



COMUNE DI CAPOLIVERI

(ISOLA D'ELBA)
(PROVINCIA DI LIVORNO)

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO: GESTIONE VERDE PUBBLICO

ANNO: 2018

Comune di Capoliveri

Viale Australia, n° 1 - 57031 Capoliveri (LI)

Tel. 0565/967611 Fax 0565/968060

P.IVA 01377480494 - C.F. 82002200499

email comune@comune.capoliveri.li.it

PEC comunecapoliveri@pcert.it

Indice

1 PRINCIPI GENERALI.....	3
2 FINALITA' DEL SERVIZIO.....	3
3 PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	3
3.1 Continuità.....	3
3.2 Efficienza ed efficacia.....	3
3.3 Uguaglianza ed imparzialità.....	4
3.4 Cortesia e disponibilità.....	4
3.5 Chiarezza ed identificabilità.....	4
3.6 Partecipazione.....	4
4 AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO.....	4
5 UTENTI DEL SERVIZIO.....	5
6 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	5
7 COMPORTAMENTO E RELAZIONI.....	6
7.1 Comportamento degli utenti.....	6
7.2 Relazioni del personale a contatto con l'utenza.....	6
8 QUALITA' DEL SERVIZIO.....	6
8.1 Fattori di qualità.....	6
8.2 Standard di qualità.....	6
9. SERVIZI AL PUBBLICO.....	7
9.1 Orario apertura uffici.....	7
9.2 Strumenti di comunicazione.....	7
9.3 Reclami, segnalazioni e suggerimenti.....	8
10 DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	9

1 PRINCIPI GENERALI

La Carta dei servizi del verde pubblico descrive i principi fondamentali del servizio e gli standard di qualità che l'Amministrazione comunale si impegna a mantenere. In questo senso, la Carta rappresenta un "patto" tra l'Amministrazione e i cittadini per garantire una migliore qualità dei servizi. Esso si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", alla Legge 11.07.1995 n. 273, al D.P.C.M. 30.12.1998, al D.Lsg. 30.07.1999, n. 286.

2 FINALITA' DEL SERVIZIO

Nell'ambito della gestione del verde pubblico, il Comune di Capoliveri si propone di ottimizzare la gestione dell'ambiente con particolare riguardo al verde cittadino che, per le sue caratteristiche territoriali, manifesta una notevole complessità di gestione. Il Comune si impegna a gestire il patrimonio verde secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia, allo scopo di tutelare il verde come elemento qualificante del contesto urbano. L'obiettivo generale è che la vegetazione del territorio comunale sia rispettata, mantenuta quanto più possibile integra, curata con le migliori tecniche possibili e incrementata nel rispetto delle specie caratterizzanti il contesto locale. A tale scopo è monitorata e censita continuamente nel suo sviluppo. In linea generale si ha il compito di:

- effettuare il taglio dell'erba lungo i bordi stradali;
- effettuare la manutenzione ordinaria della vegetazione arborea ed arbustiva;
- effettuare la manutenzione ordinaria dei tappeti erbosi;
- predisporre ed effettuare la manutenzione delle fioriture stagionali;
- pulire le aree verdi.

3 PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Continuità

L'Amministrazione Comunale garantisce che l'erogazione del servizio avvenga con continuità, regolarità e senza interruzioni.

3.2 Efficienza ed efficacia

L'Amministrazione Comunale, tramite l'Ufficio Pubblica Istruzione e la ditta appaltatrice del servizio, improntano la loro azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che **per l'efficacia** si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:

- corretto, garantendo la conformità alle norme;
- favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- tempestivo, nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute.

Per l'**efficienza**, invece, si ricercano e si applicano gli accorgimenti che consentano il contenimento dei costi, anche in termini di maggiore semplificazione, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio, sui tempi di attesa dell'utente e sulle tariffe a suo carico.

3.3 Uguaglianza ed imparzialità

Gli addetti dell'ufficio competente e della ditta appaltatrice, ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti e dei destinatari a criteri di obiettività, uguaglianza ed imparzialità.

3.4 Cortesia e disponibilità

Il Responsabile dell'Ufficio competente e della ditta appaltatrice si impegna a far sì che il comportamento degli addetti al servizio, sia interni che esterni, sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con i destinatari, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

3.5 Chiarezza ed identificabilità

Gli operatori del servizio, sia interni che esterni, si impegnano, nei rapporti con tutti i destinatari, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione di eventuali termini tecnici e delle norme citate. Gli stessi operatori garantiscono all'utenza la loro identificabilità fornendo il proprio nome, cognome e funzione.

3.6 Partecipazione

I reclami, le segnalazioni e/o i suggerimenti sul servizio offerto potranno essere inoltrati al Comune che adotterà le misure correttive possibili in un comune obiettivo di migliorare l'organizzazione complessiva del servizio.

4 AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO

La gestione del Verde Urbano del Comune di Capoliveri è in parte affidata con apposito contratto di servizio alla società Caput Liberum srl, che si occupa della manutenzione su tutte le aree a verde ad uso pubblico di proprietà comunale elencate in un apposito allegato al contratto di servizio ed in parte direttamente dal Comune.

La Caput Liberum, società costituita dal Comune partecipato al 100% in house providing, impiega propri mezzi tecnici, personale ed autoveicoli. La concessionaria è in possesso di autorizzazioni al

trasporto merci ed al trasporto rifiuti ed è iscritta nell'Albo Gestori Ambientali, come previsto dalle vigenti norme.

5 UTENTI DEL SERVIZIO

Sono definiti “utenti” del servizio tutte le persone, sia cittadini di Capoliveri che esterni, che per motivi di residenza, lavoro, svago o fruizione turistica si trovano a contatto col territorio del Comune di Capoliveri.

Per richiedere un intervento sul verde comunale, è necessario inviare una segnalazione che contenga una richiesta debitamente motivata alla Caput Liberum. Se si tratta di un intervento previsto nel contratto di servizio, i tecnici di Caput Liberum valuteranno l’effettiva necessità dell’intervento ed agiranno di conseguenza. In caso contrario, saranno i tecnici del Comune a valutare la fattibilità dell’intervento. Qualunque sia l’esito della valutazione dei tecnici, il richiedente riceverà una risposta adeguata.

La manutenzione ordinaria rientra nel corrispettivo per il Contratto di Servizio, corrisposto a Caput Liberum annualmente, mentre gli interventi straordinari sono finanziati dal Comune con appositi fondi. In entrambi i casi, per il cittadino il servizio è totalmente gratuito.

6 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio svolto dalla Caput Liberum, la quale impiega propri autoveicoli e proprio personale, si sviluppa nell'anno seguendo la stagionalità, le condizioni meteorologiche e le cadenze della stagione turistica. In genere le attività cominciano tra la fine di Marzo e l'inizio di Aprile, prima delle feste di Pasqua, dando la priorità alle aree del centro urbano ed alle aiuole, successivamente ci si sposta nelle località balneari ed infine lungo le strade comunali di collegamento; il numero di interventi sulle stesse aree può essere ripetuto in funzione della crescita vegetativa. Altri interventi possono comunque essere fatti durante l'intero anno.

Le tipologie di verde pubblico trattate sono:

- parchi attrezzati;
- giardini ed aree verdi;
- aiuole e spartitraffico;
- fioriere ed aiuole decorative;
- alberate stradali;
- verde scolastico;
- bordi stradali;

Le tipologie di servizi svolti sono:

- manutenzione vegetazione arborea ed arbustiva;
- manutenzione tappeti erbosi;
- fioriture stagionali;
- pulizia aree verdi;

7 COMPORTAMENTO E RELAZIONI

7.1 Comportamento degli utenti

Gli utenti delle aree verdi e del territorio in generale hanno il dovere di rispettare la vegetazione, gli arredi e quant'altro costituisca bene pubblico e prestare la massima attenzione alla pulizia evitando di gettare in terra o lungo i bordi stradali qualsiasi tipo di rifiuto o sporcizia; possono inoltre segnalare le zone che presentino una maggiore urgenza di essere trattate.

7.2 Relazioni del personale a contatto con l'utenza

Caput Liberum si impegna ad assicurare la riconoscibilità del personale a contatto diretto con l'utenza. Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, e' tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste.

8 QUALITA' DEL SERVIZIO

8.1 Fattori di qualità

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte degli utenti. L'amministrazione Comunale individua i seguenti fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del servizio:

- Sicurezza: nel capitolato d'appalto del servizio viene richiesto di mantenere i mezzi in buon ordine di marcia e coperti da assicurazione per responsabilità civile secondo le vigenti disposizioni di legge, le attrezzature in perfetta efficienza ed il personale adeguatamente formato;
- Regolarità del servizio: ci si impegna al rispetto delle cadenze stagionali e turistiche.

8.2 Standard di qualità

La tabella seguente descrive gli standard di qualità attesi per ogni indicatore:

<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Standard obiettivo</i>
Accessibilità agli uffici Caput Liberum	Ore apertura effettiva/ore lavorative totali	Ore annue	95,00%
Tempo medio di attesa allo sportello	Tempo di attesa medio	Media minuti	Tempo di attesa medio inferiore a 10 minuti
Informazioni telefoniche	Giorni feriali lun-sab 8.30-13.00 lun-ven 15.00-17.00	Giorni lavorativi annui	99% di presenza negli orari indicati
Risposta all'utente per richieste o reclami scritti	Risposte entro 7 giorni	Numero risposte	95,00%
Potature di arbusti ornamentali e siepi	Numero medio di interventi all'anno	Numero medio di interventi all'anno	2
Fioriture stagionali su aiuole e fioriere	Numero di fioriture all'anno	Numero di fioriture all'anno	2
Manutenzione erba su banchine e aiuole	Periodo di mantenimento	Periodo di mantenimento	marzo-novembre

9. SERVIZI AL PUBBLICO

Per essere in grado di rispondere con sollecitudine ai bisogni dei cittadini e del territorio, per mantenere costantemente informati i Clienti sulle caratteristiche di servizi offerti e su eventuali variazioni, per raccogliere le loro esigenze e segnalazioni sul servizio, Caput Liberum e l'Amministrazione comunale sono costantemente impegnati a migliorare e potenziare gli strumenti di comunicazione esistenti o, se necessario, a crearne di nuovi.

9.1 Orario apertura uffici

Gli uffici comunali sono aperti al pubblico secondo il seguente orario:

- da lunedì a venerdì dalle 10.30 alle 13.00;

L'ufficio Caput Liberum è aperto al pubblico secondo il seguente orario:

- da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00, sabato dalle 08.30 alle 13.00.

9.2 Strumenti di comunicazione

I principali strumenti di comunicazione utilizzati da Caput Liberum per comunicare con gli utenti sono:

- Informazioni telefoniche: Tramite la Segreteria di Direzione che risponde al numero di telefono 0565935135 ed è disponibile nei seguenti orari: lun-ven 8.30 – 13.00 / 15.00 – 17.00 e sabato 8.30 – 13.00;
- E-mail: info@caput-liberum.it;
- PEC: caputliberumsrl@pec.it;
- Presso il sito internet di Caput Liberum, www.caput-liberum.it, sono disponibili avvisi e comunicazioni agli utenti.

I principali strumenti di comunicazione utilizzati dal Comune di Capoliveri per comunicare con gli utenti sono:

- Informazioni telefoniche: Tramite il centralino che risponde al numero di telefono 0565967611 ed è disponibile nei seguenti orari: lun-sab 8.30 – 13.00, martedì e giovedì 15.00 – 17.00;
- E-mail: comune@comune.capoliveri.li.it;
- PEC: comunecapoliveri@pcert.it;
- Presso il sito internet del Comune di Capoliveri, www.comune.capoliveri.li.it, sono disponibili avvisi e comunicazioni agli utenti.

9.3 Reclami, segnalazioni e suggerimenti

Reclami, segnalazioni, suggerimenti o richieste di informazioni potranno essere presentati:

- utilizzando gli strumenti di comunicazione precedentemente indicati;
- tramite posta, in forma libera, indirizzato a Caput Liberum srl, Piazza del Cavatore 1 – 57031 Capoliveri (LI);
- tramite posta, in forma libera, indirizzato a Comune di Capoliveri – Ufficio Competente – Viale Australia 1 – 57031 Capoliveri (LI).

Nella segnalazione il Cliente dovrà:

- indicare le proprie generalità e l'indirizzo, al fine di consentire una risposta scritta;
- esporre chiaramente quanto accaduto indicando tutti i dati necessari a Caput Liberum per la ricostruzione dei fatti;
- utilizzare l'apposito modulo.

Gli stessi canali sopraindicati potranno essere utilizzati per esporre suggerimenti e/o richieste di informazioni, in tal caso è da escludere la possibilità di presentare gli stessi in forma anonima.

L'amministrazione comunale e Caput Liberum si impegnano a rispondere a tutti i reclami scritti (non anonimi) entro 20 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Non è prevista alcuna risposta per i reclami solo telefonici, anche se non anonimi. I reclami telefonici, nel caso forniscano sufficienti informazioni, potranno dar corso a eventuali azioni correttive, non daranno comunque corso a provvedimenti nei confronti di dipendenti coinvolti, e saranno comunque trattati ai fini statistici.

È garantita la riservatezza dei dati personali, come previsto dalla vigente normativa (D.Lgs.196/2003).

Caput Liberum e l'Amministrazione comunale si impegnano a pubblicare annualmente la Carta dei Servizi. Copie della Carta sono disponibili presso la sede di Caput Liberum; inoltre sono distribuite allo Sportello del Cittadino del Comune di Capoliveri . La Carta dei Servizi è consultabile sul sito di Caput Liberum (www.caput-liberum.it) e del Comune di Capoliveri (www.comune.capoliveri.li.it) nonché scaricabile on line in formato pdf.

MODULO PER SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gentile utente, la informiamo che si possono inviare all'Amministrazione comunale segnalazioni, istanze e suggerimenti indirizzandoli all'ufficio competente, precisando oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni altro utile particolare. L'ufficio competente, di concerto con la Caput Liberum si impegna a fornire risposta entro massimo 20 giorni dalla data di presentazione: Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo n. 196 del 30.06.2003 in materia di privacy; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.

Spett.le Comune di Capoliveri
Ufficio _____

Il sottoscritto _____
Residente in _____ Via _____ n° _____
Telefono n° di casa _____ n° di cellulare _____
e-mail _____

reclama/suggerisce

Firma Data.....