

Carta di Qualità dei Servizi

SETTORE AMBIENTE E MOBILITÀ URBANA

SEDI:

1. DIREZIONE E UFFICI VIA SETTIMIO MOBILIO, 52
2. SERVIZIO IGIENE URBANA VIA OSTAGLIO

DIRETTORE SETTORE:

Dott. Ing. Luca Caselli
Telefono 089/663805 – 089 661297
Indirizzo e-mail: l.caselli @comune.salerno.it –
l.caselli@pec.comune.salerno.it

Funzionari in P.O.

Dott.ssa. Gerardina Voto
Telefono 089/663871
Indirizzo e-mail: g.voto @comune.salerno.it
g.voto@pec.comune.salerno.it

Dott.Ing. Carmine Giordano
Telefono 089/663800
Indirizzo e-mail: c.giordano @comune.salerno.it
c.giordano@pec.comune.salerno.it

Premessa

La volontà dell'Amministrazione Comunale di Salerno nel predisporre una Carta dei Servizi dei cittadini è da intendersi come un forte segnale di innovazione nei rapporti con gli stessi.

Con la Carta dei Servizi, si vuole definire e portare a conoscenza dei cittadini dei loro diritti, in maniera dettagliata ed analitica introducendo elementi quantitativi e qualitativi vincolanti (comunque verificabili), unitamente ad espliciti impegni a garantire l'eccellenza in ordine ai singoli aspetti del servizio.

È, quindi, con legittimo orgoglio che possiamo annotare come, con l'assunzione di tale impegno e l'adozione di tale metodo, analitico e dettagliatamente informativo, Salerno si ponga all'avanguardia nel panorama nazionale della Pubblica Amministrazione che cambia.



Introduzione

La Carta di Qualità dei Servizi

La Carta di qualità dei servizi consente d'informare, in modo trasparente ed immediato, sull'offerta delle prestazioni, sulle modalità d'accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.

La Carta di qualità dei servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.

Tali livelli, inoltre, sono sottoposti a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) del cittadino utente.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso di quelle rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori qualitativi, 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 di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno efficaci variazioni di quanto indicato. Annualmente sarà affiancata da una Relazione sui risultati conseguiti.

La Carta di qualità dei servizi e la Relazione sui risultati sono pubblicate sul sito del Comune di Salerno.

A. Norme e principi

1. Principi fondamentali

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.

Legalità

L'erogazione dei servizi e 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 pubblici e il loro accesso si conformano al principio d'eguaglianza dei diritti per l'utenza, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

L'eguaglianza 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 servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e 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 s'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 circa le procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, e ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

2. Principali riferimenti normativi

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

- 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".

B. Presentazione del servizio

1. ATTIVITÀ DEL SERVIZIO

Con decreto n. 19561 del 01.02.2012 l'Ing. Luca Caselli ha assunto la direzione dei due Settori Ambiente e Mobilità Urbana accorpatisi, con Delibera di G.M. n. 79 del 03/02/2012, in un unico Settore. Con la stessa Delibera è stata attribuita la titolarità di tutti i procedimenti, quale RUP e D.L. derivanti dalla titolarità della direzione del Settore Ambiente e Mobilità Urbana.

- + Direzione e Segreteria
- + Staff
- + Servizio Igiene Urbana
- + Raccolta differenziata
- + Controllo gestione isole ecologiche
- + Ufficio Ecologia
- + Messa in sicurezza del Territorio
- + Randagismo
- + Politiche energetiche (Energy Manager)
- + Geologia
- + Gestione Cooperative Sociali di tipo "B"
- + Trasporto Pubblico Locale – T. P. L. : Gestione diretta del servizio
- + Trasporto Extraurbano e Linee Internazionali
- + Infrastrutture Per la Mobilità ed i Trasporti
- + **Metropolitana:** Attività orientata al completamento, all'attivazione e messa in esercizio della linea Stazione Centrale – Stadio Arechi;
- + **Programma Urbano Parcheggi**
Redazione e realizzazione di progetti di viabilità rivolti alla risoluzione delle problematiche viabilistiche ed infrastrutturali;
Progettazione e realizzazione di urbanizzazioni e nuove infrastrutture;
TUTTI GLI INTERVENTI PREVISTI NEL PIANO DEGLI OBIETTIVI DELLE OPERE PUBBLICHE

Altresì:

- Rappresenta l'Amministrazione Comunale in seno al Comitato Portuale di Salerno
- Cura la gestione dei rapporti ordinari, sia amministrativi che tecnici, intercorrenti fra il Comune e le società partecipate di riferimento. Continua, pertanto, ad essere assegnata al Settore la gestione dei rapporti, sia amministrativi che tecnici, intercorrenti fra il Comune ed il Consorzio Aeroporto ivi compresa tutta la fase di corresponsione delle quote in conto capitale dovute dal consorzio Comune di Salerno.

- E' stata assegnata nell'ambito della PROTEZIONE CIVILE Comunale, la Funzione di supporto Tecnica e di Pianificazione che, nell'ambito dell'Unità di Crisi del Comune di Salerno, è l'organo di coordinamento tecnico di cui si avvale il Sindaco per la direzione unitaria ed il coordinamento dei servizi di soccorso e di assistenza alla popolazione colpita da un qualsiasi evento calamitoso.

2. OBIETTIVI

1. Opere pubbliche di cui al programma;
2. Razionalizzazione dei costi per il consumo di carburante;
3. Verifica del regolare e puntuale svolgimento del servizio di gestione dei canili di Ostaglio e del Monte di Eboli;
4. Gestione del Servizio Ambiente - sopralluoghi
5. Verifica del puntuale e regolare svolgimento del servizio di spazzamento esternalizzato;
6. Regolare e puntuale svolgimento del servizio di spazzamento stradale e delle altre attività svolte dal servizio di Igiene Urbana;
7. Gestione delle attività di competenza del settore Mobilità;
8. Verifica del regolare e puntuale svolgimento del servizio integrato di raccolta differenziata.

3. Recapiti, orari e modalità di accesso

sede di Via Settimio Mobilio, 52 SALERNO –

ORARI: Lun.- Merc.- Ven- 07,50- 14,40
Mart. – Giov. 07,50/13,00 – 13.30/16,50

Il Settore Ambiente e Mobilità Urbana non eroga servizi al pubblico ma, il cittadino viene ricevuto quando si presenta negli uffici, mentre il personale risponde telefonicamente ed on line all'utenza ai quesiti posti.

4. Personale

Il Settore ha un organico di n. 120 addetti così distinto:

a) nella sede in **Salerno alla via Settimio Mobilio, 52**

- a) gli uffici sono dislocati su 3 piani dell'immobile sito alla via Mobilio 52 e precisamente:

piano ammezzato – **Servizio Ecologia** si occupa dei procedimenti amministrativi secondo l'articolazione prevista

LEONE	ENRICO	089663877  e.leone@comune.salerno.it	Inquinamento atmosferico igienico-sanitario-fogne
CITTADINO	FRANCESCO	089663814  f.cittadino@comune.salerno.it	Suolo e sottosuolo banca dati e archivio con relative autorizzazioni
GIANNATIEMPO	CIRO	089663813  c.giannatiempo@comune.salerno.it	Balneazione
DI LANDRI	ARMANDO	089663813  a.dilandri@comune.salerno.it	
DEL PIZZO	GIULIA	089663813  g.delpizzo@comune.salerno.it	Inquinamento acustico
TESSITORE	ANTONIO	089663817  a.tessitore@comune.salerno.it	

4° piano

GIORDANO	CARMINE	089 – 663800  c.giordano@comune.salerno.it	Responsabile del Servizio Igiene Urbana
FORTUNATO	GIAMPIERO	089663810  g.fortunato@comune.salerno.it	Funzionario amministrativo - Staff
MASSIMINO	ANTONELLA	089663810  amassimino@comune.salerno.it	Abbandono materiali pericolosi tipo Amianto
MARASCO	MARIO	089663861  m.marasco@comune.salerno.it	Scarico Acque reflue in corpi ricettori
MAIORINO	VINCENZO	089663808  v.maiorino@comune.salerno.it	Responsabile della raccolta differenziata
MERCURIO	GIANFRANCO	089663808  m.mercurio@comune.salerno.it	Coop. Sociali di tipo B
DANIELE	ANTONIO	089 663804  a.daniele@comune.salerno.it	trasporto extraurbano e linee Nazionali Personale Mobilità Urbana
SERGIO	ANTONIO	089 – 663876  a.sergio@comune.salerno.it	Trasporto Pubblico Locale

5° piano - Ufficio di Direzione - Segreteria:

VOTO GERARDINA		089663871  g.voto@comune.salerno.it	Vicaria del Direttore per la parte Amministrativa
GRANATA SILVANA		089663809  s.granata@comune.salerno.it	Segreteria Direzione – Personale Ambiente
DANIELE EUFEMIA		089663862  e.daniele@comune.salerno.it	Segreteria Direzione – Personale Ambiente – PEG ambiente
MARTINGANO GIOVANNA		089 663821  g.artingano@comune.salerno.it	Segreteria Amministrativa - Protocollo
MARCIANO PIETRO		089663805  p.marciano@comune.salerno.it	
NAPOLITANO FRANCESCO		08966380  f.napolitano@comune.salerno.it	
VICINANZA ARTURO		089663860  a.vicinanza@comune.salerno.it	Autista/Usciere

Messa in sicurezza del Territorio:

NATALE	MASSIMO	☎ 089 663811  m.natale@comune.salerno.it	Ingegnere
PARISI	IDA	☎ 089663806  i.parisi@comune.salerno.it	Geologo
ORSI	GIOVANNI	☎ 089663818  g.orsi@comune.salerno.it	
RIBISI	SALVATORE	☎ 089663818  s.ribisi@comune.salerno.it	

Infrastrutture per la Mobilità e i Trasporti -PUP

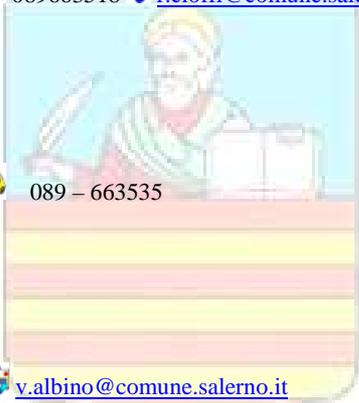
DE FILIPPO	VALERIA	☎ 089663806  v.defilippo@comune.salerno.it	Ufficio Infrastrutture per la Mobilità e i Trasporti -PUP
NARDI	EDUARDO	☎ 089663801  e.nardi@comune.salerno.it	Ufficio Metropolitana

Randagismo

SANTIA	M. ROSARIA	☎ 089663816  mr.santia@comune.salerno.it	Randagismo
--------	------------	--	------------



b) sede del Servizio di Igiene Urbana in *Salerno alla via Ostaglio*

GIORDANO	CARMINE	089663800	c.giordano@comune.salerno.it	Responsabile del Servizio Igiene Urbana
DE ROSA	FRANCESCO	089663502	f.derosa@comune.salerno.it	Segreteria e contabilità ambientale
DI NICOLA	VINCENZO	089663502	v.dinicola@comune.salerno.it	Ufficio autoparco e Autorimessa
AVAGLIANO	SAVERIO	089663508	s.avagliano@comune.salerno.it	
CANETTI	GAETANO	089663503	g.canetti@comune.salerno.it	Ufficio Beni e Servizi
DE CHIARA	DOMENICO	089663804	d.dechiara@comune.salerno.it	
D'AVINO	ANTONIO	089663511	a.davino@comune.salerno.it	Personale I.U. Coordinatore: Movimento e Officina Meccanica
PESOLA	GIUSEPPE	089663506	g.pesola@comune.salerno.it	
NAPOLI	MICHELE	089663809	m.napoli@comune.salerno.it	
CIOFFI	RAFFAELE	089663518	r.cioffi@comune.salerno.it	
CERVONE	FRANCESCO			SERVIZIO GUARDIANIA OSTAGLIO CONTROLLO ATTIVITÀ: SALERNO PULITA E CONSORZIO BACINO SA/2
CLARIZIA	ANTONIO			
GIORDANO	LUIGI			
GRIMALDI	ANTONIO			
MANCINI	VINCENZO			
RUOTOLO	LUCIANO			
STRIANO	DOMENICO			
ALBINO	VINCENZO			
AVELLA	PIETRO			
FERRANTE	CESARE			
RINALDI	ANTONIO			
SPAZZAMENTO STRADALE	OPERATORI ECOLOGICI			47
SVUOTAMENTO CESTINI	OPERATORI			8
SERV. SEDENTARI	OPERATORI			3
AUTISTI				10
TOTALE UNITÀ				122

C. I servizi offerti

UFFICIO DIREZIONE E SEGRETERIA.

- All'Ufficio di Direzione e Segreteria sono demandate tutte funzioni e le competenze di coordinamento degli Uffici incardinati nel Settore (compreso il Servizi Igiene Urbana per l'attività amministrativa e burocratica della registrazione e protocollo sia delle determinazioni sia della corrispondenza), oltre alle attività logistiche e di organizzazione. Funzioni vicarie del direttore per la parte amministrativa, e di coordinamento degli altri uffici. Organizzazione delle risorse, strumentali e finanziarie assegnate con il P.E.G. Coordina le azioni e le procedure concernenti le materie assegnate sia direttamente che tramite i responsabili degli Uffici e di procedimento designati dal Dirigente; Gestione, verifica, programmazione, controllo e consuntivazione delle risorse finanziarie allocate sui capitoli gestiti dal Settore; verifica della coerenza tra lo stanziamento e l'allocazione effettiva delle risorse finanziarie finalizzate alla realizzazione degli obiettivi programmati. Predisposizione atti di interesse generale (determinazioni, delibere, convenzioni, ecc.) del Settore. Attività di impulso, indirizzo e raccordo di altre risorse umane. Espletamento di procedure interpretative e valutative. Studio, ricerca, analisi, verifiche e proposte di soluzione delle problematiche affidate con raffronto e suffragio della normativa, della giurisprudenza e della dottrina di riferimento. Attività amministrativa, contabile e finanziaria di competenza del Settore mediante l'analisi, la predisposizione, la tenuta e il controllo degli atti contabili e finanziari, dei budget di previsione e consuntivo: Piano Annuale delle Attività; Relazione sugli obiettivi realizzati Predisposizione della scheda di rilevazione dello stato di attuazione del programma strategico, predisposizione proposta PEG annuale, esame del PEG approvato dall'Amministrazione e richiesta di eventuale rettifica di capitoli non di pertinenza dell'Ufficio e od integrazioni; Relazione al Conto Annuale dell'Esercizio trascorso per il Ministero dell'Economia e delle Finanze per il monitoraggio della spesa del personale. Tutto quanto occorrente all'espletamento della gestione corrente ed all'interesse superiore dell'Amministrazione (chiarimenti, relazioni, integrazioni, contenziosi, accordi bonari). Approvvigionamento materiale di consumo, cancelleria e attrezzature del Settore. Rapporti con altri uffici o Enti. Predisposizione per la parte di competenza degli atti amministrativi per la redazione dei piani e dei programmi di attuazione dell'amministrazione. Responsabile del Settore per l'attivazione del numero verde per il cittadino. Consorzio Aeroporto Salerno Pontecagnano, parte amministrativa e liquidazioni per la gestione in conto gestione e in conto capitale. Attività tecnico-amministrativa ed economica del miglioramento e della manutenzione del Porto e della manutenzione dei porti e dei fanali, nei limiti delle competenze comunali. Collabora direttamente con gli uffici addetti alla Metropolitana, Materiale Rotabile, Trasporto Pubblico Locale di linea e turistico. Gestione della mobilità interna al Settore, nella valutazione dei carichi di lavoro e del fabbisogno quantitativo e qualitativo di personale, nell'attribuzione dei trattamenti economici accessori nel rispetto dei contratti collettivi ed in particolare sulla base del sistema di valutazione in

- vigore, nella valutazione delle prestazioni individuali e di gruppo del personale riconducibile alla propria area di responsabilità;
- Predisposizione atti di interesse generale (Ordini di Servizio, disposizioni interne, determinazioni, delibere, convenzioni, ecc.) del Settore;
- Protocollo informatizzato delle determinazioni dirigenziali e archiviazione;
- Gestione del personale e della procedura di rilevazione presenze (RILPRES);
- Verifica presenze/assenze, ferie, permessi, straordinari, ecc.;
- Predisposizione e verifica del rispetto dei piani di ferie;
- Comunicazioni per visite fiscali;
- Predisposizione atti di liquidazione salario accessorio e tabulati relativi ai buoni pasto;
- Gestione della agenda personale del Dirigente, la programmazione di impegni, riunioni e rapporti con gli organi istituzionali, col personale del Settore, ecc.
- Smistamento e controllo preventivo della corrispondenza;
- Rapporti con l'utenza
- Collaborazione per la produzione di tutti gli atti contabili, finanziari e di programmazione di competenza del Settore quali: conto consuntivo; variazioni di bilancio, piani di attività, conto annuale, ecc.;
- Istruttoria, predisposizione e tenuta documentazione in ordine agli acquisti ed alle forniture occorrenti per il corretto funzionamento degli uffici attraverso la costituzione di appositi fondi costituiti a mezzo dell'Economo Municipale.
- **TRASPORTO EXTRAURBANO E LINEE NAZIONALI: Trasporti Pubblici di Linea Nazionali e Internazionali, Linee Extraurbane, Linee Comunitarie, Linee Interregionali:** procedure tecniche ed amministrative con le società private di trasporto, con l'associazione di categoria ANAV, Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e la Regione Campania, relative a richieste di istituzione di nuove linee di trasporto o modifiche di quelle in esercizio. Istruttoria provvedimenti per la sosta e le fermate degli autobus delle linee provinciali, regionali, nazionali ed internazionali e richieste varie che interessano il territorio comunale.
- **TRASPORTO PUBBLICO LOCALE T.P.L.:**
Gestione dei Contratti di Servizio T.P.L. – Trasporto Pubblico Locale: CSTP spa; Servizi di linea minimi, aggiuntivi e autorizzati con oneri a carico del bilancio della Regione; Tariffe e titoli di viaggio, agevolazioni tariffarie con oneri a carico proprio; Servizi di trasporto aggiuntivi con oneri a carico proprio; Piani urbani della mobilità; Programma triennale di trasporto pubblico locale; Predisposizione atti deliberativi; Predisposizione determinazioni dirigenziali; Gestione diretta dei Servizi Minimi (già contratto ponte Regione Campania n.91/2002); Gestione diretta del contratto Servizi di Linea Aggiuntivi; Gestione dei fondi dei trasporti trasferiti dalla Regione Campania oltre a fondi comunali; Attività di controllo sul rispetto delle clausole contrattuali e più nel dettaglio sulla regolarità dei servizi come previsto dalla delibera di Giunta Regionale n. 3810 del 22/12/2003; Formalizzazione e redazione di atti di corrispondenza interna ed esterna; Espletamento di sopralluoghi; Rilascio pareri tecnici.

- **UFFICIO INFRASTRUTTURE PER LA MOBILITÀ ED I TRASPORTI. :** Accertamenti e indagini preliminari idonei a consentire la verifica della fattibilità tecnica, economica ed amministrativa degli interventi; verifica, in via generale, della conformità ambientale, paesistica, territoriale ed urbanistica degli interventi e nell'attivazione delle procedure di variante urbanistica. Attività necessarie al fine della redazione del progetto preliminare, del progetto definitivo ed esecutivo; Redazione del piano di sicurezza e di coordinamento e del piano generale di sicurezza. Effettua, prima dell'approvazione del progetto in ciascuno dei suoi livelli, l'istruttoria necessaria circa la rispondenza dei contenuti del documento alla normativa vigente, alle disponibilità finanziarie, nonché all'esistenza dei presupposti di ordine tecnico ed amministrativo necessari per conseguire la piena disponibilità degli immobili. Analisi e studio delle intersezioni stradali, progettazione delle soluzioni più efficaci per il miglioramento della sicurezza stradale e della fluidità del traffico secondo le indicazioni del Primo Piano Nazionale della Sicurezza Stradale di cui alla delibera di G.C. n. 272 del 6 marzo 2009, che attribuisce al Settore Mobilità Urbana la relativa competenza; Aggiornamento del Programma Urbano Parcheggi al fine di analizzare le opportunità per la predisposizione dei bandi di gara per la realizzazione dei parcheggi pubblici. Predisposizione del Piano annuale e triennale dei lavori pubblici.
- **RANDAGISMO - Obiettivi:**
- controllo del randagismo mediante presentazione di progetto annuale di sterilizzazioni chirurgiche di cani randagi e gatti liberi;
- diminuzione progressiva del numero medio di presenze degli animali presso i canili, con programmi di adozioni ;
- ottenimento di contributi e di finanziamenti regionali
- sinergia tra Ufficio Randagismo, Polizia Municipale, Servizio Veterinario Asl di competenza territoriale e con Associazioni animaliste di volontariato , per il controllo del randagismo .
- **Adempimenti a carattere continuo e periodico che riguardano le seguenti attività:**
- predisposizione di atti di liquidazione dei canoni mensili spettanti alle Associazioni che gestiscono i canili comunali, nonché liquidazione di contributi spettanti per interventi di sterilizzazione chirurgiche mediante risorse finanziate dalla Regione.
- progettazione, direzione lavori, contabilizzazione e liquidazione dei lavori di ordinaria e straordinaria manutenzione ai canili comunali.
- rapporti istituzionali e di collaborazione con il Dipartimento di Prevenzione ASL Salerno, e maggiormente con il Servizio U.O.V. ASL Salerno, per tutte le attività di propria competenza (profilassi malattie infettive nei canili, aggiornamento anagrafe canina, accalappiamento dei cani vaganti, sterilizzazioni ecc.
- rapporti istituzionali con il Settore Veterinario Regionale per le richieste di contributi e finanziamenti previsti per il controllo del randagismo e per interventi di manutenzione straordinaria dei canili comunali.
- sopralluoghi e controlli periodici ai canili comunali.
- autorizzazioni di ingresso ai canili di cani randagi catturati, rinunce di proprietà e cani sottoposti a tutela giudiziaria.

- rapporti di collaborazione con la Comunità Emmanuel e con la direzione del Parco Fotovoltaico presso la proprietà Monte di Eboli, per problematiche ed interferenze connesse con il canile comunale.

GESTIONE COOPERATIVE SOCIALI DI TIPO B

- Incontri periodici con i Presidenti delle Cooperative per chiarimenti circa le modalità da porre in essere per la presentazione di offerte per la partecipazione alle gare dei servizi di manutenzione ordinaria e conservativa del patrimonio cittadino e di manutenzione e pulizia del patrimonio pubblico.
- Predisposizione di atti propedeutici (e-mail, fax) necessari all'invito dei Presidenti di Cooperative a presenziare alla seduta pubblica delle gare di affidamento servizi di manutenzione ordinaria e conservativa del patrimonio cittadino e di manutenzione e pulizia del patrimonio pubblico.
- Partecipazione a Commissioni di gara dei servizi di manutenzione ordinaria e conservativa del patrimonio cittadino e di manutenzione e pulizia del patrimonio pubblico in qualità di membro componente.
- Predisposizione Determine di impegno necessarie nelle more del completamento iter di gare ;
- Predisposizione Determine di liquidazione in favore delle cooperative sociali impegnate sul territorio cittadino cd. "Ambiti" delle cooperative impegnate sul territorio cittadino cd. "Pulizia del Suolo".
- Inoltrare, tramite e-mail, alla Soc. Salerno Pulita ed al Consorzio di Bacino SA 2 numerose segnalazioni pervenute da utenti, in merito alla mancata raccolta di rifiuti di varie tipologie nonché mancato ritiro di materiali ingombranti e svuotamento campane per la raccolta del vetro, nonché sopralluoghi, c/o strade e piazze oggetto di disservizi segnalati dalla utenza.
- Ritiro presso il deposito comunale di Via Buongiorno, di mastelli da lt. 40 e lt. 25 da consegnare alle nuove utenze e alle persone che hanno fatto richiesta di usufruire del servizio di raccolta di pannolini e pannolini.
- Predisposizione Delibere Deiezioni animali trasmissione atti allo Staff Sindaco, Pubblicazione Online e sito del Comune delle note di integrazione Bandi e concessioni proroghe.
- Richiesta certificazioni di rito.

IMMISSIONE ACQUE REFLUE IN CORPI IDRICI SUPERFICIALI

Il servizio Scarico Acque Reflue in Corpi Idrici Superficiali è stato attribuito, come competenza, al Settore Ambiente con decreto del Sindaco del 14.06.2011 prot. 112474, in applicazione della Legge Regionale n. 4 del 15.03.2011 (legge finanziaria) art. 1 comma 250 la quale intervenendo nella materia in questione ha stabilito che la domanda di autorizzazione allo scarico, ai sensi del D.Lgs n. 152/2006 art. 124 comma 7, è presentata al Comune competente in luogo della Provincia.

Per tale procedura con disposizione Dirigenziale del 06.07.2011 prot. 128965 è stata assegnata la responsabilità del procedimento per il rilascio delle Autorizzazioni al geom. Marasco Mario,

L'Ufficio, oltre al front-office giornaliero con tecnici privati e committenti per il rilascio e/o il rinnovo di istanze per il rilascio di Autorizzazioni, si occupa dell'istruttoria di pratiche suddivise tra aziende e persone fisiche, al rilascio di Autorizzazioni, al rilascio di pareri endoprocedimentali per conferenze di servizio con il SUAP, ed a diffide per superamento di valori limite delle acque, ai sensi del D. lgs n. 152/96, rinvenuti attraverso certificazione analitica rilasciata dai servizi territoriali dell'ARPAC, a proposte di sanzione amministrativa per superamento dei valori limite tabellari comunicato per competenza alla Regione Campania – Settore Ciclo Integrato delle Acque;

Altresì vengono espletati sopralluoghi per il controllo di conformità degli scarichi provenienti da impianti di trattamento delle acque reflue urbane; Istruttoria e predisposizione parere endoprocedurale di competenza per la partecipazione alla conferenza dei servizi, indetta ai sensi dell'ex art. 14 bis della legge 241/90;

Partecipazione a conferenze dei servizi;

Istruttoria pratica con verifica dei progetti allegati e redazione di pareri preventivi; supporto tecnico amministrativo Al dirigente del Settore Lavori Pubblici, per la predisposizione della documentazione tecnica-amministrativa per la richiesta di autorizzazione allo scarico delle acque di prima pioggia; supporto tecnico amministrativo al Servizio Trasformazione Urbanistiche per la predisposizione di un provvedimento unico per la conferenza dei servizi c/o la Regione Campania (A.I.A); supporto tecnico amministrativo al Servizio Trasformazioni Edilizie relativamente agli interventi urgenti di ampliamento e completamento della rete fognaria comunale eseguite in località S. Leonardo, Fuorni, Brignano, Casa Roma e Rufoli;

Ufficio SPECIALE METROPOLITANA svolge :

- attività relative alla progettazione, approvazione, finanziamento, affidamento, gestione e monitoraggio della realizzazione del sistema ferroviario metropolitano di Salerno;
- Attività orientata alla consegna definitiva, con conseguente collaudo finale, all'attivazione e messa in esercizio della linea metropolitana Stazione Centrale – Stadio Arechi;
- Report Ministero Infrastrutture e Trasporti per i lavori finanziati con fondi Legge 211/92 e con Legge Obiettivo;
- Report Regione Campania/Comunità Europea per lavori finanziati con fondi POR, FAS; Compilazione e trasmissione degli atti finanziari e della documentazione probatoria;
- Monitoraggi periodici compilati in modalità cartacea (con invio e-mail) e on-line SMOL, per lavori pubblici oggetto di finanziamento;
- assistenza all'espletamento delle attività di verifica e predisposizione del verbale di constatazione e di sopralluogo in occasione delle visita da parte di funzionari del Ministero dell'Economia e delle Finanze e del Ministero delle infrastrutture e dei Trasporti;
- tenuta dei rapporti con gli uffici ministeriali preposti per gli atti tecnici e per l'accredito dei flussi finanziari;
- Collabora con l' USTIF (Ufficio Speciale Trasporti e Impianti Fissi della Campania – Ministero Infrastrutture e Trasporti) competente per la vigilanza sui lavori e le forniture, per il N.O. sugli atti contabili e per i controlli lungo la linea metropolitana. Cura la liquidazione delle spese (D.M. 102 del 24/03/1987);
- Rapporti con la ditta appaltatrice soprattutto per la definizione dei pagamenti;
- Controllo degli atti per l'ottenimento del "VISTO" da parte del Ministero competente;
- Istruzioni delle pratiche relative alle richieste di subappalto con predisposizione della eventuale determina di autorizzazione;

- Istruzioni delle pratiche relative alle varianti dei LL.PP. ai fini dell'approvazione da parte del Ministero dei Trasporti;
- Verifica delle certificazioni emesse sui singoli SAL, sulle relazioni dei subappalti;
- Predisposizione delle determine di liquidazione;
- Predisposizione delle determine per la liquidazione delle competenze dovute ad RFI, per la gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria delle opere civili ed impiantistiche e la gestione dei servizi della linea Metropolitana.

MESSA IN SICUREZZA DEL TERRITORIO

L'ufficio si occupa di

1. Responsabilità del procedimento di interventi di sistemazione idrogeologica in corso di realizzazione sul territorio comunale.
2. Coordinamento e verifica delle attività di controllo e monitoraggio del territorio finalizzato all'individuazione ed eliminazione di situazioni di criticità
3. Gestione ed attuazione di interventi di somma urgenza finalizzati al superamento delle problematiche di messa in sicurezza del territorio
4. Coordinamento con Enti preposti all'espressione di pareri e/o nulla osta circa gli interventi a farsi
5. Progettazione di interventi di messa in sicurezza del territorio
6. Direzione dei lavori e coordinamento della sicurezza di interventi di messa in sicurezza del territorio
7. Attività di controllo e manutenzione ordinaria delle aste fluviali
8. Gestione interfaccia dell'attività di monitoraggio e controllo operata dagli enti erogatori dei finanziamenti;
9. Richiesta di finanziamenti
10. Responsabilità del procedimento di interventi di difesa, valorizzazione e riqualificazione della costa
11. Direzione dei lavori e coordinamento della sicurezza di interventi di difesa valorizzazione e riqualificazione della costa

SISTEMAZIONE TORRENTI

1. **Messa in sicurezza Torrente Fuorni – 2° Lotto – 1-2-3 Stralcio**
2. **Risanamento Idrogeologico Torrente Mariconda - III Lotto**
3. **Sistemazione Idrogeologica Fiume Picentino - Tratto di foce**
4. **Sistemazione idraulica Torrente Orefice – Completamento**
5. **Sistemazione Idraulica Torrente Monte del Piano**
6. **Mitigazione Rischio Idrogeologico in località Sala Abbagnano**
7. **Intervento di messa in sicurezza Costone roccioso Via Ligea**

Sono stati effettuati numerosi sopralluoghi di ispezione e verifica del costone roccioso sia lungo via Porto/via Ligea che lungo la SS. 18 in direzione Vietri sul Mare.

Tali attività sono state svolte anche congiuntamente ai Vigili del Fuoco ed alla provincia di Salerno.

Al riguardo si è coordinato tutta l'attività svolta dall'Ente con la Provincia di Salerno.

Sono state inviate le diffide ed emessa un'ordinanza dirigenziale nei confronti dei proprietari frontisti alla ex SS 18.

Si sono effettuati numerosi sopralluoghi per verificare l'esecuzione e l'avanzamento dei lavori operati dalla società Total Erg, mantenendo continui rapporti con i tecnici di parte.

DIFESA, RIQUALIFICAZIONE, VALORIZZAZIONE DELLA COSTA

1. Ambito 3- Stralcio Via Leucosia

2. Ambito 1 – 2- 3- 2° Stralcio- 4

INTERVENTI DI BONIFICA AMBIENTALE

1. Ritrovamento Rifiuti Fiume Picentino

A riguardo sono state svolte le seguenti attività:

- Attivazione nuovi contatti con ARPAC Campania per valutazione nuovi scenari di soluzione;
- Approfondimenti aspetti normativi sulle terre e rocce da scavo;
- Predisposizione primi studi per stesura piano di riutilizzo.
- Predisposizione atti finali di liquidazione.

PROTEZIONE CIVILE

- Partecipazione Riunioni COC;

ALTRE ATTIVITÀ

- Procedimento contro Regione Campania chiamata in causa da terzi per i danni dell'alluvione del 2006. Predisposizione memorie difensive.
- Problematiche attraversamento torrente Palmientello. Valutazione tecniche alternative. Sopralluoghi. Approfondimento soluzioni tecniche. Riunioni con ANAS.

ATTIVITÀ GEOLOGICHE ED AMBIENTALI

Il geologo del Settore ha il compito di supporto tecnico in campo geologico - ambientale trasversale sia ai differenti uffici dello stesso Settore che ad altri Settori del Comune che ne fanno richiesta.

In particolare **le attività ordinarie**, normalmente svolte dal Settore si possono così elencare:

- indagini speditive di campo
- programmazione e progettazione degli interventi geologici
- analisi, gestione e sintesi dei dati relativi ad indagini geologiche
- analisi, prevenzione e mitigazione dei rischi geologici, ambientali e definizione degli interventi di risanamento
- gestione, analisi e recupero dei siti estrattivi
- analisi e valutazioni relative a processi di inquinamento ambientale e relative misure di salvaguardia

QUALITA' AMBIENTE URBANO

A sostegno di nuove strategie da attuarsi nell'anno saranno perseguiti obiettivi finalizzati ad analizzare la qualità dell'ambiente urbano (clima, aria, acqua, suolo ecc) attraverso una rete di monitoraggio, nonché, a realizzare modelli sostenibili di sviluppo urbano.

Al fine di interpretare l'evoluzione della struttura urbana della città di Salerno e conseguentemente lo stato dell'ambiente in rapporto a tale evoluzione **si è proposto:**

1. elaborazione del **I Report sulla "QUALITA' DELL'ECOSISTEMA URBANO DELLA CITTA' DI SALERNO"** da realizzarsi in collaborazione con gli altri Settori del Comune di Salerno e con ulteriori Enti con competenze ambientali quali l'ARPAC, Autorità di Bacino ecc.
2. promozione di un **"MODELLO DI SVILUPPO URBANO SOSTENIBILE DELLA CITTA' DI SALERNO"**

TUTELA AMBIENTALE E DEL TERRITORIO

Trattasi di attività di analisi, studi, progetti e procedure operative in materia idrogeologica e idraulica, protezione civile, valutazione ambientale strategica e monitoraggio delle matrici ambientali.

In tale ambito il Settore metterà in campo una vasta azione di **attività di rilevamento geomorfologico**, a partire da situazioni di accertata condizione di pericolosità da dissesto gravitativo **ed idraulico nel territorio comunale** attraverso indagini di campagna ed attività di analisi e studio finalizzate, principalmente alle attività di progettazione preliminare degli interventi di messa in sicurezza del territorio, in particolare di quelli finanziabili, al Comune quale soggetto attuatore.

A tale scopo sono state elaborate apposite schede di rilevamento sia per il dissesto idrogeologico di tipo gravitativo che idraulico.

PROTEZIONE CIVILE

I dati del monitoraggio sul rischio verranno utilizzati ai fini della Protezione Civile sia per l'aggiornamento del Piano Comunale che per la pianificazione territoriale dell'emergenza.

A tale proposito il Settore intende predisporre un progetto di **"Realizzazione della cartografia per la gestione delle emergenze"** (carte con evidenza degli edifici e strutture vulnerabili, percorsi alternativi, aree e strutture di accoglienza ecc)", strumento indispensabile per una risposta immediata ai potenziali eventi estremi sul territorio. Tale progetto sarà realizzato in collaborazione con il Settore Opere e Lavori Pubblici – Ufficio Protezione Civile.

GEOLOGIA

In tale ambito il Settore ha predisposto il progetto della **“Banca dati geologica dei dati acquisiti mediante le indagini geologiche, geotecniche e geofisiche realizzate sul territorio comunale”**. Nel corso dell’anno saranno pianificate le risorse per l’attuazione del su citato progetto.

PROGETTI ED INIZIATIVE DI VALENZA AMBIENTALE

In materia il Settore si propone di rendere operativo il progetto **“Banca Dati informativa Ambientale”** a scala comunale.

Il sistema informativo ambientale rappresenta la naturale evoluzione di un percorso di diffusione delle informazioni, e di avvio di un dialogo capace di sensibilizzare i cittadini sui temi della salvaguardia dell’ambiente, soprattutto urbano, attraverso strumenti innovativi e di facile accesso quale il web-GIS.

ATTIVITÀ ED OBIETTIVI DELL’UFFICIO:

- Inquinamento acustico: esposti, sopralluoghi, autorizzazione lavori in deroga, certificazioni, pareri;
- Previsioni Impatto acustico: istruttorie e pareri, Conferenze dei Servizi;
- Amianto: (esposti, diffide, ordinanze, sanzioni, progetto di rimozione e/o bonifica);
- Inquinamento Atmosferico: (esposti, diffide, ordinanze, sanzioni) ;
- Inquinamento Acque: (esposti, diffide, ordinanze, sanzioni,)
- Balneazione: (ordinanze, controlli sul territorio);
- Diffide Dirigenziali: (inquinamento. Suolo, sottosuolo, aria, acque – mare e fiumi -) ;
- Problematiche Igienico – Sanitarie: esposti, diffide, ordinanze, sanzioni,;
- D.L.gs. 152/06; Inquinamento scarsamente rilevante ;
- Inquinamento elettromagnetico; Esposti, diffide, ordinanze, sanzioni,;
- Inquinamento Suolo e Sottosuolo: Esposti, sopralluoghi, diffide, ordinanze, sanzioni,;
- Aziende Zootecniche “Rilascio Autorizzazione per l’utilizzo delle acque reflue di animali”;
- Ordinanze “Dirigenziali e Sindacali”;
- Autorizzazioni Provinciali (rifiuti, industrie, ecc.) banca dati;
- Certificazioni Sindacali industrie insalubri;
- Autorizzazioni Regionali emissione in atmosfera “ Banca dati”;
- Esposti e Denuncie: “Varie” esposti, diffide, ordinanze, sanzioni;
- Archiviazione dati inquinamento Atmosferico – centraline urbane - e provvedimenti;
- Archiviazione storica inquinamento poco significativo Pubblici Esercizi e provvedimenti;
- Determine Dirigenziali;
- Progetto rimozione amianto;
- Inquinamento luminoso: esposti, diffide, ordinanze, sanzioni,;
- ricevimento pubblico;
- Pratiche S.U.A.P.

- Com'è noto, l'attenzione dei cittadini sulla problematica ambientale in termini generali ed in particolare sull'inquinamento, è sempre più in aumento in termini di richiesta sulla celerità degli interventi, sulla partecipazione alla loro risoluzione, ed in generale sull'importanza che riveste l'ambiente per quanto concerne principalmente la salute. Certamente l'operato del Servizio, sia in termini di celerità di riscontro sulle richieste, che in termini d'intervento vero e proprio sul territorio, ha contribuito, e non poco, al miglioramento in termini di fiducia dell'intervento pubblico nonché in termini di attenzione e sensibilità su tale materia.
- L'opera di sensibilità di cui sopra, è dimostrata dalla maggior sollecitazione da parte dei cittadini verso il nostro Settore nell'opera di prevenzione, con conseguenziale emissione di solerti ed urgenti provvedimenti tesi all'eliminazione delle conseguenze negative delle varie forme di inquinamento delle matrici ambientali, che creano com'è noto, non poche difficoltà ad adempiere alle normali attività quotidiane.
- Elemento di particolare rilievo, che occorre evidenziare sulla problematica ambientale, è che, interessando la salute dei cittadini la stessa riveste, tutta, il carattere d'urgenza, a cui occorre perciò dare la massima celerità e disbrigo esecutivo investendo l'operato di tutti improntato perciò, al massimo impegno possibile.
- Altrettanta importanza riveste, e non poca, la celerità con cui vengono istruiti i procedimenti amministrativi messi in essere dalla complessa ed articolata normativa in materia ambientale, soprattutto per quanto riguarda le attività produttive, noto volano per il lavoro.
- Attenzione in termini d'interventi immediati si manifesta, in modo particolare, per la problematica ambientale connessa alla balneazione, nel cui periodo di validità (aprile – settembre) vede veramente l'ufficio impegnato ad affrontare quasi quotidianamente gli aspetti dell'intera questione.
- Presentata all'attenzione cittadina anche le problematiche connesse all'inquinamento atmosferico che, in alcune zone cittadine hann registrato un notevole e quanto imprevisto aumento dei livelli quotidiani sottoponendo con la massima celerità e attenzione con immediati e celeri interventi (conferenze operative, rapporti con l'ARPAC sede Napoli e Salerno) adottando le più idonee e soluzioni possibili.
- Inoltre il Servizio provvede altresì:
 - - all'archiviazione quotidiana dati aria forniti dall'ARPAC CRIA Napoli, elaborandone i risultati al fine di fornire, in tempo reale, le opportune informazioni ai cittadini nonché agli uffici competenti all'emanazione dei provvedimenti;
 - - a fornire informazione al Pubblico e alle Associazioni Nazionali Ambientaliste quotidianamente, su tutte le tematiche inerente la normativa e le problematiche ambientali.

POLITICHE ENERGETICHE

- Rilascio dei certificati di qualificazione energetica con il sistema europeo DISPLAY per strutture scolastiche Comunali
- Conclusione del Progetto Europeo Cyber Display che ha visto la partecipazione di tutte le scuole Salernitane
- Rilascio attestazioni energetiche per strutture private ai fini del rilascio del certificato di agibilità
- Completamento e connessione dell'impianto fotovoltaico da 515 kW sulla copertura del FORSU
- Completamento delle procedure di connessione per l'impianto di cogenerazione a servizio del FORSU
- Proposta progettuale di parcheggio a pensilina fotovoltaica con annesse colonnine di ricarica per auto elettrica (parcheggio via Torrione in prossimità Grand Hotel Salerno)
- Proposta progettuale di sistema di car sharing elettrico
- Progetto tetti fotovoltaici immobili comunali
- Progetto Polo didattico ex SALID

TRASPORTI – AEREOPORTO – TRASPORTI MARITTIMI

L'ufficio cura, tra l'altro, l'espletamento dei procedimenti amministrativi, contabili e tecnici relativi all'Interporto, all'Aeroporto di Salerno/Pontecagnano e alla società Trasporti Marittimi Salernitani per quanto specificatamente attiene all'ambito riservato alle competenze istituzionali del Comune di Salerno in quanto Società partecipate al fine di:

- Assicurare il soddisfacimento dei bisogni di mobilità delle persone e di trasporto delle merci con il rispetto degli obiettivi di riduzione dei consumi energetici e dei costi ambientali, sociali ed economici;
- Migliorare l'accessibilità dei centri urbani con particolare riguardo ai modi di spostamento "sostenibili", quali il trasporto collettivo, il trasporto ciclo-pedonale e quello intermodale;
- Migliorare l'integrazione tra i modi di trasporto e facilitare l'interconnessione delle reti di trasporto esistenti, anche attraverso lo sviluppo di specifici sistemi informativi e di comunicazione;
- Aumentare l'efficienza economica di ogni singolo modo di trasporto.

Nell'ambito delle attività relative ai "TRASPORTI" si distinguono tre grandi aree:

Trasporti di linea urbana ed extraurbana

L'ufficio cura le procedure tecniche ed amministrative con le società private di trasporto, con l'associazione di categoria ANAV, con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e la Regione Campania, per la istituzione di nuove linee di trasporto o modifiche di quelle in esercizio, fermate passeggeri e richieste varie che interessano il territorio comunale.

Consorzio Aeroporto Salerno – Pontecagnano:

L'Ufficio cura le procedure tecniche ed amministrative di competenza del Comune di Salerno quale socio del Consorzio Aeroportuale ivi compresa la liquidazione delle quote in conto gestione ed in conto capitale.

Porti

Il Settore si occupa, con contestuale attività tecnico-amministrativa ed economica, del miglioramento e della manutenzione del porto e della manutenzione dei porti e dei fanali, nei limiti delle competenze comunali.

Atteso che il Direttore, quale delegato del Sig. Sindaco, rappresenta l'Amministrazione Comunale in seno al Comitato Portuale di Salerno, l'ufficio si occupa di tenere archiviata e registrata, anche in modo informatico, la documentazione relativa alle riunioni .

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE - TPL CSTP.

L'ufficio Trasporto Pubblico Locale esercita le funzioni amministrative del comune capoluogo relative a:

- Servizi di trasporto pubblico non di linea;
- Servizi di linea minimi con oneri a carico del bilancio della Regione, ma con IVA a carico del Comune;
- Servizi di trasporto aggiuntivi con oneri a carico proprio;
- Piani urbani della mobilità;
- Piani di settore;
- Studi di fattibilità;
- Programmi triennali di trasporto pubblico locale.
- Rapporti con l'Agenzia Campana per la mobilità sostenibile;
- Contratti di servizio;
- Gestione dei fondi dei trasporti trasferiti dalla Regione oltre ai fondi propri;
- Gestione di eventuali contributi per investimenti;

Fra le altre attività possiamo distinguere:

Attività ordinarie:

- Predisposizione atti deliberativi;
- Predisposizione determinazioni dirigenziali;
- Gestione diretta dei servizi minimi (già contratto ponte n. 91/2002);
- Gestione diretta del contratto linee aggiuntive;
- Gestione dei fondi dei trasporti trasferiti dalla regione oltre a fondi propri , da utilizzarsi per i servizi di trasporto pubblico locale (circa 5.000.000,00 €. per servizi minimi (ex contratto "ponte" n. 91/2002) e circa 850.000,00 € per contratto linee aggiuntive, il tutto oltre IVA);

- Attività di controllo sul rispetto delle clausole contrattuali e più nel dettaglio sulla regolarità dei servizi (attività preparatoria per lo svolgimento dell'attività di controllo così come previsto dalla delibera di Giunta Regionale n. 3810 del 22/12/2003- agente di controllo: individuazione del personale da adibire al controllo, vista la particolare funzione di agente di controllo, formazione dello stesso, preparazione secondo legge delle tessere ispettive ed attuazione di tutto quanto previsto dalla su citata delibera regionale);
- Formalizzazione e redazione di atti di corrispondenza interna nonché quelli di rilevanza esterna;
- Rapporti con gli Istituti Previdenziali ed Assicurativi (Inps – Inail - Cassa Edile) per l'inoltro ed il rilascio del Documento Unico di Regolarità Contributiva occorrenti per il pagamento delle fatture presentate;

Rapporti con la Regione Campania, detentrica del fondo Nazionale Trasporti

Rapporti con la Provincia di Salerno (Stazionamento ed interscambio servizi di T.P.L.; ristrutturazione di linee; Prolungamento linee; Rilascio pareri in merito alle modifiche di ristrutturazione presentate da società);

Rapporti con altri Settori del Comune;

Rapporti con l'Agenzia Campana per la mobilità sostenibile;

Partecipazione a riunioni con Enti e società di T.P.L. e di linea;

Espletamento di sopralluoghi;

Rilascio pareri tecnici.

Attività straordinarie:

In stretta collaborazione con la Provincia di Salerno collabora per l'attuazione del Piano Provinciale di Trasporto e dei Bacini di traffico e al Piano Provinciale del trasporto Pubblico Locale;

Inoltre:

Cura i rapporti di tipo amministrativo e tecnici con il CSTP per la gestione del servizio di TPL in relazione alla domanda dell'utenza;

Cura i rapporti amministrativi e tecnici con UNICO Campania nonché con gli altri Enti Locali facenti parte del Consorzio Unico Campania e del CSTP;

Aggiorna il contributo Chilometrico;

Acquisisce, in caso di cambio del programma di esercizio, i dati necessari utili per le valutazioni e le determinazioni consequenziali;

Provvede, per il cambio dei programmi di esercizio, alle valutazioni necessarie;

L'ufficio esercita attività di controllo sul rispetto delle clausole contrattuali e più nel dettaglio sulla regolarità dei servizi effettuando il costante monitoraggio del servizio effettuato dalla CSTP con la conseguente tenuta dei conti e liquidazione dei contributi chilometrici.

L' ufficio si occupa di:

- Istituire una autonoma struttura che in via esemplificativa avrà competenze sulla pianificazione di Settore a mezzo della redazione del Piano Urbano della Mobilità (PUM) e del Piano Generale del Traffico Urbano (PGTU). Inoltre dovrà partecipare, data la valenza del comune capoluogo alla redazione del Piano di Trasporto dei Bacini di traffico (PTB) e del Piano Provinciale di Territoriale di Coordinamento (PTC);

- Aggiornare il Piano Triennale dei Servizi Minimi (PTS), relativo alla programmazione ed al progetto esecutivo dei servizi di trasporto pubblico locale su gomma del comune Capoluogo;
- Prorogare almeno per un biennio in modo provvisorio il servizio del TPL con la Società CSTP spa, a partecipazione comunale;
- Completare le attività per la ricapitalizzazione della stessa al fine di preservare i posti di lavoro e conservare un servizio utile alla città ed alla cittadinanza;
- Curare, in sinergia con la Regione Campania, lo svolgimento della gara di affidamento dei servizi di T.P.L. dopo che quest'ultima avrà individuato (speriamo in contraddittorio con questo Comune) l'ambito ottimale di bacino per il servizio all'utenza;
- Tenere un portale interattivo e occuparsi del GIS (Geographic Information Systems) se ci saranno le necessarie risorse umane e strumentali;

In generale dovrà avere competenza sullo svolgimento di tutte le funzioni ed i compiti di programmazione e amministrazione non espressamente riservate alla Regione e non espressamente delegate alla provincia in materia di:

- a) reti, impianti e servizi autofilotranviari e non convenzionali urbani;
- b) nodi e infrastrutture di scambio per la gestione della mobilità.

Lo svolgimento di tutte le funzioni ed i compiti di amministrazione consisterà:

- nella direzione operativa dei servizi di T.P.L.;
- nella verifica dei programmi di esercizio e della corretta esecuzione dei servizi (frequenze, orari, percorsi ecc.);
- nel riscontro delle infrazioni e nell'attività di sanzione;
- nella verifica del rispetto dei patti e delle condizioni di contratto;
- nella liquidazione dei corrispettivi e nelle verifiche economiche dei bilanci e dello stato finanziario delle aziende esercenti;
- nell'esame e nell'autorizzazione di tutti gli interventi di variante e di ottimizzazione dei servizi;
- nella revisione dinamica della programmazione annuale e triennale dei servizi in funzione delle variazioni di domanda, utenza, rete di infrastrutture ecc.;
- collaborazione attiva con il Servizio Viabilità e con la Polizia Comunale e Provinciale e considerata la delicatezza e la complessità del servizio, onde evitare qualsiasi tipo di disservizio, è necessario ed urgente, per la funzionalità a regime di tale unità operativa, che sia attuato il trasferimento delle figure professionali, così come stabilito dalla Giunta Comunale con propria deliberazione n. 1411 del 09/11/2007;

Servizio Igiene Urbana

ATTIVITA' DEL SERVIZIO

La gestione del servizio di igiene urbana è svolta nel modo seguente:

a) il Servizio Comunale di Igiene Urbana, Autoparco e Autorimessa con sede in via Ostaglio, Salerno che nello specifico si occupa delle seguenti attività:

- raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati nelle aree di sedime delle campane per la raccolta del vetro installate in tutta la Città;
- spazzamento stradale e svuotamento cestini gettacarte zona occidentale della Città ;
- svuotamento delle campane per la raccolta del vetro nell'area orientale della città;

b) la Società denominata "Salerno Pulita SpA", con sede in via Wenner n. 69 Salerno- con partecipazione comunale del 98,83%, che nello specifico si occupa delle seguenti attività:

- spazzamento stradale e svuotamento cestini gettacarte zona orientale della Città;
- raccolta integrata dei rifiuti urbani , cd. "porta a porta", sull'intero territorio comunale;
- rimozione microdiscariche presenti sul territorio comunale;
- pulizia aree mercatali;
- pulizia aree cimiteriali;
- pulizia Centro Agroalimentare;
- pulizia aste fluviali;

c) il Consorzio Comuni Bacino SA/2, con sede in via De Bartolomeis n 11 Salerno che nello specifico si occupa delle seguenti attività:

- raccolta dei rifiuti ingombranti e beni durevoli su tutto il territorio comunale a seguito di prenotazione telefonica al numero verde, o abbandonati su strada;
- svuotamento delle campane per la raccolta del vetro nell' area occidentale della città;
- attività di trasferimento della frazione organica dei rifiuti solidi urbani presso il piazzale "A" di Ostaglio;
- attività di trasferimento dei rifiuti solidi urbani presso il piazzale "E" di Ostaglio;
- gestione dei centri comunali di raccolta denominati "Arechi e Fratte ";

d) la ditta RI.CAR System s.r.l., con sede in via F. Galdieri n. 52 - Roccapiemonte, si occupa del servizio di raccolta di toner e cartucce esauste presso i contenitori posizionati dalla ditta medesima all'interno degli uffici pubblici, uffici giudiziari, scuole, ecc....

La ditta effettua anche il ritiro dei toner e cartucce esauste presso i due centri comunali di raccolta denominati "Arechi" e "Fratte" dove i cittadini possono conferire detti materiali

e) la ditta LEM, con sede in via Morolense snc – Centro Direzionale Le Torri – Frosinone, si occupa del servizio di raccolta dell'olio esausto vegetale presso i condomini e le utenze commerciali che hanno fatto richiesta del servizio alla ditta medesima, nonché effettua il

ritiro presso i due centri comunali di raccolta denominati “Arechi” e “Fratte” dell’olio esausto vegetale.

Inoltre il servizio viene effettuato anche in occasione di sagre ed eventi estivi con il posizionamento del contenitore per la raccolta degli olii esausti vegetali all’interno dell’area della manifestazione.

Avendo aderito all’iniziativa pochissimi condomini e attività commerciali il servizio è rivolto principalmente allo svuotamento dei contenitori dedicati presso i centri comunali di raccolta.

f) la ditta GService – Società Cooperativa – Via Nazario Sauro 39 Battipaglia, effettua la raccolta degli indumenti e degli abiti usati all’interno dei contenitori posizionati su varie strade cittadine dalla ditta medesima.

ATTIVITA’ DEL SERVIZIO COMUNALE DI IGIENE URBANA

Il Servizio di Igiene Urbana esplica le sue funzioni in materia di rifiuti mediante lo svolgimento del servizio di spazzamento stradale, di svuotamento dei cestini gettacarte, di svuotamento delle campane per la raccolta del vetro, della rimozione dei rifiuti indifferenziati depositati sul territorio comunale in spregio alle ordinanze sindacali di attivazione della raccolta “porta a porta”.

Vengono inoltre assolti dal personale amministrativo e tecnico, oltre i normali adempimenti di gestione del Servizio (personale, protocollo, acquisizione di beni e servizi funzionali all’attività del Servizio, contabilità ambientale), i compiti inerenti la verifica ed il controllo sui servizi affidati a soggetti terzi (Salerno Pulita, Consorzio di Bacino SA/2).

ORGANICO

l’organico in forza al Servizio di Igiene Urbana è composto da 93 unità così’ come descritto alla pagina 11

Le attività rese dai vari comparti sono, sinteticamente, le seguenti :

Uffici Amministrativi

- gestione del personale (gestione informatizzata presenze, plus-orario, liquidazioni, infortuni, visite mediche periodiche)
- contabilità ambientale (gestioni formulari trasporto rifiuti, raccolta dati sui rifiuti, MUD, SISTRI)
- gestione di convenzioni e contratti di affidamento all’esterno dei servizi (verifiche e liquidazioni)
- acquisizione di beni di consumo per l’attività operativa (gare per l’acquisizione di beni e servizi)
- gestione della segreteria (corrispondenza, protocollo, piani di attività)
- gestione della Raccolta Differenziata (coordinamento attività, Ordinanze Sindacali)
- gestione dell’autoparco comunale (pratiche automobilistiche, tasse di possesso)

Coordinatori

- controllo servizi gestiti in economia (spazzamento viario, svuotamento cestini gettacarte, raccolta vetro)
- controllo servizi affidati all'esterno (controllo sull'attività di Salerno Pulita e Consorzio Bacino SA/2)
- gestione magazzino

Spazzamento stradale

- spazzamento viario della parte di territorio comunale assegnato al Servizio suddiviso in 4 sezioni territoriali e in n. 60 zone di intervento. L'area assegnata al Servizio coincide con il centro città nel triangolo compreso tra la stazione ferroviaria, l'hotel Baia ed il quartiere Fratte.
- pulizia pomeridiana dei due mercati rionali ricadenti nella sopra indicata area (via Piave e via S. Petrillo).

Autisti

- svuotamento cestini gettacarte nell'area coincidente con l'attività di spazzamento;
- rimozione pomeridiana rifiuti aree di sedime delle campane per la raccolta del vetro
- lavaggio strade
- svuotamento campane per la raccolta del vetro situate nella parte orientale della città
- raccolta dei rifiuti abbandonati (microdiscariche)
- ritiro/istallazione campane e cestini gettacarte

Guardiania

- Guardiania dell'Autorimessa Comunale di via Ostaglio in orario diurno e notturno
- Tenuta registro di uscita e rientro degli automezzi
- Rifornimento carburante
- Peso rifiuti e formalizzazione formulari di trasporto

Officine

- manutenzione meccanica ordinaria
- interventi di carpenteria metallica
- manutenzione di carrozzeria ordinaria

MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio opera su 6 giorni/settimana con orario ordinario per gli uffici dalle 07,50 / 13.00 e dalle ore 13,30 alle ore 14,40 (il sabato dalle 07,50 alle 12.10), per i servizi operativi dei Coordinatori in **1° turno** dalle ore 05.00 alle 11.00 ed in **2° turno** dalle ore 08,00 alle ore 13,10 e dalle ore 14,00 alle ore 14,50. Per il personale operaio dalle ore 05,00 alle ore 11,00

I servizi pomeridiani (pulizia delle aree sedime campane) hanno inizio dalle ore 12,45 alle ore 14,45.

Il Servizio esplica, inoltre, l'attività lavorativa nelle giornate **festive domenicali** con l'utilizzo del 50% del personale in forza, garantendo tutte le attività lungo le strade principali della

complessiva area assegnata. e nelle giornate **festive infrasettimanali** con l'utilizzo del 100% del personale in forza garantendo tutte le attività assegnate sull'intero territorio di competenza.

L'attività di spazzamento e di svuotamento dei cestini gettacarte, viene svolta con una frequenza di 6 gg. su sette settimanali, mentre la domenica il servizio viene svolto soltanto sugli assi cittadini principali (Lungomare Trieste, Corso Vittorio Emanuele, Corso Garibaldi, Via Roma, ecc....).

Il servizio di guardiania dell'Autorimessa Comunale, sita in Via Ostaglio Salerno, garantisce il controllo sulla struttura e sugli automezzi in essa ricoverati 24 ore su 24.

AFFIDAMENTI ESTERNI

Società Salerno Pulita SpA – a partecipazione comunale con sede in Via Wenner n.

69 Salerno

- spazzamento stradale e svuotamento cestini gettacarte zona orientale della Città (l'attività di spazzamento viene svolta 6 gg. su sette settimanali nei quartieri Torrione, Pastena, Mercatello, Mariconda, Arbostella, Fratte, ecc..., mentre nella zona industriale e nei quartieri collinari il servizio di spazzamento viene svolto con frequenza di 2-3 gg settimanali;
- lo spazzamento stradale e lo svuotamento dei viene svolto anche la domenica lungo gli assi principali (lungomare Marconi, lungomare Colombo, Via Trento, Via Posidonia, ecc...);
- raccolta integrata dei rifiuti urbani, cd. "porta a porta", sull'intero territorio comunale;
- rimozione microdiscariche presenti sul territorio comunale;
- pulizia aree mercatali;
- pulizia aree cimiteriali;
- pulizia Centro Agroalimentare;

Consorzio di Bacino SA/2 con sede in Via De Bartolomeis n. 11 Salerno

- raccolta dei rifiuti ingombranti e beni durevoli su tutto il territorio comunale a seguito di prenotazione telefonica al numero verde, o abbandonati su strada;
- svuotamento delle campane per la raccolta del vetro nell' area occidentale della città;
- attività di trasferimento della frazione organica dei rifiuti solidi urbani presso il piazzale "A" di Ostaglio;
- attività di trasferimento dei rifiuti solidi urbani presso il piazzale "E" di Ostaglio;
- gestione dei centri comunali di raccolta denominati "Arechi e Fratte";

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

L'erogazione del servizio da parte del Comune di Salerno, della Società Salerno Pulita SpA e del Consorzio Comuni Bacino SA/2 si basa sui principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi; garantiscono inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi.

Imparzialità

Il Comune di Salerno, la Società Salerno Pulita SpA ed il Consorzio Comuni Bacino SA/2 ispirano i propri comportamenti nei confronti dei cittadini ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

Costituisce impegno prioritario del Comune di Salerno, della Società Salerno Pulita SpA e del Consorzio Comuni Bacino SA/2 garantire un servizio continuo e regolare e ridurre la durata di eventuali disservizi.

L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso il Comune di Salerno, la Società Salerno Pulita SpA ed il Consorzio Comuni Bacino SA/2 adotteranno tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegneranno ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

In caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, il Comune, la Società Salerno Pulita SpA ed il Consorzio Comuni Bacino SA/2 garantiscono comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere al Comune di Salerno, alla Società Salerno Pulita SpA ed al Consorzio Comuni Bacino SA/2 le informazioni che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti, a formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 Agosto 1990 n. 241.

Per gli aspetti di relazione con l'utente il Comune di Salerno, la Società Salerno Pulita SpA ed il Consorzio Comuni Bacino SA/2 garantiscono l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

Efficienza ed efficacia

Il Comune di Salerno, la Società Salerno Pulita SpA ed il Consorzio Comuni Bacino SA/2 perseguono l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

Tutela dell'ambiente

Nell'attuazione dei propri compiti il Comune di Salerno, la Società Salerno Pulita SpA ed il Consorzio Comuni Bacino SA/2 hanno come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute umana.

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Nell'ambito degli obiettivi il Comune di Salerno, la Società Salerno Pulita SpA ed il Consorzio Comuni Bacino SA/2 considerano determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

1. continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
2. tutela dell'ambiente;
3. completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
4. formazione del personale;
5. rapidità di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente.

Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

- standard generali;
- standard specifici.

STANDARD GENERALI

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi erogati. Come ogni azienda impegnata nell'erogazione di un servizio di particolare interesse pubblico si ritiene fondamentale curare il rapporto con i cittadini, in modo da garantire un efficace sistema informativo e relazionale con i propri utenti per migliorare gli standard di qualità dell'attività che svolge.

Sono stati istituiti dei servizi telefonici di informazioni al Cittadino utente, per quanto riguarda i principali servizi

Comune di Salerno	Servizio di Igiene Urbana	089/663500
	Società Salerno Pulita SpA	089/772018
	Consorzio Comuni Bacino SA/2	089/221148
	Isola ecologica Arechi	089/338249
	Isola ecologica Fratte	.089/481168
	Numero verde raccolta differenziata	.800505054

tramite i citati recapiti telefonici gli utenti potranno usufruire del servizio per presentare reclami e per segnalare eventuali disservizi o richieste di intervento.

STANDARD SPECIFICI

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi dal Comune di Salerno, dalla Società Salerno Pulita SpA e dal Consorzio Comuni Bacino SA/2.

MODALITA' DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

E' importante che ciascun rifiuto sia separato e raccolto nel contenitore giusto come indicato nel calendario consegnato ad ogni famiglia.

Di seguito vengono riportati i calendari della raccolta:

UTENZE DOMESTICHE, sull'intero territorio cittadino (con eccezione solo della zona Movida) dalle ore **20,00** alle ore **4,00** del giorno successivo nel periodo **invernale** (1° novembre – 30 aprile) e dalle ore **21,00** alle ore **4,00** nel periodo **estivo** (1° maggio – 31 ottobre), nei giorni indicati:

- a) Nei giorni di **Domenica, Martedì, Venerdì**, deve essere effettuato il conferimento dello **Organico**;
- b) Il giorno di **Lunedì** deve essere effettuato il conferimento dell'**Indifferenziato**;
- c) Il giorno di **Mercoledì** deve essere effettuato il conferimento di **Plastica, Acciaio e Alluminio**;
- d) Il giorno di **Giovedì**, deve essere effettuato il conferimento di **Carta e Cartone**;
- e) **Tutti i giorni** è consentito conferire il **Vetro** nelle campane stradali;
- f) Tutti i giorni è consentito conferire **Farmaci e Pile** negli appositi contenitori dedicati;
- g) **I rifiuti Ingombranti e beni durevoli** possono essere conferiti dal Lunedì al Sabato, presso le **isole ecologiche** dalle ore 8,00 alle ore 17,00 nel periodo invernale (1° novembre – 30 aprile) e dalle ore 8,00 alle ore 19,00 nel periodo estivo (1° maggio – 31 ottobre) o su prenotazione per ritiro a domicilio al numero verde 800-563387;

UTENZE DOMESTICHE – ZONA MOVIDA (le utenze del centro storico rientranti nel perimetro ricompreso tra Piazza Flavio Gioia, Via dei Mercanti, Via Luigi Einaudi e via Lungomare Trieste da Piazza Flavio Gioia e fino alla Via G. Verdi) dalle ore **06,00** alle ore **08,00** sia nel periodo invernale che nel periodo estivo, nei giorni indicati:

- a) Nei giorni di **Lunedì, Mercoledì, Sabato**, deve essere effettuato il conferimento dell'**Organico**;
- b) Il giorno di **Martedì**, dalle ore **06,00** alle ore **08,00** sia nel periodo invernale che nel periodo estivo, deve essere effettuato il conferimento dell'**Indifferenziato**;
- c) Il giorno di **Giovedì**, dalle ore **06,00** alle ore **08,00** sia nel periodo invernale che nel periodo estivo, deve essere effettuato il conferimento di **Plastica, Acciaio e Alluminio**;
- d) Il giorno di **Venerdì**, deve essere effettuato il conferimento di **Carta e Cartone**;
- e) **Tutti i giorni** è consentito conferire il **Vetro** nelle campane stradali;
- f) Tutti i giorni è consentito conferire **Farmaci e Pile** negli appositi contenitori dedicati;
- g) **I rifiuti Ingombranti e beni durevoli** possono essere conferiti dal Lunedì al Sabato, presso le **isole ecologiche** dalle ore 8,00 alle ore 17,00 nel periodo invernale (1° novembre – 30 aprile) e dalle ore 8,00 alle ore 19,00 nel periodo estivo (1° maggio – 31 ottobre) o su prenotazione per ritiro a domicilio al numero verde 800-563387;

UTENZE COMMERCIALI, UFFICI PUBBLICI E/O PRIVATI, sull'intero territorio territorio cittadino (con eccezione solo della zona Movida), fatte salve quelle utenze ubicate in appartamenti ad uso ufficio e/o condomini e/o comunque non ubicate in negozi fronte strada, limitatamente ai rifiuti urbani nei seguenti giorni ed agli orari indicati:

- a) Nei giorni di **Domenica, Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì e Venerdì**, dalle ore **20,00** alle ore **4,00** del giorno successivo deve essere effettuato il conferimento dell' **Organico** e dalle ore **14,30** alle ore **15,30** un **ulteriore** conferimento per **ristoranti e mense**;
- b) Il giorno di **Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì e Sabato**, alla chiusura pomeridiana dell'esercizio deve essere effettuato il conferimento del **Cartone**, che **asciutto, piegato e legato** deve essere depositato a piè di negozio;
- c) Il giorno di **Giovedì**, alla chiusura pomeridiana dell'esercizio deve essere effettuato il conferimento della **Carta** (le utenze commerciali che osservano il turno di riposo il giovedì, possono conferire la carta entro le ore **09.00** del giorno successivo);
- d) Il giorno di **Domenica, Mercoledì e Venerdì**, alla **chiusura serale** dell'esercizio deve essere effettuato il conferimento di **Plastica, Acciaio e Alluminio**;
- e) Nel giorno di **Lunedì**, alla **chiusura serale** dell'esercizio deve essere effettuato il conferimento dell' **Indifferenziato** (le utenze commerciali che osservano il turno di riposo il lunedì, possono conferire l'indifferenziato entro le ore **09.00** del giorno successivo);
- f) Tutti i giorni è consentito conferire il **Vetro** nelle campane stradali;
- g) Tutti i giorni è consentito conferire **Farmaci e Pile** negli appositi contenitori dedicati;
- h) **I rifiuti Ingombranti e beni durevoli** possono essere conferiti dal Lunedì al Sabato, presso le **isole ecologiche** dalle ore 8,00 alle ore 17,00 nel periodo invernale (1° novembre – 30 aprile) e dalle ore 8,00 alle ore 19,00 nel periodo estivo (1° maggio – 31 ottobre) o su prenotazione per ritiro a domicilio al numero verde 800-563387;

UTENZE COMMERCIALI, UFFICI PUBBLICI E/O PRIVATI, ZONA MOVIDA (le utenze del centro storico rientranti nel perimetro ricompreso tra Piazza Flavio Gioia, Via dei Mercanti, Via Luigi Einaudi e via Lungomare Trieste da Piazza Flavio Gioia e fino alla Via G. Verdi), fatte salve quelle utenze ubicate in appartamenti ad uso ufficio e/o condomini e/o comunque non ubicate in negozi fronte strada, limitatamente ai rifiuti urbani nei seguenti giorni ed agli orari indicati:

- a) Nei giorni di **Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì e Sabato**, dalle ore **06,00** alle ore **08,00** sia nel periodo **invernale** che nel periodo **estivo** deve essere effettuato il conferimento dell' **Organico** e dalle ore **13,30** alle ore **14,30** un **ulteriore** conferimento per **ristoranti e mense**;
- b) Il giorno di **Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì e Sabato**, dalle **ore 13,30** alle ore **14,30** sia nel periodo **invernale** che nel periodo **estivo**, deve essere effettuato il conferimento del **Cartone**, che **asciutto, piegato e legato** deve essere depositato a piè di negozio;
- c) Il giorno di **Venerdì**, dalle ore **06,00** alle ore **08,00** sia nel periodo **invernale** che nel periodo **estivo**, deve essere effettuato il conferimento della **Carta**;
- d) I giorni di **Lunedì, Giovedì e Sabato**, dalle ore **06,00** alle ore **08,00** sia nel periodo **invernale** che nel periodo **estivo**, deve essere effettuato il conferimento di **Plastica, Acciaio e Alluminio**;

- e) Nel giorno di **Martedì**, dalle ore **06,00** alle ore **08,00** sia nel periodo **invernale** che nel periodo **estivo**, deve essere effettuato il conferimento dell' **Indifferenziato** ;
- f) Tutti i giorni è consentito conferire il **Vetro** nelle campane stradali;
- g) Tutti i giorni è consentito conferire **Farmaci** e **Pile** negli appositi contenitori dedicati;
- h) **I rifiuti Ingombranti e beni durevoli** possono essere conferiti dal **Lunedì** al **Sabato**, presso le **isole ecologiche** dalle ore 8,00 alle ore 17,00 nel periodo invernale (1° novembre – 30 aprile) e dalle ore 8,00 alle ore 19,00 nel periodo estivo (1° maggio – 31 ottobre).

Per quanto riguarda le tipologie di rifiuto da raccogliere, si riporta per ognuna di esse l'elenco dei rifiuti conferibili:

ORGANICO (dalla A alla Z)

Quando consegnare: secondo gli orari sopra riportati

Come consegnare: In sacchi bianchi riposti all'interno delle biopattumiere. Si tratta di una busta odorante e biodegradabile che in quanto tale è più costosa, pertanto è preferibile non farne altri usi;

COSA SI:

- Alberi di Natale veri (stazione ecologica autorizzata)
- Bambù (piccoli oggetti)
- Bucce e scarti di frutta o verdura
- Carbone spento
- Carta unta
- Ceneri spente (camini o forni a legna)
- Cucchiaini in legno
- Erba (in piccole quantità)
- Farinacei in genere
- Fazzoletti sporchi di materiale organico (sugo, unto, muchi etc)
- Fiammiferi di legno spenti
- Filtri di tè, caffè, camomilla e infusi
- Fiori secchi e recisi
- Foglie
- Fondi di caffè
- Frutti
- Giornali sporchi di materiale organico (escrementi di animali domestici)
- Gusci di crostacei
- Gusci di frutta secca
- Gusci di uovo
- Incensi
- Lettieria naturale per animali
- Lische di pesce
- Ossi(avanzi di cibo)
- Paglia

- Pane rafferma
- Pasta alimentare
- Pesce
- Pettine in legno
- Piante
- Scarti di cucina
- Scatola in cartone per pizza (se sporca)
- Sfalci di potatura (piccole quantità)
- Stuzzicadenti
- Sughero (oggetti piccoli come tappi)
- Terriccio per piante
- Uova
- Verdura

COSA NO:

- Imballaggi
- Piatti e bicchieri di plastica
- Pannolini e assorbenti
- Stracci anche se bagnati;
- Vasi di plastica per piante, ecc...
- Metalli vari, ecc.....

MULTIMATERIALE: PLASTICA, ACCIAIO E ALLUMINIO (dalla A alla Z)

Quando consegnare: secondo gli orari sopra riportati

Come consegnare: in sacchi di colore blu possibilmente

COSA SI:

- Acetone (contenitore vuoto e lavato)
- Alluminio
- Ammoniaca (contenitore vuoto e lavato)
- Antiparassitari (contenitore vuoto e lavato)
- Antitarme (contenitore vuoto e lavato)
- Barattoli in alluminio e acciaio (per olio, pelati, tonno etc)
- Barattoli in latta
- Barattoli per alimenti in polvere
- Flaconi per detersivi
- Barattoli per rullini fotografici
- Barattoli per salviette umidificate
- Barattolini di crema
- Barre da imballaggio in polistirolo espanso
- Binarietti in alluminio per tendine
- Blister in plastica
- Bombolette spray non T/F (contenitore vuoto)
- Bottiglie in plastica (per acqua, oli, succhi etc)
- Buste e sacchetti per alimenti in genere (pasta, riso, caffè etc)
- Candeggina (contenitore vuoto e lavato)

- Carta stagnola (alluminio)
- Cellophane
- Confezioni in plastica rigide o flessibili
- Contenitori in tetrapak
- Lattine
- Contenitori creme per viso corpo abbronzanti (contenitore vuoto)
- Coperchietti dei barattoli di yogurt
- Detersivo (sacchetto vuoto)
- Dispensatori per alimenti (creme salse,yogurt,dentifricio etc)
- Fiale in plastica vuote
- Film e pellicole da imballaggio in plastica
- Fogli di protezione in alluminio per alimenti
- Fogli in alluminio per uso domestico
- Imballaggi in metallo
- Imballaggi in plastica
- Imballaggi in polistirolo
- Insetticidi per uso domestico (contenitore vuoto)
- Yogurt (contenitore vuoto)
- Lacche (contenitore vuoto)
- Lattine in banda stagnata
- Pellicole per alimenti
- Deodoranti(contenitore vuoto)
- Reti in plastica per frutta e verdura
- Sacchi per detersivi(contenitore vuoto e lavato)
- Sacchi per prodotti da giardinaggio(contenitore vuoto e lavato)
- Shoppers in plastica
- Solventi non etichettati T/F(contenitori vuoti e lavati)
- Tuniche per uso domestico
- Tappi a corona in alluminio
- Tappi di barattoli in alluminio
- Tappi in plastica
- Tintura per abiti carpe o capelli (contenitore vuoto)
- Tubetti per uso alimentare o medico
- Vaschette per gelati in plastica o polistirolo
- Vaschette in alluminio per alimenti
- Vaschette in plastica per uova

COSA NO:

- Giocattoli rotti
- Tutto ciò che non è imballaggio in plastica

Dal 1° maggio 2011 novità nella raccolta differenziata dei rifiuti, *piatti e bicchieri monouso in plastica faranno parte dei prodotti che è possibile inserire nella raccolta differenziata degli imballaggi in plastica.* L'accordo siglato a livello nazionale il 21 marzo 2011 dal Comitato di Coordinamento ANCI-CONAI, ha infatti deliberato l'estensione della raccolta differenziata a piatti e bicchieri di plastica "usa e getta" che saranno poi destinati al Consorzio Corepla per il

riciclo. Per garantire una raccolta differenziata di qualità occorrerà tuttavia seguire alcuni piccoli accorgimenti, i piatti e i bicchieri non dovranno essere sporchi di cibo per non “inquinare” il resto della raccolta e dovranno quindi essere svuotati e puliti dai residui di alimenti prima di essere conferiti nella raccolta differenziata. Occorre, inoltre, tener presente che la nuova disposizione riguarda solo bicchieri e piatti “monouso”, rimangono esclusi e devono quindi essere gettati nei contenitori per i rifiuti indifferenziati piatti e bicchieri in plastica dura riutilizzabili. Stessa destinazione anche per le posate in plastica e i bastoncini per mescolare le bevande poiché, in base alla direttiva 2004/12/CE del Parlamento europeo, non possono essere considerati imballaggi. La raccolta differenziata della plastica, infatti, riguarda solo gli oggetti concepiti per contenere, proteggere e trasportare delle merci. Ricordiamo, inoltre, che per l’attuale normativa non sono considerati imballaggi e dunque non vanno gettati nella plastica anche giocattoli, attrezzature da cucina, piccoli elettrodomestici, appendiabiti, tubi da giardinaggio, spazzole, rasoi, accendini, penne, guanti, dvd e vhs. Invitiamo, pertanto, i cittadini a continuare a differenziare e a conferire nei contenitori appositi per la raccolta della plastica: bottiglie, flaconi, vaschette in polistirolo, reti e cassette per la frutta e verdura, pellicole di imballaggio, contenitori e barattoli per alimenti e cosmetici

CARTA E CARTONE(dalla A alla Z)

Quando consegnare: secondo gli orari sopra riportati

Come consegnare: in sacchi di colore bianco

COSA SI:

- Biglietti di autobus/treni/aerei
- Buste di biscotti salva freschezza di carta e alluminio insieme
- Carta patinata
- Carta umida (carta dei parrucchieri, di pura cellulosa)
- Cartoncino
- Cartone da imballaggio
- Fogli di carta o cartone
- Giornali
- Imballaggi di carta o cartone
- Imballaggi tipo tetrapak
- Libri
- Pergamene
- Quaderni
- Riviste
- Scatola in cartone per pizza (se pulita)
- Vaschetta in carta per uova
- Fascette di cartoncino come conserve, cosmetici etc
- Tutte le piccole confezioni di cartone che rivestono i prodotti come (dentifricio, medicinali, creme, detersivi, cosmetici, etc.)

COSA NO:

- Carta sporca, oleata, da forno e plastificata

INDIFFERENZIATO (dalla A alla Z)

Quando consegnare: secondo gli orari sopra riportati
Come consegnare: In sacchi di colore grigio

COSA SI:

- Accendino
- Addobbi natalizi
- Alberi di natale finti (se di piccole dimensioni)
- Assorbenti
- Bacinelle in plastica
- Bambole
- Bottoni
- Canne per irrigazione
- Capelli
- Carta carbone (carta copiativa)
- Carta cerata
- Carta fotografica
- Carta plastificata(per affettati,formaggi, carni etc)
- Carta sporca di colla o altre sostanze
- Carta vetrata
- Cassette audio e video
- Cd e cd-rom
- Cera
- Ceramica e porcellana
- Cosmetici
- Cover di cellulari
- Custodia per cd,musicassette e videocassette
- Dischetti per computer
- Dischi in vinile
- Dvd
- Elastici
- Etichette adesive
- Etichette di indumenti
- Feltrino
- Filo interdentale
- Fiori finti
- Floppy disc
- Fotografie
- Ganci per chiudere i sacchetti
- Giocattoli
- Gomma
- Gomma da masticare
- Gomma piuma
- Goniometri
- Grucce appendi abiti

- Guanti in gomma, lattice e usa e getta
- Guarnizioni
- Lacci per scarpe
- Lamette
- Lampadine ad incandescenza
- Lettiera sintetica per animali
- Lucida scarpe
- Matite
- Mozziconi di sigaretta
- Nastri per regali
- Nastro adesivo
- Negativi fotografici
- Occhiali (montatura)
- Ombrelli
- Palloni da gioco
- Panni elettrostatici per la polvere
- Pannolini
- Pannoloni
- Pellicola fotografica
- Peluche
- Pennarelli
- Penne
- Pennelli
- Pettine in plastica
- Piastrine per zanzare
- Polvere da pulizia pavimenti
- Polveri dell'aspirapolvere
- Posate in plastica
- Preservativi
- Reggette per legatura pacchi
- Righelli
- Rullino fotografico
- Sacchetti per aspirapolvere
- Sapone in pezzi e saponette
- Scarpe e scarponi se in cattivo stato
- Secchielli in plastica
- Sigarette
- Siringhe
- Spazzole
- Spazzolini
- Specchi (piccoli)
- Spugne
- Stoviglie in plastica
- Stoviglie rotte
- Stracci
- Striscette depilatorie



- Suole per scarpe
- Sveglie
- Tagliere in plastica
- Tappezzeria
- Trucchi
- Tubi in gomma (se di piccole dimensioni)
- Tubi in PVC per idraulico (se in piccole dimensioni)
- Valigia
- Vasi in plastica per vivaisti
- Vasi in terracotta
- Veneziane
- Videocassette
- Zaini
- Zanzariere
- Zappa
- Zerbino
- Zoccoli

COSA NO:

- Ingombranti pericolosi
- Organico
- imballaggi.

PANNOLINI e PANNOLONI:

Per quanto riguarda le utenze domestiche con presenza all'interno del nucleo familiare di neonati, di persone allettate che hanno problemi di salute e che fanno uso di pannolini e pannoloni oltre al conferimento previsto con l'indifferenziato il lunedì sera è possibile effettuare il conferimento anche il giovedì sera, con ritiro da parte della Società Salerno Pulita il venerdì mattina, previa registrazione presso l'ufficio Raccolta Differenziata.

Il servizio aggiuntivo il giovedì sera viene effettuato utilizzando o il mastello verde per uso domestico consegnato all'atto dell'avvio della raccolta porta a porta o attraverso il ritiro presso l'ufficio Raccolta Differenziata di un nuovo mastello.

RITIRO INDIFFERENZIATO PRESSO ATTIVITA' DI RISTORAZIONE:

Per quanto riguarda le utenze commerciali dedite ad attività di ristorazione, oltre al conferimento previsto con l'indifferenziato il lunedì sera è possibile effettuare il conferimento anche il venerdì sera, con ritiro da parte della Società Salerno Pulita il sabato mattina, previa registrazione presso l'ufficio Raccolta Differenziata.

Il servizio aggiuntivo il venerdì sera viene effettuato utilizzando il carrellato consegnato all'attività commerciale all'atto dell'avvio della raccolta integrata dei rifiuti urbani.

VETRO (dalla A alla Z)

Quando consegnare: tutti i giorni a tutte le ore

Come consegnare: presso le campane verdi per la raccolta del vetro, utilizzando le borse riutilizzabili consegnate con il kit

COSA SI:

Contenitori, bottiglie, vasi e vasetti, flaconi e barattoli di vetro.

COSA NO:

Pirofile, ceramiche

FARMACI- PILE – INDUMENTI – TONER E CARTUCCE – OLII ESAUSTI VEGETALI

Farmaci, medicinali scaduti, pile a stilo e a bottone, da conferire separatamente presso i contenitori dedicati, presenti rispettivamente all'esterno delle farmacie per quanto riguarda i farmaci scaduti, e all'interno dei rivenditori di pile, per quanto riguarda le pile, oppure conferendo pile e farmaci presso i centri comunali di raccolta denominati "Arechi" e "Fratte".

Per quanto riguarda il toner e le cartucce esauste è possibile conferire tali materiali presso i centri comunali denominati "Arechi" e "Fratte".

Il ritiro presso questi centri viene effettuato dalla ditta R.I.C.A.R System s.r.l. con sede in Via F. Galdieri n. 52 – Roccapiemonte. La ditta effettua il servizio di raccolta del toner e delle cartucce esauste, come detto in precedenza, anche presso gli uffici pubblici, gli uffici giudiziari, scuole, ecc....

Per quanto riguarda lo smaltimento degli olii vegetali esausti, qualora il cittadino o l'attività commerciale non ha aderito al servizio di raccolta domiciliare, è possibile conferire lo stesso, da parte dei cittadini, presso i centri comunali di raccolta denominati "Arechi" e "Fratte". Il ritiro presso questi centri viene effettuato dalla ditta LEM sita in via Morolense snc Centro Direzionale Le due Torri – Frosinone.

Per quanto riguarda gli indumenti ed abiti usati devono essere conferiti negli appositi cassonetti posizionati dalla ditta GSERVICE Società Cooperativa – Via Nazario Sauro n. 39 – Battipaglia.

RIFIUTI INGOMBRANTI (dalla A alla Z)

I rifiuti ingombranti e durevoli devono essere conferiti presso le Isole ecologiche "Arechi" e "Fratte", oppure a seguito di prenotazione telefonica al numero verde per il ritiro a domicilio.

COSA SI:

Mobili, serramenti, arredi, frigoriferi, cucine, lavastoviglie, lavatrici, televisori, computer, stampanti, etc.

Consigli e suggerimenti utili

Ogni bidone carrellato si utilizza per una sola tipologia di rifiuto: es. non si usa il carrellato dell'indifferenziato per depositare la carta

I condomini recintati che hanno una viabilità interna sufficiente e vogliono che Salerno Pulita entri a raccogliere i rifiuti devono far trovare il cancello aperto alle squadre di raccolta nei giorni e negli orari di conferimento

I bidoni carrellati depositati nelle aree interne vanno trasportati fuori vuoti, sempre secondo il calendario della raccolta, e solo dopo vanno riempiti.

I piatti, i bicchieri e le posate di plastica vanno prima puliti dai residui di cibo e conferiti nell'apposito sacco per la plastica.

Le bottiglie di plastica vanno schiacciate senza tappo e ritappate per diminuire il volume (anche in questo caso sarebbe auspicabile evitare l'acquisto di acqua e bere l'acqua del rubinetto ovvero utilizzare vuoti a rendere)

Sul presupposto che la domanda presentata è 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 nel paragrafo E. 2 di questa Carta.





SETTORE AMBIENTE E MOBILITÀ URBANA

CARTA DEI SERVIZI - CUSTOMER SATISFACTION

Indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione dell'utenza al fine di ottimizzare la qualità dei servizi erogati

Informazioni di carattere generale

sesto: _ M _ F

età:

- sino a 40 anni
 tra 40 e 65 anni
 oltre i 65 anni

Professione:

- lavoratore dipendente
 libero professionista
 pensionato
 altro _____

QUESTIONARIO

1. Relativamente alla procedura per la realizzazione dell'opera pubblica denominata, essendo stata la S.V. interessata da un esproprio da parte del Comune di Salerno, le informazioni richieste dal Servizio Espropri sono state da Lei ritenute:

- insufficienti
 esaustive
 da integrare
 altro _____

2. Le comunicazioni ricevute riguardanti le fasi del procedimento amministrativo espropriativo prodotte ai sensi della normativa vigente di cui al D.P.R. n. 327/2001 (vincolo preordinato all'esproprio

dichiarazione di pubblica utilità dell'opera, offerta dell'indennità ecc), sono state da Lei ritenute semplici nella comprensione ?:

- si
- no
- da migliorare
- altro _____

3. Quante volte ha contattato e/o consegnato documenti al Servizio?

- Raramente
- una volta a settimana
- una volta al mese
- altro _____

4. Come ha contattato l'Ufficio?

- telefono
- di persona
- e-mail
- altro _____

5. Come valuta la capacità di ascolto del personale a cui si è rivolto?

- scarsa
- insufficiente
- discreta
- ottima
- altro _____

6. Quando si è recato presso gli Uffici, il personale è stato

- disponibile
- sbrigativo
- insofferente
- altro _____

7. Ritiene che il generale funzionamento dell'Ufficio si ispiri al principio di legalità e rispetti la normativa vigente in materia?

- si
- no
- altro _____

8. Osservazioni e suggerimenti per migliorare il Servizio

2. Valutazione e aggiornamento della Carta

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito Internet del Comune di Salerno 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.

E. Altre informazioni utili

1. Il Settore Ambiente e Mobilità Urbana è inserito nel Sito del Comune

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

Cliccare su “SETTORI” quindi AMBIENTE e qui l'utente evidenzia il solo settore ambiente (è in corso di perfezionamento l'unione dei due settori da parte degli uffici preposti) ritornare in home page ricliccare nuovamente “Settori” e quindi MOBILITÀ URBANA in queste pagine l'utente può prendere visione di: sedi, procedimenti, modulistica, servizi on line)

2. I suggerimenti, le segnalazioni , i reclami-

Suggerimento:

Azione del cittadino diretta a sottoporre all'Amministrazione proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni.

Segnalazione:

Azione del cittadino diretta a comunicare all'Amministrazione fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti, che ritiene rientrino nell'interesse della e sui quali ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio.

Per formulare suggerimenti/segnalazioni riferite ai servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno, gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del medesimo Comune, utilizzando l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato n. 1)

Anche per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno, gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del medesimo Comune, utilizzando anche l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato n. 2).

Il reclamo può essere presentato a mano, spedito per posta, per fax o tramite e-mail (posta elettronica) o pec (posta elettronica certificata)

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 20/09/2013, sulla base dello schema-tipo elaborato dal Settore Personale.

Allegato1

MODULO SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI

AL COMUNE DI SALERNO

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via Roma-Palazzo di Città

SALERNO

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 10 giorni dalla data di ricevimento.

Come vuole essere contattato:

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

via telefono al numero.....

per posta ordinaria all'indirizzo:

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

.....

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 al D. Lgs. 196/2003.

Grazie per la collaborazione.

Allegato 2

Modulo presentazione reclami

Gentile Utente, il presente modulo per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno può essere presentato, debitamente compilato in ogni sua parte, attraverso una delle seguenti modalità:

- a mano, o spedito per posta al Comune di Salerno - Ufficio Relazioni con il Pubblico, Via Roma, Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno o via fax al n. 089 _____, o tramite posta elettronica all'indirizzo: urp@comune.salerno.it

- a mano, o spedito per posta, o per fax o tramite posta elettronica direttamente al Dirigente responsabile del servizio interessato. Resta ferma la facoltà d'inoltrare reclami verbali, anche telefonando allo 089 _____ o al numero verde 800 _____ (risponde l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico).

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. E' 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, a cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e intere 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

SALERNO

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

Compilare con i propri dati anagrafici i seguenti campi:

Nome _____ Cognome _____

Indirizzo _____

Comune _____ Cap. _____

Telefono: _____ E-mail _____

Luogo e data _____

Firma

Per eventuali informazioni Ufficio Relazioni con il Pubblico, al Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno - ; telefono 089 _____, numero verde 800 _____; fax _____; e-mail urp@comune.salerno.it
Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00, il martedì e il giovedì anche dalle 16.00 alle 18.00.

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto legislativo n. 196/2003

(Codice in materia di protezione dei dati personali)

Ai sensi del Codice in materia di protezione dei dati personali, il Comune di Salerno, in qualità di Titolare del trattamento (“Titolare”), è tenuto a fornirLe la seguente informativa sul trattamento dei Suoi dati personali.

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 del reclamo 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 del Suo reclamo.

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 è l'Ente Comune di Salerno con sede in Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno, mentre il responsabile del trattamento è il dott./ sig. _____, Responsabile dell'Unità Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Salerno, reperibile all'indirizzo di Via Roma Palazzo di Città – 84100 Salerno, telefono 0089 66 _____; fax 089 _____; e-mail urp@comune.salerno.it



Per chi ha la possibilità di comunicare in via informatica può inviare reclamo ai seguenti indirizzi di posta elettronica:

Servizio Ecologia:

Inquinamento Atmosferico Igienico - Sanitario - Fogne - Suolo e Sottosuolo – Balneazione banca dati archivio autorizzazioni -

LEONE ENRICO ☎ 089663877 ✉ e.leone@comune.salerno.it

Inquinamento acustico

DEL PIZZO GIULIA ☎ 089663813 ✉ g.delpizzo@comune.salerno.it

Scarico Acque reflue in corpi ricettori

MARASCO MARIO ☎ 089663861 ✉ m.marasco@comune.salerno.it

Messa in sicurezza del territorio da:

- difesa delle coste e ripascimento delle spiagge;
- sistemazioni idrauliche;
- bonifiche aree soggette ad inquinamento da amianto

NATALE MASSIMO ☎ 089663811 ✉ m.natale@comune.salerno.it

- rischi di frana, inondazioni e alluvioni;

PARISI IDA ☎ 089663806 ✉ i.parisi@comune.salerno.it

Mobilità Urbana

Trasporto Extraurbano E Linee Nazionali

DANIELE ANTONIO ☎ 089 663804 ✉ a.daniele@comune.salerno.it

Trasporto Pubblico Locale

SERGIO ANTONIO ☎ 089 – 663876 ✉ a.sergio@comune.salerno.it

Metropolitana

NARDI EDUARDO ☎ 089663801 ✉ e.nardi@comune.salerno.it

Randagismo

SANTIA M. ROSARIA ☎ 089663816 ✉ mr.santia@comune.salerno.it

Igiene Urbana:

Responsabile del Servizio Igiene Urbana

GIORDANO CARMINE ☎ 089 – 663800 📧 c.giordano@comune.salerno.it

gestione Raccolta Differenziata (coordinamento attività, Ordinanze Sindacali)

MAIORINO VINCENZO ☎ 089663808 📧 v.maiorino@comune.salerno.it

servizi di manutenzione ordinaria e conservativa del patrimonio cittadino e di manutenzione e pulizia del patrimonio pubblico

MERCURIO GIANFRANCO ☎ 089663808 📧 m.mercurio@comune.salerno.it

contabilità ambientale (gestioni formulari trasporto rifiuti, raccolta dati sui rifiuti, MUD, SISTRI)

DE ROSA FRANCESCO ☎ 089663502 📧 f.derosa@comune.salerno.it

Ufficio Beni e Servizi

CANETTI GAETANO ☎ 089663503 📧 g.canetti@comune.salerno.it

DE CHIARA DOMENICO ☎ 089663804 📧 d.dechiara@comune.salerno.it

D'AVINO ANTONIO ☎ 089663511 📧 a.davino@comune.salerno.it

Controllo Attività: Spazzamento :Salerno Pulita e Consorzio Bacino Sa/2

ALBINO VINCENZO 📧 v.albino@comune.salerno.it

AVELLA PIETRO 📧 p.avella@comune.salerno.it

FERRANTE CESARE 📧 c.ferrante@comune.salerno.it

RINALDI ANTONIO 📧 a.rinaldi@comune.salerno.it

HIPOCRATICA
CIVITAS