



AZIENDA SPECIALE
CASTIGLIONE 2014



COMUNE DI
CASTIGLIONE DELLA
PESCAIA

CARTA DEI SERVIZI

PULIZIA DELLE SPIAGGE LIBERE DEL

TERRITORIO COMUNALE

Indice

PREMESSA	2
1. PROFILO AZIENDALE.....	3
2. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
3. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	5
4. STANDARD GENERALI	7
5. STANDARD SPECIFICI	7
6. LA TUTELA	14
7. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	15
8. PENALITÀ	15
9. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA	15
10. GESTIONE LAMENTELE E SUGGERIMENTI.....	16
ALLEGATO a) SCHEMA PER LA SEGNALAZIONE DI RECLAMI, LAMENTELE E SUGGERIMENTI.....	17

PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini-utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità. La Carta rappresenta l'impegno dell'Azienda ad assicurare la qualità nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento ed agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del prodotto servizio.

La Carta è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative:

D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

D.L. del 12/05/95, convertito nella **Legge 11/07/95 n° 273**, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;

D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;

D.L. 30/07/1999 n°286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

Nella Carta il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi, sui propri diritti e modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con l'Azienda fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

1. PROFILO AZIENDALE

Azienda Speciale Castiglione 2014 - E' costituita ai sensi dell'art. 114 del del D. lgs. n. 267/00 e s.m.i., è ente strumentale del Comune per l'esercizio dei servizi ad essa affidati, dotata di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale, patrimoniale, finanziaria, gestionale e negoziale, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente e dalle leggi speciali di settore. L'Azienda deriva dalla trasformazione della società "Azienda Multiservizi Castiglione della Pescaia Srl" alla quale è subentrata in tutti i rapporti senza soluzione di continuità.

Il Comune determina gli indirizzi generali, controlla i risultati, esercita la vigilanza, conferisce il capitale di dotazione e provvede alla copertura dei costi sociali eventualmente imposti all'Azienda.

L'Azienda ha sede legale in Castiglione della Pescaia, Via dei Drappieri, snc ed opera, di regola, nel territorio del Comune di Castiglione della Pescaia, ma può, al fine di soddisfare esigenze riconducibili alla comunità locale o per il perseguimento delle finalità economiche previste dal piano programma, svolgere la propria attività anche al di fuori del detto territorio.

Il Comune può deliberare l'estensione dell'attività dell'Azienda al territorio di altri enti locali previa approvazione dello schema di convenzione ex art 30 del D.Lgs 267/2000 e del contratto generale di servizio.

La durata dell'Azienda viene determinata con scadenza al 31/12/2063 e tale termine potrà essere prorogato con delibera del Consiglio Comunale del Comune.

L'Azienda ha per oggetto le seguenti attività:

1. Gestione servizi inerenti il demanio marittimo e portuale;
2. Gestione servizi cimiteriali;
3. Gestione servizi manutentivi aree verdi ed arredo urbano;
4. Gestione servizi inerenti il patrimonio immobiliare comunale;
5. Gestione servizio falciatura e risagomatura fossette, banchine e pertinenze stradali
6. Gestione servizi inerenti la tutela ambientale;
7. Gestione servizi socio-assistenziali ed educativi, culturali e farmacie;
8. Gestione parcheggi comunali, manutenzione segnaletica orizzontale e verticale, viabilità;

9. Gestione Archivio Settore Pianificazione del Territorio;
10. Gestione servizio affissioni;
11. Supporto alle attività dell'ente;
12. Esecuzione lavori connessi alle attività gestite.

Nel corso della sua breve esperienza, Castiglione 2014 si sta costantemente impegnando per il miglioramento dei servizi, al fine di ottenere risultati via via crescenti sia nel soddisfare le esigenze dei fruitori dei servizi, sia sotto il profilo economico. Castiglione 2014 ha quindi introdotto metodologie di gestione in grado di assicurare la qualità e la sicurezza dei servizi forniti agli utenti, la protezione dell'ambiente, la conservazione dell'energia e delle risorse naturali, nonché la salute e la sicurezza dei posti di lavoro ed alle aree limitrofe agli insediamenti.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

✓ Eguaglianza

L'erogazione del servizio da parte di Castiglione 2014 si basa sui principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi; garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

✓ Imparzialità

Castiglione 2014 ispira i propri comportamenti nei confronti dei cittadini ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

✓ Continuità

Costituisce impegno prioritario di Castiglione 2014 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 L'Azienda adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegnerà ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

✓ Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere a Castiglione 2014 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 previste dalla Legge 7 agosto 1990 n°241 e smi nonché dal Regolamento per la disciplina del diritto di accesso ai documenti amministrativi approvato con Deliberazione del C.d.A n°9 del 10/02/2014.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, Castiglione 2014 garantisce l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, sarà 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**

Castiglione 2014 persegue 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 Castiglione 2014 ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute umana. Inoltre assume il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che l'azienda assume come regola inderogabile nel proprio agire.

3. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nell'ambito degli obiettivi concordati con l'Amministrazione Comunale, Castiglione 2014 considera determinanti per la qualità dei servizi 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.

4. 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 Castiglione 2014.

• **Accessibilità alle informazioni**

Per facilitare i rapporti tra cittadino e Azienda, sono attivi i seguenti strumenti:

- Uffici amministrativi presso la sede Castiglione 2014, numero telefonico 0564/933499 aperti dalle ore 9,00 alle 17,00 dal lunedì al venerdì, attraverso il quale è possibile:
 - ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
 - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi.
- fax al numero 0564/931196;
- casella di posta elettronica all'indirizzo info@castiglione2014.it;
- casella di posta elettronica certificata all'indirizzo castiglione2014@pec.it;
- sito internet Castiglione 2014 all'indirizzo www.castiglione2014.it.;
- è possibile inoltre inviare richieste e reclami scritti indirizzati a:

Castiglione 2014 Via dei Drappieri snc- 58043 Castiglione della Pescaia (GR).

- Ufficio distaccato presso la Darsena Comunale:
 - Responsabile servizi Darsena sig. Giampaolo Lari – c/o Darsena comunale – Molo Cristiano Cini – Castiglione della Pescaia, tel e fax 0564/933602, mail g.lari@castiglione2014.it;
- Ufficio Iat – P.zza Garibaldi, 6 Castiglione della Pescaia (GR), tel 0564/933678 mail: iat@comune.castiglionedellapescaia.gr.it;
- Ufficio Iat Punta Ala– Piastra servizi del Gualdo Punta Ala (GR), tel 0564/922396

• **Tempi di risposta alle richieste dell'utente**

Gli utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta che verbale.

Alle richieste di informazioni effettuate di persona o per telefono viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è pari a 30 giorni dalla data di ricevimento come risulta dal timbro postale o dal protocollo aziendale nel caso di consegna a mano. Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente da Castiglione 2014, il termine di 30 giorni può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

- **Informazioni e comunicazioni all'utente**

Castiglione 2014 assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione di servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa promossa dall'Azienda. Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- pubblicazioni sul sito internet dell'Azienda;
- comunicati stampa;

Castiglione 2014 si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile e accessibile.

- **Comportamento del personale**

Tutto il personale dell'Azienda è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

Castiglione 2014 cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale aziendale è tenuto a rivolgersi ai cittadini con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche. Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

5. 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 da Castiglione 2014.

Il servizio preso in esame in modo specifico è la "**Pulizia delle spiagge libere del territorio comunale**". L'organizzazione del servizio è definita dal contratto per l'affidamento dei servizi approvato dal Comune di Castiglione della Pescaia.

L'oggetto del servizio concerne una serie complessa di attività di pulizia e manutenzione delle spiagge libere Comunali nonché degli accessi pubblici dalla strada all'arenile, nei tratti compresi tra Loc. Le Marze – Loc. Casa Mora, Loc. Casa Mora – Punta delle Rocchette e, Foce dell'Alma – Punta Hidalgo, escluse aree in concessione ai privati, per un totale di circa 13.500 metri lineari di arenile.

Prima del periodo pasquale vengono solitamente effettuati i lavori di preparazione delle spiagge, residuali rispetto agli interventi straordinari della stagione invernale, mediante rimozione dei materiali grossolani e la raccolta dei rifiuti, compresi quelli infossati, la vagliatura meccanica e livellazione dell'arenile, nonché l'istallazione di un congruo numero di cestini portarifiuti.

Durante la stagione estiva, con frequenza legata alla particolarità del periodo, le spiagge vengono mantenute pulite, vagliate sia meccanicamente che rastrelate manualmente e liberate da ogni sorta di rifiuto.

Al termine della stagione turistica vengono rimossi i cestini portarifiuti.

La presente attività viene svolta mediante affidamento a ditta appaltatrice, previa procedura di gara in economia (cittimo fiduciario ex art. 125 D.Lgs. 163/2006 e smi), mediante criterio del massimo ribasso.

Il servizio di pulizia, nello specifico, verrà effettuato ogni anno relativamente alle seguenti spiagge:

a) tratto Punta Rocchette – spiaggia libera loc. Casa Mora (di fronte al passaggio pedonale che porta alla prov.le delle Collacchie) sulle seguenti aree:

□ Spiaggia prospiciente il territorio del Comune di Castiglione della Pescaia, per il tratto da Punta Rocchette fino alla spiaggia libera di Casa Mora, esclusi i tratti in concessione ai privati o comunque ove la pulizia è a carico di altri soggetti. La lunghezza della spiaggia libera nel tratto precedentemente indicato ammonta circa a ml. 2900. L'Azienda si interesserà comunque presso l'Autorità marittima al fine di conoscere i limiti dei tratti di arenile in concessione, al fine di garantire il servizio in tutta la spiaggia libera.

□ Tutti i passaggi a mare, intendendosi per passaggio a mare l'accesso pubblico dalla strada all'arenile. Il passaggio a mare più importante viene di seguito elencato: passaggio a mare dalla provinciale (altezza edicola) alla spiaggia nei pressi del bagno delle Rocchette. Rimane comunque l'obbligo dell'Azienda di effettuare la pulizia di tutti i passaggi anche se non elencati.

b) tratto Loc. le Marze – Loc. Casa Mora (di fronte al passaggio pedonale che porta alla prov.le delle Collacchie) sulle seguenti aree:

□ Spiaggia prospiciente il territorio del Comune di Castiglione della Pescaia, per il tratto dal confine con il Comune di Grosseto alla foce del fosso Tonfone esclusi i tratti in concessione ai privati o comunque ove la pulizia è a carico di altri soggetti. La lunghezza della spiaggia libera nel tratto precedentemente indicato ammonta a circa ml. 5.000. L'Azienda si interesserà comunque presso l'Autorità marittima al fine di conoscere i limiti dei tratti di arenile in concessione, al fine di garantire il servizio in tutta la spiaggia libera.

□ Tutti i passaggi a mare, intendendosi per passaggio a mare l'accesso dalla strada all'arenile. I passaggi a mare più importanti vengono di seguito elencati, (passaggio a mare a Riva del Sole – parco Comunale – tra Capezzolo e bagno Capezzolo (tutto il piazzale del parcheggio) – passaggio al termine di Via Roma verso Punta Capezzolo – tra bagno Vela e Bagno Balena – tra molo di ponente e bagno Faro – tra bagno Bruna e darsena – tra bagno Bruna e via del maestrale – tra bagno Castiglione e bagno Tito – tra bagno Pinetina sud e bagno Medusa – tra bagno Pinetina sud e campeggio Etruria – al confine con le Marze , accesso pubblico che attraversa il condominio di via Cerboli). Rimane comunque l'obbligo dell'Azienda di effettuare la pulizia di tutti i passaggi al mare anche se non elencati.

c) tratto foce dell'Alma – Punta Hidalgo, sulle seguenti aree:

□ Spiaggia prospiciente il territorio del Comune di Castiglione della Pescaia, per il tratto dalla foce dell'Alma a Punta Hidalgo esclusi i tratti in concessione ai privati o comunque ove la pulizia è a carico di altri soggetti. La lunghezza della spiaggia libera nel tratto precedentemente indicato ammonta a circa ml. 5.600.

L'Azienda si interesserà comunque presso l'Autorità marittima al fine di conoscere i limiti dei tratti di arenile in concessione, al fine di garantire il servizio in tutta la spiaggia libera.

- La pineta pubblica da Capanna Civinini a Punta Ala per la zona compresa tra l'arenile ed il limite dell'asfalto della strada provinciale;
- la zona compresa tra l'asfalto della strada provinciale e la recinzione della pineta sul lato monte della provinciale stessa nel tratto da Capanna Civinini a Punta Ala;
- La pineta pubblica tra il lungomare di Punta Ala (La Vela – Via della Dogana) e l'arenile;
- Tutti i passaggi a mare, intendendosi per passaggio a mare l'accesso pubblico dalla strada all'arenile. Il servizio comprenderà i seguenti interventi, per i periodi indicati, rispettivamente:

Spiagge di cui al punto a)

Da 10 gg prima dell'inizio del periodo pasquale e fino al martedì successivo alla pasqua

Preparazione parziale della spiaggia concernente:

- 1- pulizia e sgrasso inizio stagione per la rimozione dei materiali grossolani e la raccolta dei rifiuti presenti nell'arenile, compresi quelli insabbiati, residuali rispetto a rimozioni straordinarie effettuate nel periodo invernale, limitatamente al tratto punta Rocchette-fosso Serignano;
- 2 - movimentazione della sabbia a mezzo di ruspa per la livellazione dell'arenile (limitatamente al tratto compreso tra punta Rocchette e il fosso Serignano);
- 3 - vagliatura meccanica dell'arenile (limitatamente al tratto punta Rocchette-fosso Serignano), una sola volta;
- 4 - installazione di un congruo numero di trespoli portasacco per offrire un adeguato servizio per le festività **pasquali e post-pasquali** e sostituzione del sacchetto con scarico in cassonetti posizionati e svuotati dall'Amm.ne Com.le.

Dal aprile a maggio:

- installazione di un congruo numero di trespoli portasacco per offrire un adeguato servizio per le festività **del primo maggio** e sostituzione settimanale del sacchetto con scarico in cassonetti posizionati e svuotati dall'Amm.ne Com.le, vagliatura meccanica dell'arenile (limitatamente al tratto punta Rocchette-fosso Serignano), due sole volte.

Nel mese di maggio:

- A1) pulizia e sgrasso come al precedente articolo, punto 1-, ma del rimanente tratto di arenile (da fosso Serignano a fosso Tonfone);
- A2) movimentazione della sabbia come al precedente articolo, punto 2, ma sul rimanente tratto di arenile;
- A3) vagliatura meccanica nel rimanente tratto di arenile (una volta) da fosso Serignano a fosso Tonfone;
- A4) installazione di trespoli come al precedente articolo, punto 3-, nel rimanente tratto di arenile.

B1) Raccolta manuale, bisettimanale (due volte la settimana) dei rifiuti abbandonati sul tratto compreso tra punta Rocchette e il fosso Serignano e di una volta alla settimana nel tratto rimanente;

B2) fornitura, messa in opera, ritiro bisettimanale (due volte la settimana), di sacchetti per il contenimento dei rifiuti posti in opera nei portasacco dislocati lungo o di servizio, compresi i sacchi contenenti i rifiuti solidi urbani provenienti dagli stabilimenti balneari percorsi dal mezzo che effettua la raccolta degli rsu;

B3) trasporto e scarico dei rifiuti di cui ai punti precedenti sino ai cassonetti posizionati presso l'Hotel Zibellino sulla strada com.le di Pian di Rocca (lo svuotamento di questi cassonetti non è compreso nei servizi oggetto del presente contratto);

B4) Vagliatura meccanica, settimanale (una volta alla settimana), della sabbia, con una profondità minima di cm 8,00 , per l'intero sviluppo in larghezza dell'arenile, limitatamente al tratto compreso tra punta Rocchette e il fosso Serignano;

B5) spostamento di ombrelloni, poltrone, barche ed altri oggetti che, lasciati sulla spiaggia, impedissero l'effettuazione del servizio;

B6) Completamento dell'installazione di trespoli portasacco, in ragione di uno ogni mt.50. Gli interventi di cui ai punti B2 – B4 – B5 dovranno essere svolti nelle ore comprese tra le 20:00 e le 09:00, salvo diversa disposizione prescritta nell'ordinanza della competente Autorità Marittima.

Da giugno a settembre:

C1) raccolta manuale, giornaliera, dei rifiuti abbandonati sulle aree oggetto di servizio;

C2) fornitura, messa in opera, ritiro giornaliero, di sacchetti per il contenimento dei rifiuti posti in opera nei portasacco dislocati lungo le aree oggetto di servizio, compresi i sacchi contenenti i rifiuti solidi urbani dagli stabilimenti balneari percorsi dal mezzo che effettua la raccolta degli r.s.u;

C3) trasporto e scarico dei rifiuti di cui ai punti precedenti sino ai cassonetti ubicati in prossimità dell'Hotel Zibellino.

C4) vagliatura meccanica, (due volte alla settimana per i mesi di luglio e agosto e in ragione di una volta alla settimana per i periodi giugno e settembre, tutti i giorni nella settimana di ferragosto), della sabbia, con una profondità minima di cm 8,00 in grado di asportare, sino a tale profondità, tutti i rifiuti sino alla consistenza di una cicca;

C5) rastrellatura manuale, con la stessa frequenza della vagliatura, con successiva raccolta dei rifiuti accumulati, per quei tratti di arenile che non è possibile raggiungere con il vaglio oppure che non è possibile vagliare per l'umidità della sabbia; C6) spostamento di ombrelloni, poltrone, barche ed altri oggetti che, lasciati sulla spiaggia, impedissero l'effettuazione del servizio;

C7) rimozione con mezzo meccanico e/o manualmente delle alghe, velelle, meduse e spiaggiamenti vari presenti sulla battigia e sull'arenile in genere, compreso carico e trasporto a cura e spese dell'appaltatore sino al cassone scarrabile di cui al precedente punto B3. Gli interventi ai punti C2 – C4 – C5 – C6 – C7 dovranno essere svolti nelle ore comprese tra le 20:00 e le 09:00 salvo diversa disposizione prescritta nell'ordinanza della competente Autorità Marittima.

Dal 1 ottobre al 15 ottobre :

D1) raccolta manuale quindicinale dei rifiuti abbandonati sulle aree di cui al presente contratto e relativo trasporto al contenitore di scarico. D3) Trasporto e scarico dei rifiuti di cui ai precedenti punti sino ai cassonetti stradali;

Dal 16 ottobre fine del servizio.

Spiagge di cui al punto b) Da 10 gg prima dell'inizio del periodo pasquale e fino al martedì successivo alla pasqua.

Preparazione della Spiaggia concernente:

1- pulizia e sgrasso inizio stagione per la rimozione dei materiali grossolani e la raccolta dei rifiuti presenti nell'arenile, compresi quelli insabbiati, residuali rispetto a rimozioni straordinarie effettuate nel periodo invernale;

2 - movimentazione della sabbia a mezzo di ruspa per la livellazione di tutto il tratto di arenile;

3 - vagliatura meccanica dell'arenile per tutta la larghezza, ma limitatamente al tratto compreso tra l'inizio dell'abitato di Castiglione lato Grosseto e Riva del Sole;

4 - installazione di un congruo numero di trespoli portasacco per offrire un adeguato servizio per le festività **pasquali e post-pasquali** e sostituzione del sacchetto con scarico in cassonetti posizionati e svuotati dall'Amm.ne Com.le.

Nel mese di aprile:

-vagliatura settimanale, per tutta per tutto il tratto sopraindicato -svuotamento cestini porta sacco già installati precedentemente

-vagliatura bisettimanale, per tutta la larghezza per tutto il tratto sopraindicato -installazione di un ulteriore congruo numero di trespoli portasacco (uno ogni 50 metri) per offrire un adeguato servizio per il periodo delle **festività del 25 aprile e primo maggio**. I trespoli e i sacchetti saranno forniti dall'appaltatore. -Detti contenitori dovranno portare la specifica scritta di "contenitori per la raccolta indifferenziata degli RSU".

Nel mese di maggio:

A1) raccolta manuale due volte la settimana dei rifiuti abbandonati;

A2) fornitura, messa in opera, ritiro settimanale (una volta alla settimana), di sacchetti per il contenimento dei rifiuti posti in opera nei portasacco dislocati lungo l'arenile, compresi i sacchi contenenti i rifiuti solidi urbani provenienti dagli stabilimenti balneari percorsi dal mezzo che effettua la raccolta degli rsu;

A3) Trasporto e scarico dei rifiuti di cui ai precedenti punti sino ai cassonetti stradali;

A4) vagliatura meccanica, settimanale (una volta alla settimana), della sabbia, con una profondità minima di cm 8,00 , per l'intero sviluppo in larghezza e lunghezza;

A5) spostamento di ombrelloni, poltrone, barche ed altri oggetti che, lasciati sulla spiaggia, impedissero l'effettuazione del servizio;

A6) completamento dell'installazione dei trespoli portasacco, in ragione di uno ogni mt.50

Gli interventi ai punti A2 – A4 – A5 dovranno essere svolti nelle ore comprese tra le 20:00 e le 09:00 salvo diversa disposizione prescritta nell'ordinanza della competente Autorità Marittima o del Comune.

Nel mese di giugno e nei mesi di settembre ed ottobre :

B1) raccolta manuale, giornaliera, dei rifiuti abbandonati;

B2) fornitura, messa in opera, ritiro giornaliero, di sacchetti per il contenimento dei rifiuti posti in opera nei portasacco dislocati lungo l'arenile, compresi i sacchi contenenti i rifiuti solidi urbani dagli stabilimenti balneari percorsi dal mezzo che effettua la raccolta degli r.s.u.;

B3) Trasporto e scarico dei rifiuti di cui ai precedenti punti sino ai cassonetti stradali;

B4) vagliatura meccanica, bisettimanale (due volte alla settimana), della sabbia, con una profondità minima di cm 8,00 in grado di asportare, sino a tale profondità, tutti i rifiuti sino alla consistenza di una cicca, per il tratto di spiaggia libera prospiciente l'abitato di Castiglione della Pescaia (da Riva del Sole sino alla Pinetina-Marechiaro) e settimanale (una volta alla settimana) per la rimanente spiaggia. Il Comune si riserva la facoltà di richiedere, per particolari tratti di arenile, una vagliatura più frequente e per altri meno frequente rispetto a quella prevista in via generale, rimanendo sempre entro i metri totali da vagliare computati tenendo conto di lunghezze e frequenze previste in via generale;

B5) rastrellatura manuale, con la stessa frequenza della vagliatura, con successiva raccolta dei rifiuti accumulati, per quei tratti di arenile che non è possibile raggiungere con il vaglio oppure che non è possibile vagliare per l'umidità della sabbia;

B6) spostamento di ombrelloni, poltrone, barche ed altri oggetti che, lasciati sulla spiaggia, impedissero l'effettuazione del servizio;

B7) messa in opera, nel tratto di spiaggia libera confine di Grosseto-Riva del sole, di ulteriori cestini portasacco (di colore diverso e sacco diverso da quelli impiegati per gli RSU) da destinare a raccolta differenziata del multimateriale e da svuotare con la stessa cadenza di quella prevista per gli RSU. Questi cestini raccogli-sacco destinati alla RD dovranno essere affiancati a quelli destinati alla raccolta degli RSU (uno per ciascuno) e dovranno portare la specifica esterna di "contenitore per la raccolta del multimateriale, lattine, plastica, vetro". Gli interventi ai punti B2 – B4 – B5 –B6-B7. dovranno essere svolti nelle ore comprese tra le 20:00 e le 09:00 salvo diversa disposizione prescritta nell'ordinanza della competente Autorità Marittima.

Da luglio ad agosto

Tutti i servizi previsti per il periodo che precede ed inoltre, per i tratti di spiaggia libera prospicienti l'abitato del Capoluogo **(da Riva del Sole al complesso residenziale del Marechiaro)**, il servizio di vagliatura meccanica della sabbia dovrà essere effettuato 3 volte alla settimana, con una profondità minima di cm 8 in grado di asportare, sino a tale profondità, tutti i rifiuti sino alla consistenza di una cicca. **inoltre per il solo periodo 1 agosto 31 agosto la vagliatura giornaliera**

(sette gg alla settimana) dei tratti di spiaggia libera compresi tra gli stabilimenti balneari (sia di ponente che di levante) del tratto dato in servizio e di cui all'oggetto.

Si precisa che stessa frequenza di vagliatura (sette giorni su sette per il mese di agosto) è riferita anche:

- 1 - alla grande spiaggia libera compresa tra il bagno Bruna e il muro in cemento armato costituente l'argine di levante a servizio della darsena in prossimità dello scalo del club velico;
- 2 - alla grande spiaggia libera compresa tra il bagno Somalia e il bagno La Valletta;
- 3 - alla grande spiaggia libera compresa tra il bagno Capezzolo e il bagno Val Bona.

Al termine del servizio, previsto per il 21 ottobre, sarà effettuata la rimozione dei trespoli portasacco.

Spiagge di cui al punto c) Da 10 gg prima dell'inizio del periodo pasquale e fino al 2 maggio

Preparazione della Spiaggia concernente:

- 1 - pulizia e sgrasso inizio stagione per la rimozione dei materiali grossolani e la raccolta dei rifiuti presenti nell'arenile, compresi quelli insabbiati, residuali rispetto a rimozioni straordinarie effettuate nel periodo invernale. I rifiuti saranno conferiti in appositi scarrabili da movimentarsi dal Gestore del servizio di igiene urbana di quella zona o dal Comune;
- 2 - movimentazione della sabbia a mezzo di ruspa per la livellazione di tutto il tratto di arenile;
- 3 - installazione di un congruo numero di trespoli portasacco per offrire un adeguato servizio per le festività **pasquali e post-pasquali (25 aprile e 1 maggio)** con sostituzione del sacchetto e raccolta manuale dei rifiuti abbandonati sulla spiaggia, nonché successivo scarico in cassone scarrabile posizionato dal gestore del servizio di igiene urbana di quella frazione. Si precisa che il posizionamento dei cestini dovrà avvenire in questo periodo solo nei tratti di spiaggia liberi più battuti dall'utenza turistica.

Nel mese di maggio :

- B1) Raccolta manuale, bisettimanale (due volte la settimana) dei rifiuti abbandonati;
- B2) completamento dell'installazione di trespoli portasacco, in ragione di uno ogni mt.50. e fornitura, messa in opera, ritiro bisettimanale (due volte la settimana), di sacchetti per il contenimento dei rifiuti posti in opera nei portasacco dislocati lungo le aree oggetto di servizio, compresi i sacchi contenenti i rifiuti solidi urbani provenienti dagli stabilimenti balneari percorsi dal mezzo che effettua la raccolta degli rsu;
- B3) trasporto e scarico dei rifiuti di cui ai punti precedenti sino ai cassonetti stradali e/o al bordo della strada provinciale, da dove verranno prelevati dal "Gestore del servizio di igiene urbana" di quella zona, in sacchi adeguatamente chiusi;
- B4) Vagliatura meccanica, settimanale (una volta alla settimana), della sabbia, con una profondità minima di cm 8,00 , per l'intero sviluppo in larghezza dell'arenile;
- B5) spostamento di ombrelloni, poltrone, barche ed altri oggetti che, lasciati sulla spiaggia, impedissero l'effettuazione del servizio;

Gli interventi ai punti B3 – B4 – B5 dovranno essere svolti nelle ore comprese tra le 20:00 e le 09:00 salvo diversa disposizione prescritta nell'ordinanza della competente Autorità Marittima.

Da giugno a settembre :

C1) raccolta manuale, giornaliera, dei rifiuti abbandonati;

C2) fornitura, messa in opera, ritiro giornaliero, di sacchetti per il contenimento dei rifiuti posti in opera nei portasacco dislocati lungo le aree oggetto di servizio, compresi i sacchi contenenti i rifiuti solidi urbani dagli stabilimenti balneari percorsi dal mezzo che effettua la raccolta degli r.s.u.;

C3) trasporto e scarico dei rifiuti di cui ai punti precedenti sino ai cassonetti stradali e/o al bordo della strada provinciale, da dove verranno prelevati dal "Gestore del servizio di igiene urbana" di quella parte di territorio com.le., in sacchi adeguatamente chiusi;

C4) vagliatura meccanica, (due volte alla settimana per i mesi di luglio e agosto e in ragione di una volta alla settimana per i mesi di giugno e settembre , nella settimana di ferragosto tutti i giorni) della sabbia, con una profondità minima di cm 8,00 in grado di asportare, sino a tale profondità, tutti i rifiuti sino alla consistenza di una cicca;

C5) rastrellatura manuale, con la stessa frequenza della vagliatura, con successiva raccolta dei rifiuti accumulati, per quei tratti di arenile che non è possibile raggiungere con il vaglio oppure che non è possibile vagliare per l'umidità della sabbia;

C6) spostamento di ombrelloni, poltrone, barche ed altri oggetti che, lasciati sulla spiaggia, impedissero l'effettuazione del servizio;

C7) rimozione con mezzo meccanico e/o manualmente delle alghe, velette, meduse, ecc., e spiaggiamenti vari presenti sulla battigia e sull'arenile in genere, compreso carico e trasporto a cura e spese dell'Azienda sino alla stazione di stoccaggio di Grosseto o di altro sito indicato dal Comune.

Gli interventi ai punti C2 – C4 – C5 – C6 – C7 dovranno essere svolti nelle ore comprese tra le 20:00 e le 09:00 salvo diversa disposizione prescritta nell'ordinanza della competente Autorità Marittima.

Dal 1 ottobre al 15 ottobre :

D1) rimozione dei trespoli porta sacco;

D2) raccolta manuale, **quindicinale** dei rifiuti abbandonati sulle aree di cui al presente capitolato e relativo trasporto al contenitore di scarico;

D3) Trasporto e scarico dei rifiuti di cui ai precedenti punti sino ai cassonetti stradali;

6. LA TUTELA

Ufficio interno di controllo

Le violazioni alla presente carta dei servizi pubblici vanno denunciate agli uffici amministrativi dell'Azienda che compieranno gli accertamenti del caso e comunicheranno le determinazioni aziendali entro 30 giorni.

7. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, mirate a conoscere le esigenze dell'utente su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso la modalità seguente:

- invio di questionari.

Castiglione 2014, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, ed inoltre si impegna a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, conducendo un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

Castiglione 2014 si impegna a dare ampia e completa informazione all'utenza attraverso la pubblicazione dei risultati sul sito istituzionale dell'Azienda.

8. PENALITÀ

Castiglione 2014 riconosce al Comune di Castiglione della Pescaia il diritto di effettuare controlli in qualsiasi momento in ordine a tutte le articolazioni dei servizi svolti, alla qualità degli stessi, alla manutenzione degli automezzi, delle attrezzature e degli impianti affidati.

Qualora dai controlli risulti che l'Azienda non provvede alla regolare esecuzione dei vari servizi ed obblighi assunti subirà le penalità previste negli specifici articoli di ognuno dei Capitolati di Appalto.

9. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi è disponibile per tutti i cittadini del Comune di Castiglione della Pescaia presso gli uffici dell'Azienda Speciale Castiglione 2014 ubicati in Via Dei Drappieri snc – Castiglione della Pescaia e sul sito internet dell'Azienda e del Comune di Castiglione della Pescaia. Le successive variazioni verranno portate a conoscenza degli utenti tramite i mezzi di informazione dell'Azienda.

Gli standard e gli impegni di Castiglione 2014 contenuti nella Carta sono validi esclusivamente nel territorio del Comune di Castiglione della Pescaia.

10 . GESTIONE RECLAMI, LAMENTELE E SUGGERIMENTI

Gli utenti hanno a disposizione un apposito modulo che è possibile richiedere presso l'Azienda Speciale Castiglione 2014 in Via dei Drappieri snc o scaricare sul sito aziendale per la segnalazione di disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato la fruibilità del servizio erogato. Ogni segnalazione costituisce un momento di analisi, di valutazione e di attivazione di risposte adeguate ai problemi posti. Si provvederà poi in modo celere (5 giorni lavorativi) a dare comunicazione agli interessati.

ALLEGATO:

a) Schema per la segnalazione di reclami, lamentele e suggerimenti



**SCHEMA PER LA SEGNALAZIONE DI
RECLAMI, LAMENTI E SUGGERIMENTI**

Io sottoscritto/a
residente aVia.....
n. telefonicocellulare
mail.....@.....

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Il/ La sottoscritto/a dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita alla presente segnalazione ai sensi dell'art. 7 e 10 del D.Lgs. n. 196/2003 "codice in materia di protezione dei dati personali".

FIRMA

DATA E LUOGO/...../.....