



CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI SUSTENIA S.R.L.

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi che SUSTENIA S.R.L. eroga per conto dei Comuni soci e i cui beneficiari finali sono i cittadini degli stessi Comuni serviti, vuole rappresentare uno strumento di comunicazione delle modalità e degli standard qualitativi e quantitativi adottati. Ha l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità complessiva dei servizi pubblici attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti che ne fruiscono.

Con la Carta si fissano i principi e le regole di gestione dei servizi improntandole sulla trasparenza e sulla garanzia di un facile accesso alle informazioni di carattere tecnico-amministrativo, sulla certezza dei tempi di erogazione e dei livelli qualitativi dei servizi.

La presente Carta ha validità sino alla data di scadenza del relativo Contratto di Servizio stipulato fra SUSTENIA S.R.L. e i Comuni Soci, fatte salve le modifiche della normativa di riferimento e gli aggiornamenti resi necessari o opportuni a seguito di variazioni dei Piani Operativi Annuali che nel dettaglio regolano la qualità e la quantità dei servizi che annualmente i Comuni chiedono a SUSTENIA S.R.L..

La normativa di riferimento

Dopo la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.94 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), la Carta dei servizi viene istituita con la Legge 273/1995 che ha previsto l'adozione di proprie carte da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici.

Gli ultimi riferimenti normativi riguardano il D.Lgs. 150/2009, la delibera CiVIT 88/2010 ("Linee guida per la definizione degli standard di qualità"), la delibera CiVIT 3/2012 ("Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici"), la Legge 35/2012 "Semplifica Italia" (e-government, trasparenza e amministrazione digitale) e la Legge 33/2013 (art. 32) che obbliga le Pubbliche Amministrazioni a pubblicare la propria carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

PRESENTAZIONE DI SUSTENIA S.R.L.

SUSTENIA S.R.L. è una società a capitale totalmente pubblico, nata nel 2008, per fornire servizi professionali e qualificati di pubblica utilità dedicati agli enti locali proprietari che attualmente sono 11: ANZOLA DELL'EMILIA, BENTIVOGLIO, CALDERARA DI RENO, CREVALCORE, GALLIERA, PIEVE DI CENTO, SALA BOLOGNESE, SAN GIORGIO DI PIANO, SAN GIOVANNI IN PERSICETO, SAN LAZZARO DI SAVENA e SAN PIETRO IN CASALE.

SUSTENIA S.R.L. è costituita come “società in house” con la finalità di svolgere un ruolo sovra comunale nella gestione di servizi territoriali rivolti **alla gestione sostenibile e al miglioramento dell'ambiente.**

Le aree di attività di Sustenia in favore dei Comuni soci riguardano:

- a) la valorizzazione e la gestione delle aree naturali;**
- b) la progettazione e il controllo di piani di prevenzione e lotta contro gli organismi dannosi e molesti d'interesse civile;**
- c) la gestione del verde ornamentale;**
- d) la gestione dello sportello informativo agro-ambientale.**

L'erogazione dei servizi è regolamentata da due documenti principali: un Contratto di Servizio pluriennale che definisce il quadro dei servizi e un Piano Operativo Annuale (POA) che nel dettaglio stabilisce ogni anno le specifiche tecnico-economiche dei servizi, stipulati tra SUSTENIA S.R.L. e il singolo Comune Socio.

I Comuni Soci attraverso SUSTENIA S.R.L. hanno significativi vantaggi nel senso di:

- disporre di una struttura tecnica di livello avanzato che fa riferimento a personale specialistico qualificato nelle aree di erogazione dei servizi;
- esercitare un controllo su SUSTENIA S.R.L. in modo analogo a quello che esercitano sui propri uffici (“controllo analogo”);
- ridurre i tempi relativi alle procedure di gara usufruendo di un centro unico di appalto con vantaggi in sede di qualità tecnica ed economie di scala (rispetto alla gara del singolo o gruppo di Comuni);
- disporre di un rapporto flessibile che lascia al Comune la possibilità di decidere ogni anno in merito a quali servizi affidare a SUSTENIA S.R.L.;
- definire una chiara responsabilità riguardo al raggiungimento degli obiettivi previsti dal Contratto di Servizio e dal Piano Operativo Annuale;
- aumentare la qualità e l'efficacia dei servizi erogati attraverso una costante politica di formazione del personale tecnico, aggiornamento tecnologico e approfondita conoscenza del territorio;
- adottare tecniche innovative mirate alla salvaguardia ambientale tramite una migliore connessione con la ricerca scientifica;
- ridurre i costi di erogazione del servizio operando su vasta scala territoriale e grazie alla organizzazione specialistica di SUSTENIA S.R.L.;
- usufruire delle esperienze dei modelli organizzativi sviluppati nei Paesi più avanzati per il miglioramento e la gestione dell'ambiente (Stati Uniti, Francia, Germania) dove esistono da anni forme di gestione strutturate in modo stabile in grado di agire come braccio operativo pubblico.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nello svolgimento della propria attività SUSTENIA S.R.L. si ispira ai “principi fondamentali” contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- **Uguaglianza e imparzialità**

I servizi sono resi garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini dei Comuni Soci.

- **Continuità**

SUSTENIA S.R.L. si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in modo continuativo e regolare. Qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale, si impegna comunque a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati.

- **Partecipazione e trasparenza**

Ogni cittadino, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha diritto di richiedere chiarimenti e accedere alle informazioni aziendali di interesse in merito a prestazioni dei servizi erogati nonché di presentare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento degli stessi.

SUSTENIA S.R.L. si impegna a fornire risposte tempestive e facilmente comprensibili, e a prevedere apposite procedure di reclamo utilizzabili dai cittadini e dalle Associazioni dei Consumatori qualora si verificano disservizi.

Le valutazioni fornite dai cittadini e dalle Associazioni dei Consumatori saranno utilizzate per la verifica periodica e il miglioramento della qualità dei servizi forniti.

- **Efficienza ed efficacia**

SUSTENIA S.R.L. persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza, dell'efficacia e appropriatezza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

- **Comportamento del personale**

SUSTENIA S.R.L. si impegna a garantire ai cittadini un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto. Il personale è tenuto ad agevolare l'utente e ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche e ad esibire il tesserino di riconoscimento.

- **Informazione**

SUSTENIA S.R.L. assicura una chiara ed esaustiva informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi attraverso propri canali (sito internet, messaggi sms, opuscoli, locandine, articoli di stampa, ecc.) e per il tramite di quelli utilizzati dai Comuni Soci.

COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DI SUSTENIA S.R.L. VERSO I CITTADINI

Il personale di SUSTENIA S.R.L. nello svolgimento del servizio è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad indicare il proprio nome in ogni circostanza.

Tutto il personale di SUSTENIA S.R.L. è tenuto a rapportarsi con i cittadini con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

GESTIONE DEI RECLAMI E DEL FLUSSO INFORMATIVO CON I COMUNI E I CITTADINI

SUSTENIA S.r.l. raccoglie e gestisce i reclami, ma riceve anche i ringraziamenti e le eventuali proposte di miglioramento, direttamente da parte dei cittadini o per il tramite dei Comuni, in un'ottica di reciproca collaborazione.

In particolare il cittadino e le Associazioni dei Consumatori espressamente delegate possono denunciare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta.

Per le comunicazioni di cui sopra possono essere utilizzati i seguenti canali:

- posta: SUSTENIA S.R.L. via Marzocchi 16 – 40017 San Giovanni in Persiceto (BO)
- fax: 051 0038461
- posta elettronica certificata: sustenia.srl@pec.it
- telefono: 051 6871051
- personalmente, presso la sua sede (*La Bora* di San Giovanni in Persiceto)
- scheda "Segnalazioni" scaricabile dal sito internet: <http://www.sustenia.it/contatti>

SUSTENIA S.R.L., entro il termine massimo di 14 giorni lavorativi dalla data di inoltro della segnalazione, riferisce al cittadino/Associazione dei Consumatori l'esito degli accertamenti compiuti, contenente anche l'indicazione del nominativo della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti. Il proponente reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può richiedere un incontro di approfondimento della questione in oggetto. SUSTENIA S.r.l. si impegna ad attivarsi entro 14 giorni lavorativi per organizzare un incontro, a cui sarà presente almeno il referente del servizio coinvolto.

A tutela dei diritti dei cittadini il Contratto di Servizio prevede le misure sanzionatorie che il Comune Socio può adottare nei confronti di SUSTENIA S.R.L. a garanzia del rispetto del contratto, degli standard di qualità stabiliti nella Carta dei Servizi e delle disposizioni di legge.

MODI E MEZZI DI INFORMAZIONE VERSO I COMUNI SOCI E I CITTADINI

Per le campagne di informazione e sensibilizzazione SUSTENIA S.R.L. prevede l'utilizzo di tutti gli strumenti tipici della comunicazione, compreso il contatto ed il rapporto diretto durante occasioni pubbliche ed eventi organizzati in proprio o da terzi. Inoltre mantiene aggiornato il proprio sito internet (<http://www.sustenia.it/>).

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI COMUNI SOCI E DEI CITTADINI

SUSTENIA S.R.L. considera utili per la valutazione del grado di soddisfazione dei Comuni Soci e dei cittadini tutte le occasioni di dialogo che consentano di conoscere il loro parere riguardo alla qualità dei servizi erogati. A tal fine SUSTENIA S.R.L. considera di fondamentale importanza l'analisi dei reclami ricevuti, nonché delle richieste di informazioni e chiarimenti (vedi questionario informatico).

SUSTENIA S.R.L. inoltre effettua indagini di "soddisfazione del cliente", utili a rilevare i motivi più frequenti di insoddisfazione dei Comuni Soci e dei cittadini, e per sviluppare azioni di miglioramento della qualità dei servizi. **I risultati di tali indagini verranno resi pubblici ai Comuni Soci e discussi nell'ambito della Assemblea annuale dei Comuni Soci.**

PRIVACY

SUSTENIA S.R.L. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali che gli sono sottoposti avvenga nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti.

DI SEGUITO SI ELENCAO LE SCHEDE TECNICHE RELATIVE AI CAMPI DI SERVIZI EROGATI



SUSTENIA srl

***SERVIZI TECNICI IN MATERIA AMBIENTALE
A SUPPORTO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE***

SERVIZI PER LE AREE DI PREGIO AMBIENTALE E IL TERRITORIO

Gestione di aree protette e spazi verdi finalizzata all'assolvimento degli obiettivi istitutivi, **conservazione di habitat e specie** (analisi, piani gestionali, programmazione, reporting, azioni di conservazione in situ ed ex situ, creazione e mantenimento di nicchie trofiche ed ecologiche, alimentazione, nidi e ripari artificiali, consuntivazione e rendicontazione economica, presidio e guardiania)

Progettazione e direzione lavori di interventi di ripristino, recupero e riqualificazione ambientale (rilievo, progettazione di massima ed esecutiva, computo metrico estimativo delle opere, capitolati speciali d'appalto). Creazione di zone umide palustri, boschi, siepi, aree prative a valenza naturalistica.

Censimento e monitoraggio delle presenze floro-faunistiche (compilazione di check-list, elaborazione dati e criteri di applicazione delle informazioni raccolte finalizzate alla gestione e alla divulgazione)

Esecuzione di interventi di **manutenzione ordinaria** di aree di pregio ambientale (sfalci e pulizia di aree di accesso, percorsi di visita, punti di osservazione, capanni, aree attrezzate per la sosta, tabellazione e cartellonistica, stesura impregnanti)

Analisi territoriale e pianificazione dedicata (reti ecologiche) e supporto tecnico in rapporto alla programmazione territoriale

Azioni ed interventi di **comunicazione, valorizzazione e promozione** delle aree verdi e del territorio vasto in cui sono inserite (gestione di centri visita, aule didattiche, organizzazione e gestione di eventi, iniziative pubbliche e rassegne stagionali, workshop e incontri tematici, individuazione di percorsi, raccordo con altri attori e temi territoriali, social networking, newsletter, articoli divulgativi e informativi, documentazione iconografica, immagine coordinata)

Supporto operativo ed espletamento di procedure e pratiche in campo naturalistico-ambientale (predisposizione Studi di Incidenza, supporto per la Valutazione di Incidenza Ambientale, pareri tecnici e perizie) ed **istanze istitutive e gestionali**, interfaccia con altri enti istituzionali e di settore, assolvimento requisiti di legge, stesura documentazione tecnica

Progettazione e sistematizzazione di **offerta e servizi fruitivi**, gestione (unitaria o per stralci funzionali - diretta o indiretta) dei relativi servizi locali di accompagnamento ambientale, escursionistico, storico-testimoniale, culturale. **Valorizzazione e animazione** dell'offerta enogastronomica, della vendita diretta di prodotti agricoli, di prodotti tipici, di negozi storici, di eventi promozionali e turistici



Esecuzione di interventi di **manutenzione ordinaria** di infrastrutture locali per la conoscenza e la valorizzazione (ciclovie, itinerari, sentieri) mediante sfalci e pulizia dei percorsi e delle aree attrezzate per la sosta, nonché manutenzione ordinaria dei sottofondi e della tabellazione

Ricerca di **finanziamenti** di settore e progettazione dedicata.

Svolgimento di **educazione ambientale** dedicata e conduzione di **visite guidate**.



GESTIONE DEL VERDE

Supporto tecnico-operativo per la gestione del verde pubblico mediante assistenza ed esecuzione di sopralluoghi di verifica e controllo periodico, evidenziazione di necessità manutentive ordinarie e straordinarie (potature, abbattimenti), assistenza in fase di cantiere per verifica apparati radicali al momento della realizzazione di posa di reti tecnologiche o esecuzione lavori

Censimenti del verde (verde ornamentale urbano, alberature, elementi di pregio paesaggistico e ambientale) mediante analisi del patrimonio di verde pubblico, del suo stato fitosanitario e statico (anche con eventuale VTA, visiva o strumentale), reporting, evidenziazione dei possibili interventi gestionali da programmare, banca dati e georeferenziazione

Consulenza su linee tecniche di gestione fitosanitaria (con propensione alla lotta biologica), lotte obbligatorie, parassiti, malattie

Attività di interfaccia con la Cittadinanza (sportello informativo e di consulenza, campagne tematiche, divulgazione, sopralluoghi di verifica)

Assistenza tecnica nella **gestione ed istruttoria delle pratiche amministrative** presentate da parte dei Cittadini (richieste di abbattimento, potatura e verifica piante arboree, malattie, parassiti) o in capo agli uffici (analisi dei progetti presentati in ambito urbanistico-edilizio, verifiche delle destinazioni a verde, controllo post-operam)

Predisposizione e gestione di **iniziative divulgative e di sensibilizzazione** rivolte alla Cittadinanza (incontri pubblici, realizzazione di materiale informativo, stesura di testi e bollettini per riviste e quotidiani locali)

Progettazione e direzione lavori per la creazione di aree verdi pubbliche, restyling, diversificazione



CONTROLLO E LOTTA ZANZARE

Supporto tecnico-operativo nella **definizione delle tecniche di lotta** alla presenza di focolai di proliferazione di zanzare, autoctone (*Culex pipiens*, *Aedes caspius*) ed alloctone (*Aedes albopictus*).

Messa a punto di un Piano di lotta (fasi di censimento, controllo e trattamento) in coerenza con le linee guida regionali e basato sulla minimizzazione dell'impiego di prodotti biocidi.

Assistenza tecnica per la **definizione di capitolati di appalto** per la selezione delle ditte disinfestatrici mediante lotta larvicida.

Esecuzione della fase di **censimento delle aree sensibili e dei focolai potenziali** mediante loro localizzazione e georeferenziazione, suddivise tra areali urbani e rurali e predisposizione/aggiornamento della mappatura di intervento mediante lotta larvicida.

Supervisione e controllo della fase di disinfestazione dei focolai larvali mediante pianificazione ottimale delle operazioni d'intervento, coordinamento delle ditte incaricate della disinfestazione, verifica delle tecniche e dell'efficacia degli interventi, reporting e concertazione con gli uffici comunali, attivazione di eventuali interventi correttivi.

Attivazione di servizio di **consulenza personalizzato con intervento su richiesta dei Cittadini**, fornitura del prodotto biologico utile al trattamento di fossi di scolo, caditoie o luoghi privati, rimozione di eventuali focolai attivi e potenziali (*Aedes albopictus*) e informazione-sensibilizzazione all'importanza dell'esecuzione della lotta anche da parte dei privati.

Raccordo con gli uffici comunali e gli organi di vigilanza per l'inosservanza della Ordinanza sindacale di lotta obbligatoria alla zanzara.

Possibilità di estensione del controllo dei focolai anche nelle aree rurali circostanti i principali centri abitati o punti particolarmente sensibili, in ragione di una specifica attenzione a Culex pipiens, vettore del West Nile Virus

Possibilità di attivazione di un intervento di "Porta a porta di coinvolgimento" presso i civici con cortile, da effettuarsi nel periodo iniziale della campagna di controllo larvicida (aprile-maggio), con sopralluogo per rimozione dei focolai attivi (con presenza di larve) e potenziali (assenza di larve, ma potenzialmente a rischio d'infestazione), indicazione dei focolai non rimovibili, quindi da trattare con larvicida (formulati in confezione domestica) a calendario, indicazione di risanamento ambientale ove sia possibile, consegna di copia dell'Ordinanza sindacale e volantino illustrativo sulla lotta alla Zanzara Tigre, informazione diretta sulla bio-etologia delle specie principali di zanzare, consegna gratuita del prodotto larvicida in confezione domestica, esemplificazione diretta delle modalità di intervento.



SPORTELLO INFORMATIVO AGRO-AMBIENTALE

Attività di **informazione e supporto tecnico in materia agro-ambientale** mediante la messa a disposizione di tecnici con professionalità differenziate a seconda della tematica trattata impostata secondo tre principali modalità:

- a) risposta o intervento personalizzati **su richiesta del Cittadino**;
- b) **promozione e divulgazione di tematiche** concertate con l'Amministrazione Comunale;
- c) **supporto tecnico-operativo agli Uffici comunali**.

Attivazione periodica, ma regolare, dello Sportello per consentire l'approccio diretto da parte dell'utenza.

Lo Sportello può svolgere funzioni di consulenza e di intervento concreto in materia di:

- riconoscimento di esemplari floro-faunistici e consigli su come rapportarsi con le specie problematiche;
- recupero di fauna selvatica e suo conferimento presso centri autorizzati (C.R.A.S.);
- primo soccorso a organismi in difficoltà e indicazioni su come intervenire;
- consulenza su interventi di riqualificazione ambientale;
- modalità di intervento per la gestione di mangiatoie e nidi artificiali;
- messa a dimora di siepi campestri e piccoli rimboschimenti e realizzazione di piccole raccolte d'acqua;
- supporto tecnico per la partecipazione a bandi di finanziamento agro-ambientali;
- interventi per il verde privato (giardino / terreno);
- gestione di specie animali d'affezione;
- gestione di specie alloctone invasive o sinantropiche;
- prevenzione e contrasto della presenza di zanzare e altri insetti molesti;
- gestione del colombo domestico;
- stili di vita e sostenibilità ambientale;
- distribuzione di materiale informativo;
- partecipazione a eventi, fiere, iniziative pubbliche.



CONTRIBUTI IN AGRICOLTURA
per interventi ambientali
a favore della fauna selvatica
erogati dall'A.T.C. BO1

Agricultori, proprietari e conduttori di fondi agricoli inclusi nell'Ambito Territoriale di Caccia Bologna 1 possono fare domanda di contributo per:

- Colture a perdere (sorgo, mais, girasole).
- Mantenimento e conservazione di maceri e stagni.

Per avere dettagli su requisiti e adempimenti richiesti e ricevere assistenza gratuita nella compilazione della domanda potete rivolgervi allo Sportello Agricoltura e Ambiente!

Scadenza per la presentazione delle domande all'ATC: 31 gennaio 2013

Per informazioni ed assistenza gratuita su temi legati all'Ambiente e all'Agricoltura

SPORTELLO DI ORIENTAMENTO AGRICOLTURA E AMBIENTE
Mercoledì dalle 9.30 alle 12.30
presso la Bora, Via Marzocchi 16 - San Giovanni in Persiceto
Tel. 340 8139087

Sostenibilità del Settore Pesca e Acquicoltura
Via Marzocchi 16 - 41012 San Giovanni in Persiceto (BO)

