

Comune di Catania

DIREZIONE POLITICHE PER L'AMBIENTE - GESTIONE AUTOPARCO

Carta della qualità dei servizi

- ◆ Descrizione dei servizi
- ◆ Destinatari
- ◆ Modalità di accesso
- ◆ Documentazione necessaria
- ◆ Tempi di rilascio
- ◆ Costi
- ◆ Modulistica

Ottobre 2021

DIREZIONE POLITICHE PER L'AMBIENTE - GESTIONE AUTOPARCO

SEDE

Ubicazione: Via Pulvirenti, 4

Telefono: 095 7422720

Direttore ad interim: Avv. Stefano Sorbino - direttore.ambiente@comune.catania.it

UFFICI DECENTRATI

Servizio Tutela e Gestione del verde pubblico - Fontane Ornamentali

Sede: Villa Bellini

Telefono: 095 320761

Dirigente: Arch. Marina Antonietta Galeazzi serviziotutelaverde@comune.catania.it

Igiene Urbana e Ambientale

Sede: Via Etna n. 603

Telefono: 095 7422763

Responsabile: Geom. Salvatore Fiscella - salvatore.fiscella@comune.catania.it

Espurgo PP.NN.

Sede: Via del Principe, 1

Telefono: 095 8183978

Responsabile: Geom. Salvatore Fiscella - salvatore.fiscella@comune.catania.it

Disinfezione, Disinfestazione e Derattizzazione

Sede: Via T. Tasso

Telefono: 095 491527

Responsabile: Geom. Salvatore Fiscella - salvatore.fiscella@comune.catania.it

Tutela Animali e Contrasto al Randagismo - Front-Office

Sede: Via Riccardo Felici

Telefono: 095 8731779

Responsabile: Avv. Rosario Russo - rosario.russo@comune.catania.it

CARTA DEI SERVIZI RELATIVA ALLE SOTTOELENCATE ATTIVITA'

Tutela animali e contrasto al randagismo	<ul style="list-style-type: none">• Soccorso e mantenimento in vita animali randagi;• Riconoscimento colonie feline;• Promozione di affidamenti, adozioni e sterilizzazioni;• Tutor di cani di quartiere;• Restituzione cani di proprietà a seguito ritrovamento sul territorio comunale;• Ricovero cani presso strutture.
Disinfezione disinfestazione e derattizzazione	Disinfezione, disinfestazione e derattizzazione in aree pubbliche sul territorio comunale.
Espurgo Pozzi Neri	<ul style="list-style-type: none">• Espurgo PP.NN. in edifici di proprietà Comunale;• Espurgo PP.NN. in edifici di altri Enti Pubblici;• Espurgo PP.NN. in immobili siti nel quartiere San Giorgio.
Segnalazioni inconvenienti igienico ambientali	Sopralluoghi a seguito di segnalazione per inconvenienti igienico ambientali sul territorio comunale in merito a problematiche relative a emissioni moleste, abbandono rifiuti su aree private e sversamento reflui su aree pubbliche.

TUTELA ANIMALI E CONTRASTO AL RANDAGISMO

Soccorso animali randagi feriti o malati

Riconoscimento colonie feline

Promozione di affidamenti, adozioni e sterilizzazioni

Tutor di cani di quartiere

Restituzione cani di proprietà a seguito ritrovamento sul territorio comunale

Ricovero cani presso strutture

Servizio soccorso animali randagi feriti o malati

<i>Descrizione</i>	Segnalazioni di animali randagi feriti e/o ammalati sul territorio comunale
<i>Destinatari</i>	Tutti i cittadini
<i>Modalità di accesso</i>	Front-Office, Via Riccardo Felici: dal lunedì al venerdì ore 08,00 - 14,00; giovedì ore 08,00 - 14,00, 15,00 – 17,30 Tel. 095 8731779 Sede Via Pulvirenti n. 4: dal lunedì al venerdì ore 08,00 - 14,00; giovedì ore 08,00 - 14,00, 15,00 – 17,30 Tel. 095 7422738 - 095 7422764 Centrale Operativa Polizia Municipale: quando non operativi gli Uffici
<i>Documentazione necessaria</i>	Documento di riconoscimento
<i>Tempi di intervento</i>	120 minuti
<i>Costo</i>	Nessuno
<i>Modulistica</i>	Modulo ASP “Dichiarazione di ritrovamento e messa in sicurezza” scaricabile all'indirizzo: https://www.aspct.it/anagrafe-canina/

Servizio riconoscimento colonie feline

<i>Descrizione</i>	<p>Il cittadino, ai sensi della legge 15/2000 può richiedere il riconoscimento di una colonia felina attraverso le Associazioni convenzionati con il Comune.</p> <p>I gatti riconosciuti, condotti dal tutor della colonia o altra persona delegata, saranno sterilizzati a cura del Servizio Igiene Urbana Veterinaria ASP di Catania.</p>
<i>Destinatari</i>	Tutti i cittadini
<i>Modalità di accesso</i>	Front-Office, Via Riccardo Felici
<i>Documentazione necessaria</i>	Documento di riconoscimento
<i>Tempi di intervento</i>	20 gg. circa dal sopralluogo di verifica effettuato dal Servizio di Igiene Urbana Veterinaria dell'ASP di Catania
<i>Costo</i>	Nessuno
<i>Modulistica</i>	Modulo prestampato disponibile al Front-Office

Servizio promozione di affidamenti, adozioni e sterilizzazioni

<i>Descrizione</i>	Richiesta adozione e/o affido di un animale randagio e successiva sterilizzazione gratuita
<i>Destinatari</i>	Tutti i cittadini
<i>Modalità di accesso</i>	Front-Office, Via Riccardo Felici
<i>Documentazione necessaria</i>	Documento di riconoscimento
<i>Tempi di rilascio</i>	20 gg. circa
<i>Costo</i>	Nessuno
<i>Modulistica</i>	Modulo prestampato disponibile al Front-Office

Servizio tutor cani di quartiere

<i>Descrizione</i>	Richiesta tutoraggio di cani di quartiere di indole docile, ai sensi dell'art. 15, commi 6 e 7 della legge 15/2000.
<i>Destinatari</i>	Tutti i cittadini
<i>Modalità di accesso</i>	Front-Office, Via Riccardo Felici
<i>Documentazione necessaria</i>	Documento di riconoscimento
<i>Tempi di rilascio</i>	Verificata l'indole docile del cane e la popolazione canina già presente sul territorio, viene disposta la reimmissione dell'animale.
<i>Costo</i>	Nessuno
<i>Modulistica</i>	Modulo prestampato disponibile al Front-Office

Servizio restituzione cani di proprietà a seguito di ritrovamento sul territorio comunale

<i>Descrizione</i>	Il cittadino che vuole rientrare in possesso del cane smarrito può farne richiesta, previa denuncia di smarrimento presso il Comando di Polizia Municipale, all'ufficio Tutela Animali della Direzione.
<i>Destinatari</i>	Tutti i cittadini
<i>Modalità di accesso</i>	Front-Office, Via Riccardo Felici
<i>Documentazione necessaria</i>	<ul style="list-style-type: none">• Documento di riconoscimento;• Denuncia di smarrimento;• Versamento sul CC n. 11087954 intestato a "Comune di Catania – Servizio Tesoreria Comunale" – Causale: "Restituzione cane con microchip n. ____"
<i>Tempi di rilascio</i>	Al momento del versamento
<i>Costo</i>	€ 75,00 + IVA (22%) (maggiorato di € 20,00 + IVA (22%) nel caso in cui il cane viene recuperato dalle ore 19:00 alle ore 07:00 nei giorni feriali o nei giorni festivi); € 3,50 per ogni giorno di permanenza nel canile oltre ad eventuali spese di cure veterinarie se necessarie. Il servizio è gratuito per i titolari di attestazione ISEE
<i>Modulistica</i>	Nessuna

Servizio ricovero cani presso strutture convenzionate

<i>Descrizione</i>	<p>Il proprietario detentore, in caso di sopravvenuta e giustificata impossibilità al mantenimento del proprio cane, può richiedere alla Direzione l'autorizzazione all'affidamento presso strutture accreditate. L'amministrazione comunale valuterà la richiesta.</p> <p>Il proprietario, prima di affidarlo, dovrebbe avere cura di cercare personalmente la migliore sistemazione possibile per il proprio cane.</p>
<i>Destinatari</i>	Tutti i cittadini con gravi problemi di salute e/o economici.
<i>Modalità di accesso</i>	Sede centrale, Via Pulvirenti n. 4, p. 3
<i>Documentazione necessaria</i>	<ul style="list-style-type: none">• Richiesta in carta semplice;• Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà attestante l'impossibilità a detenere il proprio cane per gravi motivi di salute e/o economici;• Documento di riconoscimento;• Attestazione ISEE;• Certificazione medica;• Descrizione caratteristiche somatiche del cane;• Numero di microchip
<i>Tempi di ricovero</i>	Tempi necessari alla verifica documentale e al successivo rilascio di autorizzazione da parte della Direzione.
<i>Costo</i>	Nessuno
<i>Modulistica</i>	Nessuna

DISINFEZIONE - DISINFESTAZIONE - DERATTIZZAZIONE

Disinfezione

Disinfestazione

Derattizzazione

Servizio disinfezione - disinfestazione

<i>Descrizione</i>	<p>Il servizio fa parte del progetto di contrasto biologico, elaborato e già avviato, di bonifica della città per evitare la proliferazione delle zanzare e ad eliminare i focolai di riproduzione di questi fastidiosi insetti. La strategia di lotta a basso impatto ambientale messa a punto negli ultimi anni ha raggiunto ottimi livelli, ma tutto ciò non basta. Infatti a partire dal periodo primaverile, che vede la schiusa delle uova delle zanzare, oltre al "contenimento" a basso impatto ambientale (con utilizzo di prodotti biologici antilarvali che non causano alcun danno all'uomo) è necessario che anche i cittadini collaborino al fine di ridurre i comportamenti che danno luogo al moltiplicarsi entro gli spazi domestici di questo fastidioso insetto.</p> <p>Il servizio viene eseguito anche per zecche e blatte.</p>
<i>Destinatari</i>	Tutti i cittadini
<i>Modalità e condizioni di erogazione</i>	Su iniziative del Comune e/o richiesta da parte dei cittadini.
<i>Documentazione necessaria</i>	Nessuna
<i>Orari di Erogazione</i>	Ore 06,00 - 04,00 del giorno successivo
<i>Costo</i>	Servizio gratuito su aree pubbliche anche su richiesta del cittadino
<i>Modulistica</i>	Non necessaria

Servizio derattizzazione

<i>Descrizione</i>	Se nella vostra zona avete notato la presenza di roditori, contattate il Servizio Disinfezione del Comune che provvederà alla derattizzazione.
<i>Destinatari</i>	Tutti i cittadini
<i>Modalità e condizioni di erogazione</i>	Il Servizio esegue la derattizzazione soltanto in aree pubbliche.
<i>Documentazione necessaria</i>	Nessuna
<i>Orari di Erogazione</i>	Ore 06,00 - 04,00 del giorno successivo.
<i>Costo</i>	Servizio gratuito su aree pubbliche anche su richiesta del cittadino
<i>Modulistica</i>	Non necessaria

ESPURGO PP.NN.

Espurgo PP.NN. in edifici di proprietà comunale

Espurgo PP.NN. in edifici di altri Enti Pubblici

Espurgo PP.NN. in immobili siti nel quartiere San Giorgio

Servizio espurgo PP.NN. di immobili di altri Enti Pubblici

<i>Descrizione</i>	Il servizio di Espurgo PP.NN. è assicurato, ai sensi dell'art. 242 del T.E.U.L. E della Deliberazione di G.M. n. 1278 del 06/01/1992, anche per immobili di Enti Pubblici che ne fanno richiesta.
<i>Destinatari</i>	Enti Pubblici
<i>Modalità e condizioni di erogazione</i>	Richiesta scritta intervento. Pagamento a presentazione fattura.
<i>Documentazione necessaria</i>	Nessuna
<i>Orari di Erogazione</i>	Ore 08,30 - 13,00 dal Lunedì al Sabato
<i>Costo</i>	€ 192,96 per 1 mc, più diritto di chiamata. Ogni mc in più € 35,15
<i>Modulistica</i>	

**Servizio espurgo PP.NN. di immobili siti nel quartiere San Giorgio
con reddito**

<i>Descrizione</i>	Il Servizio Espurgo PP.NN. è assicurato ai sensi della Deliberazione Commissario Straordinario n. 739 del 02/5/2000
<i>Destinatari</i>	Cittadini residenti nel quartiere San Giorgio
<i>Modalità e condizioni di erogazione</i>	Richiesta scritta intervento previo pagamento corrispettivo
<i>Documentazione necessaria</i>	Nessuna
<i>Orari di Erogazione</i>	Ore 08,30 - 13,00 dal Lunedì al Sabato
<i>Costo</i>	€ 8,86 al mc.
<i>Modulistica</i>	Non necessaria

**Servizio espurgo PP.NN. di immobili siti nel quartiere San Giorgio
senza reddito**

<i>Descrizione</i>	Il Servizio Espurgo PP.NN. è assicurato ai sensi della Deliberazione Commissario Straordinario n. 739 del 02/5/2000
<i>Modalità e condizioni di erogazione</i>	Richiesta scritta intervento con allegata autocertificazione assenza reddito
<i>Documentazione necessaria</i>	Nessuna
<i>Modulistica</i>	Non necessaria
<i>Orari di Erogazione</i>	Ore 08,30 - 13,00 dal Lunedì al Sabato
<i>Costo</i>	Servizio gratuito
<i>Modulistica</i>	

SEGNALAZIONI IGIENICO AMBIENTALI

Sopralluoghi a seguito di segnalazione per inconvenienti igienico ambientali sul territorio comunale in merito a problematiche relative emissioni moleste, abbandono rifiuti su aree private e sversamento reflui .

Servizio segnalazioni inconvenienti

<i>Descrizione</i>	<p>Il cittadino può segnalare la presenza di inconvenienti igienico ambientali sul territorio comunale in merito a problematiche relative a emissioni moleste, abbandono rifiuti su aree private e sversamento reflui.</p> <p>La Direzione dopo il ricevimento della segnalazione attiva il sopralluogo di competenza o inoltra la stessa segnalazione ad altri uffici dell'Amministrazione o ad altri Enti qualora lo ritenga necessario.</p>
<i>Destinatari</i>	Tutti i cittadini
<i>Modalità e condizioni di erogazione</i>	Richiesta scritta
<i>Documentazione necessaria</i>	Nessuna
<i>Orari di Erogazione</i>	Entro 48 ore dalla ricezione
<i>Costo</i>	Nessuno
<i>Modulistica</i>	Non necessaria

RECLAMI, SEGNALAZIONI, PROPOSTE

Il Comune si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati attraverso modalità strutturate di valutazione sulla soddisfazione dei cittadini, oltre a garantire l'attività di verifica sistematica tramite contatto diretto, moduli reclami e suggerimenti.

I cittadini, anche con le loro segnalazioni, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della Carta e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

E' possibile presentare segnalazioni e/o reclami:

- In forma scritta, tramite lettera, fax, o apposito modulo predisposto reperibile presso gli Uffici e sul sito istituzionale dell'Ente (<https://www.comune.catania.it/>);
- In forma verbale diretta agli addetti;
- In forma telematica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta.

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 30 giorni.

STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

La Direzione Politiche per l'Ambiente – Gestione Autoparco, al fine di migliorare i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori (“standard”) utili alla comunicazione, quantificazione e misurazione della qualità del servizio erogato.

Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Soccorso e mantenimento in vita animali randagi	Tempo di espletamento del servizio	2 ore dalla segnalazione
Riconoscimento colonie feline	Tempo di conclusione del procedimento	10 gg. dalla richiesta
Promozione di affidamenti, adozioni e sterilizzazioni	Tempo di conclusione del procedimento	15 gg. dalla richiesta
Tutor di cani di quartiere	Tempo di conclusione del procedimento	10 gg. dalla richiesta
Restituzione cani di proprietà a seguito ritrovamento sul territorio comunale	Tempo per l'espletamento del servizio	Restituzione immediata
Ricovero cani presso strutture	Tempo di conclusione del procedimento	15 gg. dalla richiesta
Disinfezione disinfestazione e derattizzazione	Tempo di espletamento del servizio	Stesso giorno della segnalazione
Espurgo Pozzi Neri	Tempo di espletamento del servizio	2 gg. dalla richiesta
Segnalazioni inconvenienti igienico ambientali	Tempo di conclusione del procedimento	30 gg. dalla richiesta

AZIONI MIRATE AL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI EROGATI

La Direzione Politiche per l'Ambiente – Gestione Autoparco, al fine di rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza e acquisire proposte di miglioramento dei servizi erogati, ha predisposto dei questionari, disponibili presso la sede della Direzione sita in Via Pulvirenti n. 4 e presso le sedi decentrate.

E' altresì possibile esprimere il grado di soddisfazione utilizzando il modulo interattivo disponibile sul portale dell'Ente all'indirizzo:

<https://www.comune.catania.it/citta-semplce/#/customer-satisfaction>.

I dati raccolti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento dei servizi.