

CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI 2024

AREA TUTELA AMBIENTALE, VERDE, SOSTENIBILITÀ E PROTEZIONE CIVILE SETTORE VERDE, PARCHI E RETE IDRICA



HIPPOCRATICA
CIVITAS

Indice generale

INTRODUZIONE.....	3
1. PRINCIPI E NORME.....	3
2. DESCRIZIONE DEL SETTORE.....	6
2.1 segreteria verde parchi e rete idrica.....	7
2.2 ufficio randagismo.....	7
2.3 Aree sgambamento cani.....	8
2.4 Servizio Verde Pubblico.....	8
2.5 Ufficio Immissione Acque Reflue in Corpi Idrici Superficiali.....	8
2.6 ufficio messa in sicurezza del territorio.....	9
2.7 Ufficio rapporti con Sistemi Salerno – Servizi Idrici S.p.A.....	9
2.8 ufficio servizi ambientali e raccolta differenziata.....	10
2.9 Centri di raccolta.....	11
2.10 Gestione dell’Impianto di compostaggio.....	11
2.11 Ulteriori attività dell’Ufficio.....	12
2.12 Tutele ambientali – inquinamento atmosferico, acque, suolo e sottosuolo, elettromagnetismo, balneazione cittadina.....	12
2.13 tutele ambientali – inquinamento acustico.....	13
2.14 servizio protezione civile.....	15
3. SERVIZI OFFERTI.....	16
4. STANDARD E VALUTAZIONE.....	18
5. INFORMAZIONI UTILI.....	19
Allegato1: Modulo segnalazioni/suggerimenti.....	21
6. PRESENTAZIONE RECLAMI.....	23
Allegato 2 – modulo reclamo.....	24
<i>QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SETTORE VERDE, PARCHI E RETE IDRICA.....</i>	<i>26</i>
Informativa ai sensi dell’art. 13 del Decreto legislativo n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).....	28

INTRODUZIONE

La Carta di Qualità dei Servizi

La "Carta dei Servizi" è lo strumento attraverso il quale qualsiasi soggetto che offre un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti al cittadino.

Ogni ufficio della Pubblica Amministrazione deve fornire ai propri utenti questo documento in cui sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione.

La Carta è anche lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

Con questo documento ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza e dichiara quali servizi intende erogare, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire.

Dei contenuti della Carta dei Servizi viene data informativa alle Associazioni di Tutela dei Consumatori che aderiscono alla Consulta dei Consumatori ed Utenti del Comune di Salerno.

La Carta definisce gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione dei servizi che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, standard derogabili solo se più favorevoli.

Periodicamente è previsto un monitoraggio del gradimento (*customer satisfaction*) del cittadino utente sui livelli di prestazione dei servizi.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo.

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

Caratteristiche della carta

La carta dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni a quanto indicato.

La Carta di qualità dei servizi è pubblicata sul sito del Comune di Salerno.

Per i servizi resi *in house* si rimanda alle specifiche carte rese dai gestori.

1. PRINCIPI E NORME

1.1 Principi fondamentali e diritti dell'utente

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Salerno si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

A. PRINCIPI FONDAMENTALI

Legalità

L'erogazione dei servizi ed il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi avviene secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'uguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

Imparzialità

Il Comune di Salerno eroga i propri servizi agli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Diritto di scelta

Laddove non lo impedisca la normativa di settore, e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

Partecipazione

Il Comune di Salerno si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. Il Comune di Salerno promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune di Salerno pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

Il Comune di Salerno assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune di Salerno considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Trasparenza

Il Settore si impegna a rendere chiare e trasparenti le proprie attività ordinarie, i criteri, le procedure ed i relativi tempi di esecuzione, nonché a valutare e rispondere tempestivamente alle richieste, proposte, suggerimenti, chiarimenti e consigli.

Semplificazione

Il Settore si impegna alla semplificazione dei processi amministrativi e gestionali, entro i limiti procedurali e temporali imposti dalla normativa vigente in materia di appalti, di sicurezza sui luoghi di lavoro e derivanti, in generale, dalla normativa pubblicistica, cui le attività del Settore sono necessariamente soggette.

B. DIRITTI DEGLI UTENTI

Le funzioni in capo al Settore sono svolte nel rispetto dei principi fondamentali e, conseguentemente, il Settore si impegna a riconoscere i seguenti diritti fondamentali dell'utenza interna (clienti interni/utilizzatori) ed esterna (fornitori/contractor):

Diritto alla qualità

Gli utenti hanno diritto di trovare, fra gli operatori del Settore, persone e meccanismi orientati verso l'obiettivo di soddisfare le aspettative dell'utente e della collettività.

Diritto alla riservatezza

Gli utenti, senza doverla richiedere, hanno diritto alla riservatezza nei loro rapporti con gli operatori del Settore, sia nel momento in cui presentano le loro necessità, sia nelle fasi in cui, in loro presenza o in loro assenza, queste vengono affrontate.

Diritto al rispetto del ruolo e della dignità

Gli utenti hanno il diritto di essere trattati con premura ed attenzione, nel rispetto della loro dignità e del loro ruolo.

Diritto al tempo

Gli utenti hanno diritto a vedere rispettato il loro tempo, sia in merito agli adempimenti amministrativi sia nell'attesa di ricevere informazioni o chiarimenti.

Diritto all'informazione

Gli utenti hanno il diritto di ricevere tutte le informazioni che chiedono e riceverle in modo corretto, chiaro ed esaustivo, nel rispetto e con le modalità e nei limiti previsti dalla normativa.

C. DOCUMENTAZIONE

Il Settore, tramite il portale intranet, si impegna a mantenere aggiornate tutte le informazioni relative a:

- carta dei servizi
- contatti e riferimenti del personale afferente ai servizi
- procedure interne
- modulistica

1.2. Principali riferimenti normativi

La Carta di qualità dei servizi si ispira principalmente alle seguenti fonti normative:

- Legge 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286.
- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado

di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.

- Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione dell'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi pubblici.

- D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 in tema di "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

- Decreto legislativo 25 maggio 2016, n. 97 "Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche".

2. DESCRIZIONE DEL SETTORE

Presentazione generale

L'Area Tutela Ambientale, Verde, Sostenibilità e Protezione Civile, Settore Verde, Parchi e Rete Idrica del Comune di Salerno, ha la sua sede principale ai piani terra, quarto e quinto di Via Settimio Mobilio n.52.

Sedi distaccate sono:

- U.O.C. Verde Pubblico in Via Michele Pironti 14 e Via Picarielli

- Uffici distaccati igiene Urbana Via Ostaglio

Il Responsabile del Settore è il Direttore ed i Servizi sono diretti da un responsabile dei servizi. Nominativi e recapiti telefonici e di posta elettronica sono definiti ed aggiornati periodicamente alla sezione "UFFICI COMUNALI" della pagina web del comune.

Al fine di migliorare il Servizio offerto, tutte le comunicazioni di posta certificata indirizzate al Settore, vanno trasmesse al seguente indirizzo mail: protocollo@pec.comune.salerno.it

I servizi provvedono alla gestione coordinamento e controllo amministrativo di tutti i dipendenti del Servizio, alla predisposizione di proposte di atti deliberativi, determinativi e convenzionali, rapporti con Enti istituzionali anche per la formalizzazione e definizione di finanziamenti e loro successiva rendicontazione, supporto alla gestione delle risorse economiche assegnate, formalizzazione di bandi pubblici, predisposizione delle procedure connesse per l'espletamento delle gare di appalto, attività di supporto al R.U.P. e tecnico su ogni tipologia di servizio.

Le principali attività tecniche ed amministrative in capo al Settore sono:

- interventi di sistemazione idrogeologica e messa in sicurezza del territorio comunale, valorizzazione e difesa della costa;
- interventi di bonifiche ambientali ed in particolare dall'amianto, interventi per la raccolta di rifiuti abbandonati e di rifiuti pericolosi;
- manutenzione e pulizia delle aste fluviali, torrentizie e canali sul territorio comunale;
- servizi ambientali di igiene urbana, raccolta differenziata e controllo sulla gestione delle isole ecologiche;
- autorizzazioni e pareri per l'immissione di acque reflue in corpi idrici superficiali;
- controllo e vigilanza sulle emissioni in atmosfera e sull'inquinamento atmosferico;
- controllo e vigilanza sull'inquinamento delle acque, del suolo e del sottosuolo e sulla balneazione cittadina;
- controllo e vigilanza sull'inquinamento elettromagnetico;
- vigilanza, controlli e interventi in materia di inquinamento acustico;
- tutela degli animali e prevenzione del randagismo.

Il Direttore del Settore è l'Arch. Paola Valvo, tel.: 089 663815 – e-mail: paola.valvo@comune.salerno.it

I **servizi** che compongono il settore sono così suddivisi:

2.1 segreteria verde parchi e rete idrica

Svolge funzioni di coordinamento degli Uffici incardinati nel Settore oltre a gestire le attività logistiche e di organizzazione dello stesso. Cura il protocollo degli atti e della corrispondenza, nonché la gestione del personale del Settore.

Giorni ed orari di apertura

Sede Via Settimio Mobilio 52 – piano 1° e 5°

La segreteria è aperta al pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle 09:00 alle 14:00

Personale

Daniela Romeo, tel.: 089 663803 e-mail: daniela.romeo@comune.salerno.it

Francesca Sellitto, tel.: 089 663863 e-mail: f.sellitto@comune.salerno.it

Francesco Napolitano, tel.: 089 663807 e-mail: f.napolitano@comune.salerno.it

2.2 ufficio randagismo

Il Comune di Salerno dispone di due canili municipali, siti uno in loc. Ostaglio di Fuorni, l'altro in loc. Monte di Eboli nel Comune di Eboli, la cui gestione è attualmente affidata alla Coop DogPark. Per info e/o adozioni www.dogparksalerno.it – Tel.: 089 0972169 Cellulare: 327 0428428 e-mail: info@dogparksalerno.it – dogparksalerno@pec.it

Il ritrovamento di cani vaganti e/o feriti e di gatti feriti sul territorio comunale va segnalato alla centrale Operativa della Polizia Municipale del Comune sede del ritrovamento e/o al Servizio Veterinario dell'ASL di competenza.

- Centrale Operativa della Polizia Municipale tel: 089 663111 e-mail: poliziamunicipale@comune.salerno.it
- ASL Salerno, Dipartimento di Prevenzione, Unità Operativa Veterinaria 3 Pec: dp.uov666768@pec.aslsalerno.it - Via Sichelmanno, 79 - 84129 Salerno tel. 089 695341.

Il numero verde per la Campania per la segnalazione di animali senza padrone, cani vaganti feriti e gatti liberi feriti è

800178400

Giorni ed orari di apertura

Sede Via Settimio Mobilio 52 – piano 4° e 5°

L'ufficio randagismo è aperto al pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 16:30

Personale

Maria Giordano, tel.: 089 663872 e-mail: maria.giordano@comune.salerno.it

Carmine Di Matteo, tel.: 089 663877 e-mail: carmine.dimatteo@comune.salerno.it

Daniela Romeo, tel.: 089 663803 e-mail: daniela.romeo@comune.salerno.it

Mattia Leone, tel.: 089 663813 e-mail: mattia.leone@comune.salerno.it

2.3 Aree sgambamento cani

Si tratta di aree verdi individuate mediante appositi cartelli e recinzioni destinate allo sgambamento libero dei cani.

Le Aree di sgambamento cani presenti nella città di Salerno sono situate presso:

- il Parco Pinocchio (zona Fratte)
- Il Parco del Mercatello (zona Mercatello)
- Parco Urbano in Via Buongiorno
- Area Via Schiavone (uscita tangenziale di Pastena)

2.4 Servizio Verde Pubblico

Il Servizio Verde Pubblico si occupa di:

- manutenzione ordinaria e straordinaria su tutto il patrimonio a verde comunale, inteso come aree a verde e verde attrezzato ad uso pubblico (orizzontale e verticale);
- vigilanza, con ausilio di professionisti esterni competenti, sulla tutela del patrimonio arboreo, intervenendo tempestivamente su alberature fatiscenti, a rischio schianto, al fine della salvaguardia della sicurezza pubblica;
- applicazione sanzioni, ai sensi del vigente Regolamento per la tutela del verde anche privato;
- stipula di convenzioni gratuite per adozioni aree in territorio cittadino;
- riscontro delle istanze e rilascio dei previsti Nulla Osta, emissione pareri per interventi manutentivi, eradicazione e/o abbattimenti di alberature in aree private, nonché su nuove progettazioni urbanistiche di aree a verde, di concerto con il SUE del Servizio Trasformazioni Edilizie;
- redazione ed istruttoria di provvedimenti autorizzativi ai fini dell'espianto di alberature per la realizzazione di opere sia pubbliche che private.

Giorni ed orari di apertura

Il Verde Pubblico trova la sua sede principale in Via Michele Pironti 14 – Salerno

L'Ufficio Verde Pubblico è aperto al pubblico il Martedì e Giovedì dalle 09:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00

Personale

Ing. Massimo Della Casa tel.: 089 662461 e-mail: m.dellacasa@comune.salerno.it

Antonio Altilio tel.: 089 667458 e-mail: antonio.altilio@comune.salerno.it

Pasquale Miranda tel.: 089 667453 e-mail: pasquale.miranda@comune.salerno.it

Angela Palmieri tel.: 089 667456 e-mail: angela.palmieri@comune.salerno.it

Donato Trotta tel.: 089 667455 e-mail: d.trotta@comune.salerno.it

2.5 Ufficio Immissione Acque Reflue in Corpi Idrici Superficiali

L'Ufficio Immissione Acque Reflue in Corpi Idrici Superficiali si occupa del rilascio e del rinnovo delle autorizzazioni allo scarico di acque reflue domestiche, assimilate alle domestiche, acque industriali (nei casi di esclusione dai procedimenti A.U.A. - Autorizzazione Unica Ambientale) in corpi ricettori diversi dalla pubblica fognatura.

Giorni ed orari di apertura

Sede Via Settimio Mobilio 52 – piano 4°

L'ufficio Immissione Reflui in corpi idrici superficiali è aperto al pubblico Martedì e Giovedì dalle 9:00 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 16:30

Personale

Maria Giordano, tel.: 089 663872 e-mail: maria.giordano@comune.salerno.it

Mario Marasco tel.: 089 663861 e-mail: m.marasco@comune.salerno.it

2.6 ufficio messa in sicurezza del territorio

Le principali attività tecniche ed amministrative in capo al Servizio sono:

- Interventi di difesa della costa, progettazione ed esecuzione degli interventi; reperimento risorse finanziarie e gestione finanziamento.
- Interventi di sistemazione idrogeologica e messa in sicurezza del territorio; progettazione ed esecuzione degli interventi; reperimento risorse finanziarie e gestione finanziamento.
- Attività di controllo e monitoraggio del territorio finalizzato all'individuazione ed eliminazione di situazioni di criticità connesse alla difesa del suolo.
- Gestione ed attuazione di interventi di somma urgenza finalizzati al superamento delle problematiche di messa in sicurezza del territorio.
- Progettazione, direzione dei lavori e coordinamento della sicurezza di interventi di messa in sicurezza del territorio.
- Attività di prevenzione quali pulizia e manutenzione delle aste fluviali, torrentizie e canali sul territorio comunale, allo scopo di preservarne la piena funzionalità ed evitare pericoli di esondazione.
- Rimozione di manufatti contenenti amianto abbandonati su aree pubbliche.

Per quanto attiene i manufatti contenenti amianto su aree private, l'Ufficio provvede alla gestione degli esposti, all'effettuazione di sopralluoghi e valutazioni tecniche, all'emissione di diffide, ordinanze ed all'esecuzione di lavori in danno.

Relativamente ai manufatti contenenti amianto è possibile presentare delle segnalazioni da indirizzare al Servizio, o più nello specifico all'Arch. Jr. Antonella Massimino, competente in materia di abbandono rifiuti speciali.

Giorni ed orari di apertura

Sede Via Settimio Mobilio 52 – piano 4°

L'ufficio è aperto al pubblico il Martedì e il Giovedì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 16,00 alle 17,00

Personale

Massimo Natale tel.: 089 663862 e-mail: m.natale@comune.salerno.it

Maria Giordano tel.: 089 663872 e-mail: maria.giordano@comune.salerno.it

Carmine Di Matteo tel.: 089 663877 e-mail: carmine.dimatteo@comune.salerno.it

Antonella Massimino tel.: 089 663810 e-mail: a.massimino@comune.salerno.it

Giovanni Orsi tel.: 089 663818 e-mail: g.orsi@comune.salerno.it

Salvatore Ribisi tel.: 089 663880 e-mail: s.ribisi@comune.salerno.it

2.7 Ufficio rapporti con Sistemi Salerno – Servizi Idrici S.p.A.

La gestione della rete pubblica idrico-fognaria è affidata in huose alla Sistemi Salerno - Holding Reti e Servizi S.p.A. - Servizi idrici SpA (Contratto di servizio prot. n. 19170 del 02/07/1998).

La Società ha una propria carta dei servizi consultabile al seguente link:

<https://serviziidrici.grupposistemisalerno.it/carta-dei-servizi/>

Per informazioni generali <https://holdingretieservizi.grupposistemisalerno.it/>

L'Ufficio comunale rapporti con Sistemi Salerno – Servizi Idrici S.p.A. si occupa:

- del controllo sul rispetto delle clausole contrattuali - ramo idrico - e più nel dettaglio sulla regolarità delle prestazioni effettuando il costante monitoraggio del servizio effettuato dalla Salerno Sistemi con la conseguente tenuta dei conti e liquidazione delle fatture sia per la fornitura di acqua che per gli interventi di manutenzione straordinaria;
- dell'esame e controllo al fine della autorizzazione ed impegno di spesa per gli interventi di manutenzione straordinaria di tutti gli interventi di variante e di ottimizzazione dei servizi;
- dell'attività di controllo del rispetto delle clausole contrattuali e, specificatamente, regolarità dei servizi come previsto dal Contratto di servizio ed eventuali contratti aggiuntivi/integrativi.

Giorni ed orari di apertura

Sede Via Settimio Mobilio 52 – piano 4°

Personale

Ing. Massimo Natale tel.: 089 663862 e-mail: m.natale@comune.salerno.it

Giovanni Orsi tel.: 089 663818 e-mail: g.orsi@comune.salerno.it

Salvatore Ribisi tel.: 089 663880 e-mail: s.ribisi@comune.salerno.it

2.8 ufficio servizi ambientali e raccolta differenziata

Il Servizio cura i rapporti con la Società in house Salerno Pulita SPA, cui è affidato l'intero servizio della pulizia e lo spazzamento delle strade e piazze comunali, la raccolta differenziata dei rifiuti, del centro agroalimentare, delle aree mercatali, delle aree cimiteriali. Cura, inoltre, la gestione delle Isole Ecologiche, la raccolta di ingombranti e durevoli, la gestione dell'impianto per la messa in riserva dei rifiuti di via Ostaglio, il servizio di trasferta della frazione organica e la gestione dell'impianto di compostaggio di via A. De Luca.

Regstrandosi presso l'ufficio di raccolta differenziata, è possibile richiedere, esclusivamente per le mense scolastiche, il servizio di raccolta della frazione organica tutti i giorni, eccezion fatta per la domenica, così come pure, registrandosi sempre presso l'ufficio raccolta differenziata, vi è la raccolta di un altro giorno a settimana dell'indifferenziato presso le famiglie con neonati oppure dove vi sono persone allettate.

La Società Salerno Pulita ha una propria carta dei servizi consultabile al seguente link:

https://www.salernopulita.it/images/doc/carta_servizi_2023.pdf

Per informazioni generali: www.salernopulita.it

Giorni ed orari di apertura

Sede Via Settimio Mobilio 52 – piano 4° e 5°

Il servizio è aperto al pubblico il Martedì e Giovedì dalle 09:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 15:00

Personale

Roberto Nobile tel.: 089 663800 e-mail: r.nobile@comune.salerno.it

Vincenzo Maiorino tel.: 089 663808 e-mail: v.maiorino@comune.salerno.it

Giovanni Milione tel.: 089 663806 e-mail: giovanni.milione@comune.salerno.it

Giuseppe Pesola tel.: 089663506 e-mail: g.pesola@comune.salerno.it (addetto, tra l'altro, anche al controllo delle attività rese dalla società Salerno Pulita s.p.a.);

Francesco Cervone: (addetto al controllo delle attività rese dalla società Salerno Pulita s.p.a.)

2.9 Centri di raccolta

I rifiuti durevoli e ingombranti devono essere conferiti presso i centri di raccolta di Fratte, in via Casa Greco, 1 (località Sciumariello) e Arechi in via Nicola Giacumbi. Nei centri di raccolta è possibile portare ogni altro genere di rifiuto, ad eccezione dell'organico e dell'indifferenziato.

Cosa conferire

Durevoli: R.A.E.E. (rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche), lampade al neon, elettrodomestici (frigoriferi, cucine, lavastoviglie, lavatrici, televisori, computer, stampanti, cellulari, tablet, ecc.).

Ingombranti: mobili, serramenti e arredi

Vernici, inchiostri, adesive, resine, batterie ed accumulatori, pneumatici fuori uso, toner per stampa esauriti, gas in contenitori a pressione (limitatamente ad estintori ed aerosol), olii vegetali, sfalci di potatura, tutti esclusivamente di provenienza domestica e di quantità limitate. (Per esempio il cittadino che ha pitturato una o due stanze a casa e deve conferire residui modesti di pittura, al massimo due/tre bidoncini di pittura).

Rifiuti misti derivante dall'attività di costruzione e demolizione derivanti da piccoli interventi di riparazione eseguiti direttamente dal conduttore dell'immobile (ad esempio sostituzione di un lavabo o un vaso igienico o sostituzione di mattonelle nel bagno, ecc...).

Accesso ai centri di raccolta

I soggetti autorizzati al conferimento gratuito di rifiuti presso i centri di raccolta Arechi (Via Nicola Giacumbi, Tel. 089 2882036) e Fratte (Via Casa Greco 1 (località Sciumariello, Tel.089 2859430), Fratte) sono i privati cittadini residenti a Salerno e anche i non residenti, purché iscritti al ruolo Tari del Comune di Salerno e previa autorizzazione da parte del Settore Verde, Parchi e Rete Idrica.

I centri di raccolta sono funzionanti nei giorni feriali, compreso il sabato, ed osservano i seguenti orari di apertura:

dal 1° maggio al 31 ottobre, dalle ore 8 alle 19. Nei mesi di luglio e agosto il sabato solo dalle ore 7,30 alla 13,30;

dal 1° novembre al 30 aprile dalle ore 9 alle ore 17.

Personale

Roberto Nobile tel.: 089 663800 e-mail: r.nobile@comune.salerno.it

Vincenzo Maiorino tel.: 089 663808 e-mail: v.maiorino@comune.salerno.it

Giuseppe Pesola tel.: 089 663506 e-mail: g.pesola@comune.salerno.it

Giovanni Milione tel.: 089 663806 e-mail: giovanni.milione@comune.salerno.it

2.10 Gestione dell'Impianto di compostaggio

Il Comune di Salerno ha realizzato nel periodo 2009-2011 in via A. De Luca un impianto di trattamento dei rifiuti organici con digestione aerobica ed anaerobica, con tecnologia a umido, ivi compreso sistema di cogenerazione per la produzione di energia elettrica ed impianto fotovoltaico esistente.

L'impianto di trattamento finale della frazione organica dei rifiuti urbani (FORSU), è stato realizzato per il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- garantire la valorizzazione dei flussi organici da RD in osservanza degli artt. 181 lett.d) e 205 del D. Lgs. n. 152/2006;
- produrre un ammendante compostato di qualità da avviare al riuso riducendo, per detti flussi, la dipendenza dalla discarica;
- attivare, dalla predetta valorizzazione, un recupero energetico previa l'adozione della digestione anaerobica della Forsu.

Presso l'impianto di compostaggio vengono trasportati tutti i rifiuti organici raccolti sul territorio comunale e derivanti dalla raccolta differenziata "Cd. Porta a porta".

Personale

Roberto Nobile tel.: 089 663800 e-mail: r.nobile@comune.salerno.it

Giovanni Milione tel.: 089 663806 e-mail: giovanni.milione@comune.salerno.it

2.11 Ulteriori attività dell'Ufficio

L'Ufficio si occupa, altresì, del monitoraggio dei dati sulla raccolta dei rifiuti finalizzato al rispetto delle comunicazioni ambientali previste per legge (Regione Campania, ISPRA, ISTAT,), all'attività di accertamento delle quantità fatturate per lo smaltimento ed alle indagini statistiche attivate da più soggetti (Legambiente, Comuni Ricicloni ecc...), nonché alla compilazione e trasmissione del Modello Unico di Dichiarazione Ambientale.

Giorni ed orari di apertura

Sede Via Settimio Mobilio 52 – piano 4° e 5°

Il servizio è aperto al pubblico il Martedì e Giovedì dalle 09:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 15:00

Personale

Roberto Nobile tel.: 089 663800 e-mail: r.nobile@comune.salerno.it

Vincenzo Maiorino tel.: 089 663808 e-mail: v.maiorino@comune.salerno.it

Giovanni Milione tel.: 089 663806 e-mail: giovanni.milione@comune.salerno.it

Maddalena Speranza tel.: 089 663878 e-mail: maddalena.speranza@comune.salerno.it

Mattia Leone tel.: 089 663813 e-mail: mattia.leone@comune.salerno.it

2.12 Tutele ambientali – inquinamento atmosferico, acque, suolo e sottosuolo, elettromagnetismo, balneazione cittadina

I compiti del servizio riguardano:

Inquinamento atmosferico

- Controllo ed archivio dei bollettini, quotidiani e mensili, relativi alla qualità dell'aria, ricavati dalle centraline site nel territorio comunale e gestite dall'Arpac
- Relazione Annuale sulla qualità Ambientale (Legambiente)

Per informazioni è disponibile il link di ARPAC

[Bollettini Qualità dell'Aria - Arpac \(arpacampania.it\)](http://arpacampania.it)

Inquinamento acque

- Monitoraggio della qualità delle acque di balneazione
- Adozione di apposite ordinanze di divieto alla balneazione o revoca dello stesso, a seguito dei controlli effettuati da tecnici dell'ARPAC

- Apposizione di idonea cartellonistica informativa
- Tutela delle acque dall'inquinamento provocato da nitrati di origine agricola

Per info sulla qualità delle acque di balneazione è disponibile il link

[Mappa Interattiva - Balneazione - Arpac \(arpacampania.it\)](http://arpac.comune.salerno.it)

Inquinamento elettromagnetico

- Monitoraggio delle attività connesse con i campi elettromagnetici sul territorio comunale;
- Gestione delle comunicazioni per installazioni o modifiche di impianti di teleradiocomunicazioni;
- Ricezione esiti controlli ARPAC.

Gas Radon

Acquisizione e valutazione controlli periodici di attività produttive sottoposte alla normativa in materia.

Terre e Rocce da Scavo

Acquisizione e controllo delle dichiarazioni relative all'utilizzo di terre e rocce da scavo.

Archivio cave autorizzate presenti sul territorio.

Inquinamento suolo e sottosuolo

Gestione, anche con la collaborazione della Polizia Municipale, delle segnalazioni e degli esposti, pervenuti al Settore, relativi a: abbandono di rifiuti, micro-discardie ed altre problematiche di carattere igienico-sanitario.

Le attività svolte sono caratterizzate da interventi sul territorio comunale, urbano ed extra urbano (quartieri periferici e frazioni alte) diretti alla salvaguardia dell'ambiente e della salute pubblica e che mirano anche alla sensibilizzazione della cittadinanza sulla materia ambientale e a disincentivare comportamenti connessi a reati ambientali.

Giorni ed orari di apertura

Sede Via Settimio Mobilio 52 – piano 1° e 4°

L'ufficio è aperto al pubblico il Martedì e il Giovedì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 15,00

È possibile presentare le proprie segnalazioni o esposti inviando una mail all'indirizzo protocollo@pec.comune.salerno.it oppure comunicando con l'Ufficio attraverso i contatti indicati nella sezione "Persone".

Personale

Maria Giordano tel.: 089 663872 e-mail: maria.giordano@comune.salerno.it

Francesco Cittadino tel.: 089 663814 e-mail: f.cittadino@comune.salerno.it

Mattia Leone tel.: 089 663813 e-mail: mattia.leone@comune.salerno.it

Maddalena Speranza tel.: 089 663878 e-mail: maddalena.speranza@comune.salerno.it

2.13 tutele ambientali – inquinamento acustico

L'ufficio, in attuazione delle funzioni e competenze assegnate al Comune dalla Legge Nazionale in materia d'inquinamento acustico, svolge le attività di controllo e vigilanza sul territorio cittadino con l'emissione di provvedimenti di natura prettamente amministrativa.

Per la verifica del rispetto dei limiti dei livelli acustici, consentiti dalla normativa di riferimento, l'ufficio si avvale del supporto tecnico-strumentale del Dipartimento Provinciale ARPAC.

I controlli in materia di inquinamento acustico riguardano il rumore prodotto da:

- attività commerciali o di servizio (bar, discoteche, esercizi commerciali, ecc.)
- attività produttive (industrie, attività artigianali, ecc.)
- infrastrutture di trasporto (strade, ferrovie, aeroporti)
- attività temporanee (cantieri, manifestazioni temporanee e ricreative, ecc.)

Il vigente Regolamento prevede che:

- Il Sindaco, tramite il corpo di P.M. ed il Servizio Ambiente, attivi l'intervento del corrispondente servizio dell'A.R.P.A.C., al quale, operando secondo le specifiche competenze di Polizia Giudiziaria, viene demandata l'attività di controllo/rilevazione strumentale.
- Il controllo del rispetto degli orari indicati nel Regolamento è di competenza del Corpo di P.M..

Le procedure esercitate dall'Ufficio vengono svolte in accordo a quanto previsto dalla Legge 7 agosto 1990, n.241 e s.m.i. (norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi) e da quanto disposto dalla L.447 del 26/10/1995 e successivi Decreti Attuativi, dal vigente Regolamento Comunale, che disciplina le attività rumorose, (approvato con delibera di C.C. n. 51 del 28.02.02 e modificato ed integrato con delibera di C.C. n. 32 del 18.06.03) e dal vigente Piano di Zonizzazione Acustica comunale approvato con Delibera di C.C. n. 82 in data 22 dicembre 2000 ed integrato con delibera di C.C. con atto n. 34 del 20.10.2009.

Sommariamente concernono in:

1. attivazione delle procedure di verifica a seguito di segnalazione di presunto disturbo acustico prodotto dagli impianti in uso ad attività produttiva e/o commerciale (bar, discoteche ecc...) o attività temporanea di cantiere, manifestazioni musicali e ricreative
2. realizzazione di sopralluoghi, nei siti oggetto di segnalazioni, anche con il supporto del Corpo Decoro Urbano e Ambiente della Polizia Municipale
3. predisposizione di Ordinanze Sindacali contingibili ed urgenti, emesse a tutela della salute pubblica o dell'ambiente, così come previsto dall'art. 9 della L.n. 447/95
4. rilascio delle Autorizzazioni in deroga ai limiti acustici ed orari per attività temporanee di cantieri edili, manifestazioni in luogo pubblico o aperto al pubblico, per spettacoli a carattere temporaneo ovvero mobile
5. predisposizione di pareri endo-procedimentali, espressi nell'ambito di procedimenti SUAP /AUA per la matrice ambientale rumore, sulla conformità delle Relazioni Previsionali di impatto acustico
6. controllo, nell'ambito dei procedimenti SCIA per lo svolgimento di attività di Pubblico Spettacolo, della documentazione fonometrica, con particolare riferimento alle Relazioni asseverate di valutazione di impatto acustico, redatte da TCAA ai sensi dell'art.8 co. 6 della L.n. 447/95 e delle Relazioni tecniche fonometriche asseverate, redatte ai sensi del DPCM 16.04.1999 n. 215 (Regolamento recante norme per la determinazione dei requisiti acustici delle sorgenti sonore nei luoghi di intrattenimento danzante e di pubblico spettacolo e nei pubblici esercizi).

Il regolamento e norme attuative per la discipline delle attività rumorose è disponibile al seguente link:

[Regolamento Inquinamento Acustico | Comune di Salerno](#)

Giorni ed orari di apertura

Sede Via Settimio Mobilio 52 – piano 4° e 5°

L'ufficio è aperto al pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle 08:00 alle 13:00.

Personale

Ing. Maria Giordano tel.: 089 663872 e-mail: maria.giordano@comune.salerno.it

Mattia Leone tel.: 089 663813 e-mail: mattia.leone@comune.salerno.it

2.14 servizio protezione civile

Le competenze del Servizio di Protezione Civile sono:

- Attività di ausilio e sostegno alla cittadinanza in caso di emergenza.
- Attività di Ausilio e sostegno all'Ente Comune, ad altri Enti ed istituzioni, giuste attivazioni da parte degli Organi deputati alle Richieste (Protezione Civile Regione Campania, Prefettura e Comune).

Il Servizio svolge essenzialmente attività in Emergenza di secondo livello, cioè attività che il cittadino non può richiedere direttamente. Tuttavia, in relazione a particolari esigenze nell'ambito delle attività emergenziali, vi sono alcune eccezioni, quali il ritiro e la consegna di farmaci a domicilio (situazioni di particolare difficoltà come disabilità, impossibilità al ritiro, emergenza COVID-19).

Nell'ambito dell'emergenza legata alle pandemie (come fatto per il COVID-19), inoltre, si fornisce assistenza in situazioni di indigenza legati alla positività alla malattia, quali:

- preparazione e consegna pacchi viveri a domicilio
- assistenza ed informazioni in ordine alle possibilità di effettuare tamponi e vaccini

Le suddette attività sono assicurate con il concorso delle unità "volontarie" coordinate dal personale del Servizio Civile. Non trattandosi di attività "emergenziali di pronto impiego", esse vengono effettuate in base alla disponibilità dei volontari e delle scorte di materiali disponibili.

Gli interventi vanno preventivamente concordati contattando i numeri di seguito riportati. Gli orari sono quelli canonici d'ufficio, tenendo conto che il personale potrebbe non essere reperibile perché impegnato in attività esterne.

Vi sono poi ulteriori attività svolte di varia natura:

- attività in caso di emergenze idrogeologiche
- centri vaccinazione in appoggio logistico
- impegni presso Istituzioni deputate alle attività di raccordo in ambito di Protezione civile (Prefettura, Regione-Genio Civile Comune, Carabinieri Forestali)
- ricognizioni in ausilio ad altri settori dell'Ente
- assistenza alle istituzioni scolastiche ed altri Enti per quanto riguarda esercitazioni e prove di evacuazione della popolazione scolastica (anche queste attività sono da concordare)
- assistenza in manifestazioni con rilevante impatto sul territorio per il rilevante afflusso di persone.

Il personale dipendente è composto di due unità che assolvono a tutte le esigenze, e che si raccordano, in caso di necessità decisionali di ordine amministrativo/contabile/finanziario, con il Responsabile del Servizio.

Giorni ed orari di apertura

Sede Via Dei Carrari 27

Non sono previsti orari per il pubblico, ma è possibile contattare il Servizio di Protezione Civile per qualsiasi situazione di emergenza e di richiesta di assistenza alla cittadinanza preferibilmente tramite email

protezionecivile@comune.salerno.it

Personale

Roberto Nobile tel.: 089 663800 e-mail: r.nobile@comune.salerno.it

Giovanni Milione tel.: 089 663806 e-mail: giovanni.milione@comune.salerno.it

3. SERVIZI OFFERTI

Il Settore Verde, Parchi e Rete Idrica, per le competenze assegnate, provvede ad una serie di servizi quali:

- manutenzione ordinaria e straordinaria su tutto il patrimonio a verde cittadino
- vigilanza sulla tutela del patrimonio arboreo (anche privato)
- stipula di convenzioni gratuite per adozioni di aree in territorio cittadino
- rilascio dei previsti Nulla Osta, emissione pareri per interventi manutentivi, eradicazione e/o abbattimenti di alberature in aree private
- redazione ed istruttoria di provvedimenti autorizzativi ai fini dell'espianto di alberature per la realizzazione di opere sia pubbliche che private
- rilascio e rinnovo delle autorizzazioni allo scarico di acque reflue domestiche, assimilate alle domestiche ed acque industriali (nei casi di esclusione dai procedimenti A.U.A. - Autorizzazione Unica Ambientale) in corpi ricettori diversi dalla pubblica fognatura
- interventi di difesa della costa e di sistemazione idrogeologica e messa in sicurezza del territorio
- attività di controllo e monitoraggio del territorio finalizzato all'individuazione ed eliminazione di situazioni di criticità connesse alla difesa del suolo
- attività di prevenzione quali pulizia e manutenzione delle aste fluviali, torrentizie e canali sul territorio comunale;
- rimozione di manufatti contenenti amianto abbandonati su aree pubbliche;
- al monitoraggio della qualità delle acque di balneazione e relativa adozione di apposite ordinanze di divieto alla balneazione o revoca dello stesso
- tutela delle acque dall'inquinamento provocato da nitrati di origine agricola
- monitoraggio delle attività connesse con i campi elettromagnetici sul territorio comunale;
- gestione delle segnalazioni e degli esposti relativi all'abbandono di rifiuti, alla presenza di micro-discariche
- attivazione delle procedure di verifica a seguito di segnalazione di presunto disturbo acustico prodotto dagli impianti in uso ad attività produttiva e/o commerciale o attività temporanea di cantiere, manifestazioni musicali e ricreative
- rilascio delle Autorizzazioni in deroga ai limiti acustici ed orari per attività temporanee di cantieri edili, manifestazioni in luogo pubblico o aperto al pubblico, per spettacoli a carattere temporaneo ovvero mobile
- predisposizione di pareri endo-procedimentali, espressi nell'ambito di procedimenti SUAP /AUA per la matrice ambientale rumore, sulla conformità delle Relazioni Previsionali di impatto acustico
- controllo, nell'ambito dei procedimenti SCIA per lo svolgimento di attività di Pubblico Spettacolo, della documentazione fonometrica, con particolare riferimento alle Relazioni asseverate di valutazione di impatto acustico; al servizio di Protezione Civile assicurato con l'ausilio dei volontari presenti sul territorio comunale
- gestione dei rapporti con Sistemi Salerno e Salerno Pulita

Per le attività del Settore rivolte a privati cittadini, sul presupposto che la domanda presentata sia completa, e quindi non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo d'attesa ha inizio il giorno in cui il cittadino si presenta per chiedere il corrispondente servizio. Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste nell'allegato 2 di questa Carta. I termini massimi di conclusione dei procedimenti avviati su istanza dei cittadini sono riportati nella tabella seguente:

UFFICIO/SERVIZIO	TIPOLOGIA E CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI/SERVIZI EROGATI DAL SERVIZIO	TERMINE MASSIMO DI CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO
------------------	---	---

UFFICIO RANDAGISMO		30 giorni
SERVIZIO VERDE PUBBLICO	<ul style="list-style-type: none"> - stipula di convenzioni gratuite per adozioni aree in territorio cittadino; - riscontro delle istanze e rilascio dei previsti Nulla Osta, emissione pareri per interventi manutentivi, eradicazione e/o abbattimenti di alberature in aree private, nonché su nuove progettazioni urbanistiche di aree a verde, di concerto con il SUE del Servizio Trasformazioni Edilizie; - redazione ed istruttoria di provvedimenti autorizzativi ai fini dell'espianto di alberature per la realizzazione di opere sia pubbliche che private. 	30 giorni
UFFICIO IMMISSIONE ACQUE REFLUE IN CORPO IDRICO SUPERFICIALE	rilascio e del rinnovo delle autorizzazioni allo scarico di acque reflue domestiche, assimilate alle domestiche, acque industriali (nei casi di esclusione dai procedimenti A.U.A. - Autorizzazione Unica Ambientale) in corpi ricettori diversi dalla pubblica fognatura.	30 giorni
UFFICIO MESSA IN SICUREZZA DEL TERRITORIO	Riscontro alle istanze per la presenza di manufatti contenenti amianto abbandonati sulle aree pubbliche	30 giorni
INQUINAMENTO ATMOSFERICO, ACQUE, SUOLO E SOTTOSUOLO	Riscontro alle segnalazioni e degli esposti relativi all'abbandono di rifiuti, alla presenza di micro-discardie	30 giorni
INQUINAMENTO ACUSTICO	<ul style="list-style-type: none"> - Riscontro alle segnalazione di presunto disturbo acustico; - Rilascio delle Autorizzazioni in deroga ai limiti acustici ed orari per attività temporanee di cantieri edili, manifestazioni in luogo pubblico o aperto al pubblico, per spettacoli a carattere temporaneo ovvero mobile; - Predisposizione di pareri endo-procedimentali, espressi 	30 giorni

	<p>nell'ambito di procedimenti SUAP /AUA per la matrice ambientale rumore, sulla conformità delle Relazioni Previsionali di impatto acustico;</p> <p>- Controllo, nell'ambito dei procedimenti SCIA per lo svolgimento di attività di Pubblico Spettacolo, della documentazione fonometrica</p>	
--	---	--



4. STANDARD E VALUTAZIONE

4.1 Adozione di standard per la qualità del servizio

Per garantire una ottimale erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che ciascuna struttura del Comune di Salerno si impegna a garantire agli Utenti.

Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini, e sono soggetti a monitoraggio.

È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli Utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

Gli standard riferiti ai procedimenti amministrativi coincidono con i termini indicati al paragrafo precedente, mentre gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle attività rese, sono elencati nella tabella che segue.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi in seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste nell'allegato 2 di questa Carta.

Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario di norma in forma non monetaria

DIMENSIONE QUALITÀ	SOTTO DIMENSIONE QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD OBIETTIVI DI QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI RESE
ACCESSIBILITÀ	Ubicazione e accessibilità fisica	Disponibilità al ricevimento del pubblico su appuntamento e numero di unità dedicate al pubblico nei giorni di apertura degli Uffici	Almeno due unità dipendenti al servizio dell'Utenza nell'orario di apertura al pubblico
	Accessibilità multicanale	Accesso alle informazioni via internet, e-mail e telefono	Immediata e disponibile, con modulistica inserita sul sito istituzionale
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni e cartelli

D. Lgs. 222/2023	Accessibilità alle persone con disabilità	Accesso alle sedi ed alle informazioni	Le sedi sono accessibili fisicamente a persone con disabilità
TRASPARENZA	Disponibilità e completezza materiali informativi	Sito internet: tempo di pubblicazione e aggiornamento delle informazioni sui servizi erogati	Costante ed aggiornata
	Tempistica di risposta alle segnalazioni ed ai reclami	Tempo di risposta massimo	Entro 10 giorni dal ricevimento, prorogabili a 30 per questioni di particolare complessità
EFFICACIA	Affidabilità (capacità di prestare il servizio richiesto)	Numero reclami "tollerati" nell'anno solare	Al massimo 5 per ogni 100 contatti
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	Verifica dell'attività svolta - numero di indagini di soddisfazione dell'Utenza	Una indagine annuale
EFFICIENZA	Criteri di economicità e di risparmio	Numero servizi on line	Gli uffici garantiscono costante riscontro via e-mail e telefonicamente alle istanze degli Utenti
ATTENZIONE ALL'UTENZA	Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli Utenti	Rilevazione note o segnalazioni positive dei cittadini	Più di una

4.2 Valutazione e aggiornamento della Carta

Ogni anno si elabora una relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese
- i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento
- l'esito dell'indagine di soddisfazione
- i reclami presentati dagli utenti, ed accolti

5. INFORMAZIONI UTILI

Sito web

Il sito Internet del Comune di Salerno è www.comune.salerno.it

Il Settore Verde parchi e Rete Idrica ha un proprio link nel Sito del Comune

<https://www.comune.salerno.it/amministrazione/settori/settore-verde-parchi-e-rete-idrica?area=497>

Suggerimenti segnalazioni e reclami

Gli utenti che ritengono formulare proposte e pareri per migliorare i servizi offerti oppure che intendono comunicare all'Amministrazione fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti riferiti ai servizi pubblici erogati da questo Settore, possono compilare l'apposito modello (Allegati n. 1 e n. 2) ed inviarlo all'indirizzo di posta elettronica: urp@comune.salerno.it

Il reclamo può essere presentato a mano, spedito per posta, per fax o tramite posta elettronica. L'URP trasmette i reclami ai responsabili degli Uffici competenti e/o agli altri organismi di competenza, i quali svolgeranno gli accertamenti e le valutazioni del caso, allo scopo di correggere gli eventuali errori o disfunzioni accertati.

Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato.

Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive. A richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo, entro 30 giorni dal suo ricevimento.

Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa, o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine, ordinariamente non superiore a 30 giorni.

Resta ferma la facoltà dell'interessato d'inoltrare reclami verbali o scritti, anziché all'URP, direttamente al Dirigente responsabile del servizio interessato, secondo le modalità, condizioni e presupposti sopra descritti. Le motivazioni del reclamo costituiranno oggetto di valutazione per migliorare la qualità dei servizi.

Questa Carta di qualità dei servizi è aggiornata al mese di Aprile 2024

Allegato1: Modulo segnalazioni/suggerimenti

AL COMUNE DI SALERNO
protocollo@pec.comune.salerno.it
Ufficio Relazioni con il Pubblico
Via Roma-Palazzo di Città
S A L E R N O

OGGETTO: segnalazioni/suggerimenti

Cognome _____ Nome _____ residente in _____
() via/piazza _____ n. _____ c.a.p. _____
telefono _____ cellulare _____

Segnalazione/proposte/suggerimenti (scrivere in stampatello e con carattere leggibile, grazie):

La risposta verrà fornita entro 30 giorni dalla data di ricevimento se richiesta.

Si desidera una risposta scritta (barrare se interessati): SI NO

Se si, compilare con i propri dati anagrafici i seguenti campi:

1) per posta elettronica all'indirizzo e-mail.....

2) via telefono al numero.....

3) per posta ordinaria all'indirizzo:

via/piazza..... n.....C.A.P.....località.....

Luogo e data,.....

Firma

.....

Il Comune di Salerno La informa che i Suoi dati vengono raccolti per consentire una risposta alla sua segnalazione/suggerimenti e che gli stessi verranno utilizzati esclusivamente in osservanza all'art. 13 del Regolamento UE 2017/679, al D. Lgs. 101/2018 e D. Lgs. 196/2003.

Grazie per la collaborazione.

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Note: Il modulo deve essere obbligatoriamente compilato

Il sottoscritto _____

nato a _____ il _____ CF _____

Residente a _____ Via _____ n. _____

Tel. _____ Cell. _____

ACCONSENTE

ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 e 23 del D. L.gs. n. 196/2003, con la sottoscrizione del presente modulo, al trattamento dei dati personali secondo le modalità e nei limiti di cui all'informativa allegata.

Letto, confermato e sottoscritto

Salerno _____

FIRMA _____

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto legislativo n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali)

Gentile Signore/a,

Desideriamo informarLa che il D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs. n. 196/2003, pertanto, Le forniamo le seguenti informazioni:

1. Finalità del trattamento

I Suoi dati personali saranno trattati dal Titolare per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali relative alla gestione del servizio pubblico oggetto della segnalazione/suggerimento da Lei presentato.

2. Natura del conferimento

Il conferimento dei Suoi dati personali è facoltativo, con la precisazione che, in mancanza di esso, non sarà possibile informarLa sul seguito della Sua segnalazione/suggerimento.

3. Modalità del trattamento

Riguardo alle finalità di cui sopra, il trattamento dei Suoi dati personali avverrà con modalità informatiche, cartacee e manuali, in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza degli stessi.

4. Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati.

Potranno conoscere i Suoi dati personali i dipendenti e i collaboratori, anche esterni, del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alle finalità di cui sopra (come, ad esempio, servizi tecnici). Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I Suoi dati personali potranno inoltre essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda.

5. Diritti dell'interessato

La informiamo che il Codice in materia di protezione dei dati personali attribuisce all'interessato la possibilità di esercitare specifici diritti. Lei potrà ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, l'aggiornamento, la rettificazione o, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati nonché la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge.

6. Titolare e Responsabili del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati in questione ai sensi del GDPR 2016/679 è il Comune di Salerno con sede in Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Citta, 84121 Salerno, mentre il responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR è il Direttore del Settore arch. Paola Valvo, nominato con Decreto Sindacale prot. n.179351 del 31.08.2023, Via Settimio Mobilio 52, 84127 Salerno.

6. PRESENTAZIONE RECLAMI

Gentile Utente, il presente modulo per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Settore Verde, Parchi e Rete Idrica può essere presentato, debitamente compilato in ogni sua parte, attraverso una delle seguenti modalità:

1. spedito per posta elettronica all'indirizzo: urp@comune.salerno.it
2. a mano, o spedito per posta, o per fax o tramite posta elettronica protocollo@pec.comune.salerno.it ai vari Uffici o direttamente al Direttore del Settore Verde Parchi e Rete Idrica sito in Via Settimio Mobilio, 52 - 84127 Salerno.

Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato e con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, e per facilitarne l'accertamento.

Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive.

È quindi indispensabile indicare nome, cognome e indirizzo: i dati saranno forniti solo agli uffici interni del Comune per il proseguimento della pratica, fatto salvo il diritto di accesso disciplinato dalla L. 241/1990 e successive modifiche, che garantisce agli interessati la visione degli atti, la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e interessi legittimi.

A richiesta, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo entro 30 giorni dal suo ricevimento.

Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa o, comunque, di non immediata definizione, sarà inoltrata motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine ordinariamente non superiore a 30 giorni.

AL COMUNE DI SALERNO
Ufficio Relazioni con il Pubblico
Via Roma-Palazzo di Città
S A L E R N O

OGGETTO: reclamo.

Reclamo riferito al seguente Settore/Servizio _____

Oggetto del reclamo (descrivere i fatti oggetto di reclamo con le relative date)

Si desidera una risposta scritta (barrare se interessati): SI NO

Se si, compilare con i propri dati anagrafici i seguenti campi:

Nome.....Cognome.....

Indirizzo.....

Comune.....Cap.....

Telefono: E-mail.....

Luogo e data,.....

Firma

.....

Il Comune di Salerno La informa che i Suoi dati vengono raccolti per consentire una risposta al suo reclamo e che gli stessi verranno utilizzati esclusivamente in osservanza all'art. 13 del Regolamento UE 2017/679, al D. Lgs. 101/2018 e D. Lgs. 196/2003.

Grazie per la collaborazione.

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Note: Il modulo deve essere obbligatoriamente compilato

Il sottoscritto _____

nato a _____ Il _____ CF _____

Residente a _____ Via _____ n. _____

Tel. _____ Cell. _____

ACCONSENTE

ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 e 23 del D. Lgs. n. 196/2003, con la sottoscrizione del presente modulo, al trattamento dei dati personali secondo le modalità e nei limiti di cui all'informativa allegata.

Letto, confermato e sottoscritto

Salerno _____

FIRMA _____

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto legislativo n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali)

Gentile Signore/a,

Desideriamo informarLa che il D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs. n. 196/2003, pertanto, Le forniamo le seguenti informazioni:

1. Finalità del trattamento

I Suoi dati personali saranno trattati dal Titolare per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali relative alla gestione del servizio pubblico oggetto della segnalazione/suggerimento da Lei presentato.

2. Natura del conferimento

Il conferimento dei Suoi dati personali è facoltativo, con la precisazione che, in mancanza di esso, non sarà possibile informarLa sul seguito della Sua segnalazione/suggerimento.

3. Modalità del trattamento

Riguardo alle finalità di cui sopra, il trattamento dei Suoi dati personali avverrà con modalità informatiche, cartacee e manuali, in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza degli stessi.

4. Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati.

Potranno conoscere i Suoi dati personali i dipendenti e i collaboratori, anche esterni, del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alle finalità di cui sopra (come, ad esempio, servizi tecnici). Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I Suoi dati personali potranno inoltre essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda.

5. Diritti dell'interessato

La informiamo che il Codice in materia di protezione dei dati personali attribuisce all'interessato la possibilità di esercitare specifici diritti. Lei potrà ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, l'aggiornamento, la rettificazione o, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati nonché la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge.

6. Titolare e Responsabili del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati in questione ai sensi del GDPR 2016/679 è il Comune di Salerno con sede in Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Citta, 84121 Salerno, mentre il responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR è il Direttore del Settore arch. Paola Valvo, nominato con Decreto Sindacale prot. n.179351 del 31.08.2023, Via Settimio Mobilio 52, 84127 Salerno.

Esprimi il tuo giudizio sui servizi erogati



Per il miglioramento dei servizi all'Utenza, è stato predisposto il questionario che segue, di facile lettura e compilazione, l'Utente non impiega più di 5 minuti per la compilazione, e i risultati del sondaggio consentiranno un miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi.

La compilazione può avvenire anche in forma anonima e la scheda consegnata al personale del Settore o inviata via mail paola.valvo@comune.salerno.it




Grazie per la collaborazione.

QUESTIONARIO






















Quale Ufficio del Settore ha contattato?

1. Direzione e Segreteria
2. Ufficio randagismo
3. Servizio Verde Pubblico
4. Ufficio immissione acque reflue in corpi idrici superficiali
5. Ufficio messa in sicurezza del territorio
6. Ufficio Rapporti con Sistemi Salerno – Servizi idrici S.p.A.
7. Servizi Ambientali e Raccolta Differenziata
8. Inquinamento atmosferico, acque, suolo e sottosuolo, elettromagnetico, balneazione cittadina
9. Inquinamento acustico

Esprima una valutazione per il gradimento in merito all'Ufficio contattato

	Livello di gradimento alto (in caso di soddisfazione)
	Livello di gradimento medio (in caso di giudizio neutro)
	Livello di gradimento basso (in caso di giudizio negativo)

Esprima una valutazione per il gradimento in merito al servizio reso dall'Ufficio contattato

	Livello di gradimento alto (in caso di soddisfazione)	Livello di gradimento medio (in caso di giudizio neutro)	Livello di gradimento basso (in caso di giudizio negativo)
Sono rispettati i tempi del procedimento			
Chiarezza delle Informazioni			
Correttezza delle Informazioni			
Tempestività delle risposte			
Cortesìa del personale contattato			
La modulistica è stata facilmente reperibile			
Giudizio complessivo sul servizio ricevuto			

Potrebbe segnalarci i motivi del suo eventuale livello di insoddisfazione?

Se è già stato in passato presso il Settore Verde, Parchi e Rete Idrica, trova che la qualità del servizio sia:

Peggiorata Invariata Migliorata

In cosa il servizio è peggiorato o migliorato?

Salerno _____

Firma (non obbligatoria)

Per eventuali informazioni inviare richieste a: urp@comune.salerno.it

Gentile Signore/a,

Desideriamo informarLa che il D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs. n. 196/2003, pertanto, Le forniamo le seguenti informazioni:

1. Finalità del trattamento

I Suoi dati personali saranno trattati dal Titolare per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali relative alla gestione del servizio pubblico oggetto della segnalazione/suggerimento da Lei presentato.

2. Natura del conferimento

Il conferimento dei Suoi dati personali è facoltativo, con la precisazione che, in mancanza di esso, non sarà possibile informarLa sul seguito della Sua segnalazione/suggerimento.

3. Modalità del trattamento

Riguardo alle finalità di cui sopra, il trattamento dei Suoi dati personali avverrà con modalità informatiche, cartacee e manuali, in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza degli stessi.

4. Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati.

Potranno conoscere i Suoi dati personali i dipendenti e i collaboratori, anche esterni, del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alle finalità di cui sopra (come, ad esempio, servizi tecnici). Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I Suoi dati personali potranno inoltre essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda.

5. Diritti dell'interessato

La informiamo che il Codice in materia di protezione dei dati personali attribuisce all'interessato la possibilità di esercitare specifici diritti. Lei potrà ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, l'aggiornamento, la rettificazione o, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati nonché la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge.

6. Titolare e Responsabili del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati in questione ai sensi del GDPR 2016/679 è il Comune di Salerno con sede in Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84121 Salerno, mentre il responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR è il Direttore del Settore arch. Paola Valvo, nominato con Decreto Sindacale prot. n.179351 del 31.08.2023, Via Settimio Mobilio 52, 84127 Salerno.