@devizia.com

Capitale Sociale: € 21.788.000 i.v. - C.F. e P.IVA: 03757510015

1.3 I Principi dei Servizi di Igiene Ambientale

La De Vizia effettua i servizi di igiene urbana per la Città di Quartu Sant'Elena, nel pieno rispetto del “Regolamento Comunale di gestione dei rifiuti urbani”, nell’ambito del quale è stato individuato, tra l’altro, quale sistema di riferimento per la raccolta dei rifiuti, il sistema domiciliare cosiddetto “porta a porta”.

Sulla scorta delle linee guida del Regolamento Comunale e del Capitolato di appalto, seguendone gli indirizzi la De Vizia ha predisposto un progetto esecutivo che è stato sottoposto all’approvazione dell’Amministrazione Comunale, mediante gara d’appalto.

Il progetto ha perseguito gli obiettivi strategici proposti dal Regolamento Comunale, ovvero:

- prevenzione e riduzione della produzione dei rifiuti;
- aumento della raccolta differenziata delle frazioni riciclabili di rifiuti;
- diminuzione dei rifiuti per la frazione del secco non riciclabile;
- aumento del grado di soddisfazione della Cittadinanza attraverso la collaborazione e comunicazione continua con gli Uffici Comunali e con la Cittadinanza stessa;
- raccolta differenziata quale elemento fondamentale e qualificante del programma (raggiungimento entro il 2022 del 75% di raccolta differenziata su scala comunale).

1.4 Il Territorio di Riferimento

La De Vizia gestisce il servizio di Igiene Urbana e complementari nella città di Quartu Sant'Elena. Di seguito si riporta la suddivisione del centro urbano nei vari settori di riferimento, ciascuno caratterizzato da un colore specifico.



1.5 Certificazioni e Qualità

La De Vizia è costantemente impegnata a rispettare le prescrizioni di legge e a sviluppare procedure e programmi che ne garantiscano il controllo.

Per l'erogazione di servizi di Igiene Urbana ha ottenuto la Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001, la Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001, la Certificazione del Sistema di Gestione della Sicurezza dei Lavoratori UNI EN ISO 45001 e la Certificazione Etica SA 8000, risultato ineguagliabile per il monitoraggio, tramite indicatori definiti, dell'efficacia e dell'efficienza delle modalità operative dell'azienda, sia in termini gestionali che di conformità alle normative.

A hand is holding a white rectangular card with a green recycling symbol (three chasing arrows forming a triangle) in the center. The background is a solid green color with a subtle bokeh effect of light circles.

Sezione II
**PRINCIPI
FONDAMENTALI**

2.1 Eguaglianza ed Imparzialità



La De Vizia garantisce l'erogazione del servizio, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione ed opinioni politiche e un medesimo trattamento, a parità di servizio prestato, a tutti gli Utenti. Garantisce, inoltre, di adottare, le eventuali iniziative promosse di volta in volta dal Comune di Quartu Sant'Elena per adeguare le modalità di erogazione del servizio alle esigenze degli Utenti diversamente abili o appartenenti a fasce sociali deboli. Nel rapportarsi con la Cittadinanza, inoltre, la De Vizia si attiene ai principi di obiettività, neutralità ed imparzialità e fornisce il servizio secondo il contratto stipulato con il Comune, in attuazione e in conformità con quanto previsto dal Programma Provinciale di attuazione del Piano Regionale dei rifiuti urbani.

2.2 Continuità e Regolarità



La De Vizia fornisce di norma un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Costituiranno deroga a questo principio solo condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (quali ad esempio eventi naturali, impedimenti di terzi, cause di forza maggiore, scioperi, guasti, manutenzioni necessarie al corretto funzionamento ed alla qualità dell'erogazione); gli eventuali disservizi che potrebbero derivarne vedranno il massimo impegno dell'Azienda per essere contenuti nel tempo, al fine di arrecare agli Utenti il minor disagio possibile anche attraverso una tempestiva informazione, compatibilmente con la natura e la prevedibilità dell'evento. La continuità e la regolarità dei servizi potrebbero non essere garantite in caso di errato comportamento da parte dell'Utenza.

2.3 Tutela dell'Ambiente



Nell'erogare i propri servizi la De Vizia ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute pubblica ed è in questo contesto che si inserisce il nuovo sistema di raccolta differenziata dei rifiuti per la Città di Quartu Sant'Elena. Assume, inoltre, il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali.

2.4 Partecipazione



La De Vizia favorisce la piena partecipazione dell'Utente nell'erogazione dei servizi consentendo il diritto di accesso agli atti aziendali in ottemperanza alle norme vigenti, la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, il diritto ad avere un rapporto con i Dipendenti della De Vizia basato su cortesia e rispetto, il diritto all'informazione sulle tariffe direttamente applicate dal Comune di Quartu Sant'Elena nei suoi confronti, nonché il diritto di conoscere le modalità e i tempi di esecuzione dei servizi che lo riguardano.

2.5 Efficienza ed Efficacia



La De Vizia persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela della qualità ambientale, al fine di soddisfare al meglio le esigenze degli Utenti e ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

2.6 Chiarezza e Trasparenza



La De Vizia, per quanto di Sua competenza, ed il Comune di Quartu Sant'Elena, garantiscono ai Cittadini procedure amministrative semplici e chiare e assicurano una diffusione capillare e completa delle informazioni, ponendo la massima attenzione all'efficacia e alla comprensibilità del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nel rapporto con l'Utente.



Sezione III
**STANDARD
DI QUALITÀ
DEL SERVIZIO**

La De Vizia si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi di igiene ambientale, avvalendosi di una struttura organizzativa in grado di effettuare costanti verifiche ed opportuni interventi integrativi per assicurare il regolare svolgimento dei servizi programmati.

3.1 La gamma dei Servizi

La De Vizia di concerto con il Comune di Quartu Sant'Elena, nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento Comunale e dal Capitolato di appalto, promuove la raccolta differenziata per recuperare ed avviare a riciclo tutto ciò che è direttamente riutilizzabile (carta, vetro, lattine, plastica, rifiuto umido, verde etc) al fine di contenere quanto più possibile il ricorso allo smaltimento (in particolare alla discarica) quale forma di gestione dei rifiuti. La De Vizia provvede al monitoraggio continuo delle quantità e qualità dei rifiuti raccolti mediante statistiche relative ai vari esercizi.



Le attività principali garantite dal servizio, sono le seguenti:

- **Raccolta differenziata di rifiuti urbani prodotti dalle Utenze Domestiche e non Domestiche;**
- **Raccolta di scarti vegetali e da giardini privati;**
- **Raccolta differenziata di Rifiuti Urbani Pericolosi (R.U.P.);**
- **Raccolta di rifiuti ingombranti e RAEE;**
- **Spazzamento e lavaggio strade;**
- **Svuotamento cestini stradali;**
- **Raccolta rifiuti abbandonati, carcasse animali e pulizia scritte vandaliche;**
- **Gestione Contact Center e Front Office;**
- **Gestione Ecocentro comunale;**
- **Pulizia e raccolta dei rifiuti provenienti dai mercati civici e manifestazioni;**
- **Trasporto dei rifiuti agli impianti di destinazione.**

Di seguito viene descritta ciascuna della attività sopra elencate con i relativi standard qualitativi.



3.1.1 Raccolta Differenziata di Rifiuti Urbani

La De Vizia effettua la raccolta con appositi contenitori, di diversi colori e dimensioni, consegnati ad ogni singola Utenza. Nel caso di condomini composti da un numero di Utenze superiori alle 11 unità sono forniti contenitori di volumetria maggiore (240 o 1100 litri). I contenitori sono a servizio dell'intero edificio e devono essere custoditi nella proprietà privata, salvo nella giornata prevista per la raccolta, quando gli stessi vengono esposti sul limite della proprietà privata (salvo diversi accordi con l'Amministrazione Comunale). L'Utente conferisce i rifiuti negli specifici contenitori. In caso di Utenze Non Domestiche con esigenze particolari (ad esempio aziende, mense, collettività, ecc.) vengono forniti uno o più contenitori, di idonea volumetria, a servizio esclusivo e dedicato dell'Utenza.



La frequenza di raccolta è indicata nel calendario consegnato in dotazione a tutti gli Utenti e indicata mediante altre forme di comunicazione.



3.1.2 Raccolta di Rifiuti Urbani Pericolosi (R.U.P.)

Per la raccolta di tale tipologia di rifiuto (farmaci e medicinali scaduti, pile e batterie esauste, rifiuti domestici classificati T e/o F, toner e nastri/cartucce di stampa esauriti di natura domestica) gli Utenti possono utilizzare gli appositi contenitori situati nei punti di conferimento posizionati sul territorio e/o consegnati ad operatori economici specifici. La dislocazione dei contenitori sul territorio è stata effettuata dall'Amministrazione Comunale in modo tale da garantire la presenza degli stessi in modo omogeneo nelle varie aree cittadine. La frequenza di svuotamento è variabile in funzione del tipo di Rifiuto Urbano Pericoloso. Gli orari di espletamento del servizio sono tali da non comportare disagi rilevanti alla circolazione stradale.



3.1.3 Raccolta di Rifiuti Ingombranti e RAEE

Per rifiuti ingombranti e RAEE si intendono i beni di consumo durevoli, di arredamento e di uso comune, come ad esempio lavatrici, lavastoviglie, materassi, reti da letto, porte e finestre, mobili in legno e in ferro, radiatori, cucine economiche, radiatori, condizionatori ecc.



La raccolta di tali materiali avviene secondo le seguenti modalità:

- **sistema porta a porta:** la raccolta avviene su prenotazione al numero verde 800 784 333 nella giornata concordata con gli uffici della De Vizia. L'Utente è tenuto a lasciare il rifiuto in questione all'esterno, su suolo pubblico, nelle immediate vicinanze dell'accesso alla proprietà o comunque nel luogo preventivamente concordato con la De Vizia, avendo cura di non creare eccessivo ingombro o impedimento alcuno alla viabilità e alla circolazione stradale.
- **conferimento diretto presso l'Ecocentro:** l'Utente potrà conferire rifiuti ingombranti e RAEE negli orari di apertura al pubblico.
- **conferimento diretto presso le Ecomobili:** l'Utente potrà conferire piccoli RAEE negli orari di apertura al pubblico.
- **consegna alla De Vizia in occasione del mercatino del riuso.** Qualora l'Utente abbia necessità di disfarsi di un bene ingombrante o RAEE, ancora funzionante ed in buono stato di conservazione, può richiedere che il bene venga utilizzato per il riuso.



3.1.4 Spazzamento e Lavaggio Strade

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente sia meccanicamente secondo un percorso, un orario e una frequenza specificatamente definiti con il Comune.



3.1.5 Svuotamento Cestini Stradali

Il servizio viene espletato mediante lo svuotamento di tutti i cestini posti su suolo pubblico (aree e strade pubbliche di competenza del territorio comunale) comprese le aree attrezzate a verde e quelle non attrezzate. La frequenza di svolgimento del servizio è generalmente concomitante con quella del servizio di spazzamento manuale e tale da garantire la fruizione dei cestini da parte degli Utenti. Gli orari di espletamento sono tali da non comportare disagi rilevanti alla circolazione stradale.



3.1.6 Raccolta Rifiuti Abbandonati, Carcasse Animali, Siringhe Abbandonate e Pulizia Scritte Vandaliche

I servizi vengono realizzati nelle seguenti modalità:

- **Raccolta rifiuti abbandonati:** L'intervento è mirato a garantire la raccolta dei rifiuti abbandonati segnalati dal Comune di Quartu Sant'Elena o direttamente individuati dalla De Vizia ovvero segnalati dagli Utenti tramite App. E' volto a prevenire l'accumularsi del rifiuto su suolo pubblico e alla successiva criticità di degrado dell'area per prosecuzione incontrollata delle attività di scarico dei rifiuti.
- **Raccolta carcasse animali:** Il servizio consiste nel prelevare le carcasse di animali abbandonate su qualunque area pubblica (compresa la linea di battigia) e al loro trasporto a impianto autorizzato per la termodistruzione, sulla base della normativa vigente. Il servizio è garantito su chiamata diretta effettuata dall'Amministrazione comunale o a chiamata degli Utenti presso il Call-Center e prevede l'intervento di una specifica squadra attrezzata.



3.1.7 Pulizia delle Spiagge Comunali

Le attività di pulizia delle spiagge verranno effettuate nel rispetto della normativa e delle linee guida della Regione Autonoma della Sardegna:

- **Servizio di verifica preliminare annuale delle spiagge:** rimozione di eventuali rifiuti venuti alla luce a causa delle azioni combinate delle maree e degli eventi meteorologici e loro rimozione e trasporto a smaltimento autorizzato. Tali attività sono eseguite con frequenza da stabilirsi in funzione delle necessità.
- **Servizio di pulizia generale:** un intervento di pulizia generale delle spiagge atto a preparare le stesse alla stagione estiva.
- **Pulizia ordinaria meccanizzata e manuale delle spiagge:** le attività di pulizia interessano tutte le aree ed i tratti di spiaggia (eccetto quelli dati in concessione a strutture od operatori privati o pubblici), dalla linea frangiflutti al ciglio stradale.
- **Raccolta rifiuti ordinaria dalle spiagge e aree limitrofe:** è previsto il posizionamento di cestini e loro svuotamento.



3.1.8 Gestione Centro Informazioni e Front Office

Presso il Centro Informazioni sono presenti degli operatori telefonici con l'incarico di:

1. ricevere tutte le segnalazioni di eventuali disservizi o richieste di servizi dedicati e/o aggiuntivi e redigere il programma operativo di intervento (come per esempio il ritiro degli ingombranti) da parte degli Utenti;
2. dare tutte le informazioni e i chiarimenti in merito alla possibilità e alla modalità di smaltimento delle diverse categorie di rifiuto, effettuare le prenotazioni di intervento e/o segnalazione di disservizi, da parte degli Utenti del Comune di Quartu Sant'Elena;
3. gestire un web/portale, con inserimento delle news e delle informazioni necessarie.
4. Sono garantiti i seguenti standard di qualità del servizio: Gestione del call-center su tre linee telefoniche. Nelle fasce orarie non coperte dall'operatore alla risposta è attivato un servizio di segreteria telefonica attraverso il quale l'utente può lasciare un messaggio in cui comunica le generalità (nome e cognome), la richiesta di intervento ed il proprio numero telefonico; Verifica delle registrazioni dei messaggi ricevuti sulla segreteria telefonica oltre gli orari di attivazione del servizio e successiva richiamata entro 24 ore a copertura dei tempi non coperti da operatore; Addestramento del Personale volto al miglioramento continuo della qualità del servizio percepita dall'Utente.



3.1.9 Gestione Ecocentro Comunale

Il servizio consiste nella conduzione dell'Ecocentro e sua manutenzione. L'orario di accesso sarà comunicato dalla De Vizia che ne garantirà settimanalmente l'apertura. La tipologia e quantità dei rifiuti conferibili è stabilita dal Regolamento comunale.



3.1.10 Pulizia e Raccolta dei Rifiuti Provenienti dai Mercati Civici e Manifestazioni








Il servizio consiste nella raccolta con appositi contenitori, di diversi colori e dimensioni (insieme al sacco con tag RFID), consegnati agli Operatori dei mercati civici. Viene inoltre garantita la pulizia delle aree mercatali e di quelle limitrofe effettuata sia manualmente sia meccanicamente secondo modalità, percorsi, orari e frequenze specificatamente definiti con il Comune e differenti per ogni mercato civico. Le medesime attività di raccolta rifiuti e pulizia delle aree vengono garantite, con modalità specifiche in occasione di fiere, sagre, manifestazioni ed eventi annuali.

3.2 Standard di Qualità del Servizio

Nella tabella seguente è riportata la descrizione degli standard per i servizi caratterizzati da rapporto diretto con l'Utente.

Per le UND, le frequenze di raccolta sono articolate in funzione della categoria e ubicazione, nonchè della tipologia di rifiuto. Pertanto, si invita a verificare quanto contenuto nel calendario consegnato.

Frequenza standard di esecuzione delle prestazioni:

FRAZIONE	UTENZE	MODALITÀ	FREQUENZA STANDARD
 UMIDO ORGANICO	UD UND	Raccolta Porta a Porta	3/7 trisettimanale (si veda il calendario per la giornata specifica)
 SECCO INDIFFERENZIATO	UD UND	Raccolta Porta a Porta	1/7 settimanale (si veda il calendario per la giornata specifica)
		Raccolta Pannolini/Pannoloni	3/7 (servizio dedicato solo alle UD: si veda il calendario per le giornate specifiche, che contemplano anche la giornata di raccolta del secco residuo)
 CARTA E CARTONE	UD UND	Raccolta Porta a Porta	1/7 settimanale (si veda il calendario per la giornata specifica)
	UND	Raccolta Porta a Porta	3/7 trisettimanale (si veda il calendario per la giornata specifica)
 PLASTICA	UD UND	Raccolta Porta a Porta	1/7 settimanale (si veda il calendario per la giornata specifica)
 MULTIMATERIALE (VETRO/LATTINE)	UD UND	Raccolta Porta a Porta	1/7 settimanale (si veda il calendario per la giornata specifica)
 INGOMBRANTI E BENI DUREVOLI	UD	A chiamata per prenotazione	3 giorni di raccolta alla settimana
 RACCOLTA SFALCI E RAMAGLIE	UD	A chiamata per prenotazione	3 giorni di raccolta alla settimana

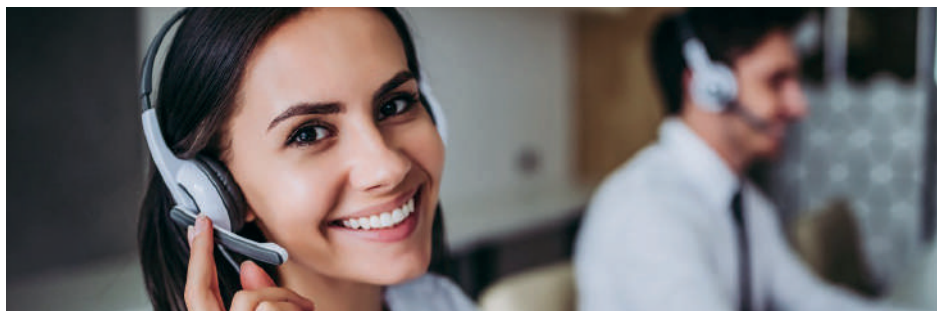
Per la frequenza, il riferimento è sempre il calendario distribuito a ogni Utente.



Sezione IV
**COMPLETEZZA
ED ACCESSIBILITÀ
DELL'INFORMAZIONE**

Tutte le informazioni e i documenti relativi ai servizi di Igiene Urbana erogati sono pubblicati sul sito dedicato dell'Amministrazione comunale di Quartu Sant'Elena: www.deviziaquartu.com

4.1 Contatti e Canali d'Informazione



4.1.1 Contact Center

Località Sa Serrixedda, Via Marconi, 768

NUMERO VERDE
800.784.333

WhatsApp
366.7703678

Per informazioni, segnalazioni, richieste di contenitori, per la prenotazione dell'asporto a domicilio di verde ed ingombranti e per tutte le problematiche relative ai servizi di raccolta dei rifiuti. Il Contact Center raccoglie le segnalazioni e le inoltra alla De Vizia, la quale provvede alla loro evasione. A tale **NUMERO VERDE** potranno essere richieste anche eventuali informazioni in merito alla gestione di tipologie di rifiuto non contemplate nella presente CS.

CONTACT CENTER

Località Sa Serrixedda, Via Marconi, 768
presso il Centro Servizi De Vizia

A COSA SERVE?

- Fornisce informazioni sul sistema di raccolta;
 - Distribuisce materiali informativi;
- Raccoglie le segnalazioni di disservizio;
- Raccoglie prenotazioni per la raccolta a domicilio di:
ingombranti, beni durevoli, verde-ramaglie, pannolini-pannoloni;
- Fornisce informazioni sulla distribuzione dei contenitori.

ORARI DI APERTURA

Dal lunedì al venerdì:
Mattina 08:00-13:00
Sera 15:00-18.30

Sabato: ore 08:00-13.30

NUMERO VERDE
800.784.333

www.deviziaquartu.com
info@deviziaquartu.com

4.1.2 Web/App

Sito internet:
www.deviziaquartu.com

E-mail:
info@deviziaquartu.com



Attraverso il sito web, la posta elettronica e l'App, è possibile ottenere informazioni riguardo le attività di servizio e scaricare materiale informativo.

4.1.3 Comunicazione ed Educazione Ambientale

La De Vizia 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 la De Vizia promuove: campagne promozionali e informative per la sensibilizzazione dei Cittadini, realizzate sia in occasione dell'avvio del servizio che per l'intera durata di appalto (7 anni); materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) in lingua italiana da inviare agli Utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali, e in multilingue da pubblicare sul sito in formato scaricabile; incontri e serate informative con i cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizi o in momenti in cui si renda necessario rinnovare l'informazione; punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati; sensibilizzazione ed educazione ambientale nelle scuole.

La De Vizia svolgerà annualmente un'indagine del grado di soddisfazione dell'Utenza e la renderà pubblica mediante affissione all'Albo Comunale e/o mediante altre adeguate forme di divulgazione.

4.1.4 Comportamento del Personale

Il Personale aziendale è tenuto a rivolgersi agli Utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi. I Dipendenti, inoltre, sono tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche con gli stessi.

Il Personale della De Vizia svolge attività e servizi di pubblica utilità e, pertanto, il codice di comportamento si uniforma al D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62, recante il "Codice di comportamento dei Dipendenti pubblici".



Sezione V
LA TUTELA

5.1 Reclami e Suggerimenti

Gli Utenti possono presentare richieste di informazione e reclami sul servizio sia in forma scritta che verbale. Presso tutti gli sportelli della De Vizia sono disponibili i moduli con cui gli Utenti possono esprimere sia le loro rimostranze sia gli eventuali suggerimenti, mentre per quanto riguarda i reclami in forma verbale, alla loro presentazione l'Utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione, affinché la De Vizia possa provvedere alla ricostruzione di quanto avvenuto.

A fronte di ogni reclamo scritto la De Vizia si impegna a riferire all'Amministrazione Comunale l'esito degli accertamenti compiuti nei tempi previsti dal Regolamento Comunale.

5.2 La Validità della Carta

La presente Carta della Qualità dei Servizi entra in vigore dal momento della sua approvazione da parte del Comune di Quartu Sant'Elena. Eventuali variazioni degli standard di servizio, derivanti da revisioni e aggiornamenti periodici, verranno comunicate agli Utenti in modo tempestivo per mezzo dei più efficaci strumenti informativi.



Comune di
**Quartu
Sant'Elena**
Città Metropolitana di Cagliari



Quartu
differenza
al quadrato