



CARTA DEI SERVIZI AREA TECNICA TERRITORIO AMBIENTE

01	12/10/2017	Inserimento Moduli reclami/suggerimenti	Laura Salvatori	Roccatò Gianni
00	10/10/2017	Emissione documento	Laura Salvatori	Roccatò Gianni
REV	DATA	MOTIVO DELLA REVISIONE	UFFSERV	DIRSERV

LA CARTA DEI SERVIZI AREA TECNICA TERRITORIO AMBIENTE

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo, voluto da una direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (27 gennaio 1994), che fissa dei principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici.

Lo scopo di questo documento è garantire a tutti i cittadini un servizio qualitativamente adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse e sia effettuato in modo imparziale ed efficiente.

La Carta dei Servizi ha la finalità di qualificare il livello dei servizi offerto nei riguardi non solo del committente del servizio, ma soprattutto nei riguardi dei singoli utilizzatori, garantendo il controllo delle attività svolte, il colloquio continuo con l'utenza e l'intervento per l'attuazione ed il rispetto dei principi della "Carta".

Per i cittadini sarà facile controllare che i servizi erogati sul territorio corrispondano a quelli descritti ed eventualmente segnalare il mancato rispetto di quanto dichiarato nella Carta dei Servizi.

Oltre ad essere un mezzo di controllo e di valutazione della qualità dei servizi erogati, la Carta dei servizi si pone anche come strumento di sensibilizzazione e di divulgazione di regole e doveri che i cittadini devono impegnarsi a rispettare per concorrere a mantenere "efficiente" la città.

INDICE

1. I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Definizioni

1.2 Individuazione degli standard di qualità

1.3 Definizione della mappa dei servizi

1.4 Le dimensioni della qualità

1.5 Modalità di individuazione ed elaborazione degli indicatori di qualità

1.6 Le modalità di definizione degli standard

1.7 La pubblicizzazione degli standard della qualità dei servizi

2. CARTA DEI SEVIZI DI IGIENE URBANA

2.1 Raccolta differenziata porta a porta

2.2 Servizio di raccolta a domicilio

2.3 Raccolte speciali

2.4 Il compostaggio domestico

2.5 Conferimento diretto presso i Centri di Raccolta

2.6 Rimozione rifiuti abbandonati

2.7 Spazzamento stradale e stasatura caditoie/pozzetti stradali

2.8 Pulizia arenile

2.9 Derattizzazione e disinfestazione

3. CARTA DEI SERVIZI DI EDILIZIA PRIVATA

3.1 Accesso agli atti amministrativi

3.2 Autorizzazione amministrativa

3.3 Autorizzazione paesaggistica

3.4 Certificati ed attestazioni in materia edilizia

3.5 Certificati ed attestazioni in materia urbanistica

3.6 Comunicazione inizio lavori asseverata (CILA)

3.7 Comunicazione inizio lavori per opere contingenti e temporanee (CIL)

3.8 Deposito frazionamenti

3.9 Permesso di costruire (PdC)

3.10 Procedura transitoria

3.11 Proroga inizio o fine lavori

3.12 Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA)

3.13 Segnalazione certificata di inizio attività alternativa al permesso a costruire

3.14 Segnalazione certificata di inizio attività – Agibilità

3.15 Segnalazione certificata di inizio attività – Agibilità – Pratiche di condono edilizio

3.16 Volturazione

4. RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

ALLEGATI

Allegato 1 – INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI PER I SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

Allegato 2 - CARTE DEI SERVIZI PUBBLICI EROGATI TRAMITE SOCIETÀ TERZE

Carta dei servizi di igiene urbana – ATA – ATO2

Carta del Servizio Idrico Integrato – Multiservizi S.p.A.

Carta dei servizi di distribuzione e misura del gas – EDMA RETI Gas

Carta dei servizi del trasporto pubblico locale – ATMA Soc. Cons. per Azioni

1. I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

In una prospettiva di miglioramento della qualità dei servizi erogati dal Comune di Senigallia, la presente Carta dei Servizi intende divenire uno strumento attraverso il quale rendere visibili e potenziare gli elementi della qualità del servizio pubblico e cioè:

- la facilità di accesso ai servizi (far conoscere i servizi: informazione);
- la fruibilità dei servizi (agevolare l'utente durante l'erogazione del servizio: partecipazione).

Essendo la qualità dei servizi strettamente legata agli elementi relazionali e quindi comunicativi, si è scelto di fare della Carta dei Servizi uno strumento di comunicazione viva, capace cioè di attivare un dialogo continuativo con tutti i cittadini-utenti, capace di apportare un concreto miglioramento dei servizi offerti. Una comunicazione di qualità è la premessa e la conferma di un servizio di qualità e la si può raggiungere attraverso:

- credibilità ed attendibilità nelle informazioni;
- disponibilità nello scambio informativo;
- accuratezza ed adeguatezza dell'informazione.

La Carta dei Servizi del Comune di Senigallia deve intendersi come uno strumento di dialogo in continua trasformazione e diverrà un elemento di valore nel momento in cui le informazioni in essa contenute saranno capaci di apportare reale vantaggio ai suoi destinatari e proposte di miglioramento all'Ente erogatore dei servizi. Questa iniziativa rappresenta un obiettivo importante perché punta sulla qualità degli elementi che costituiscono il sistema territoriale ed ha come beneficiari primari i cittadini, e la loro soddisfazione.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi effettuata dal Comune di Senigallia si basa sul principio di eguaglianza dei Cittadini. Le regole che determinano il rapporto fra il Cittadino e l'Amministrazione Comunale sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione, lingua, età ed opinioni politiche. L'Amministrazione Comunale si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

Imparzialità

Nei confronti dei cittadini vengono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza condizionamenti emotivi o di conoscenza personale.

Continuità

Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni tenendo opportunamente conto dell'orario di lavoro degli addetti e delle cause di forza maggiore. Vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disagi per gli utenti.

Partecipazione

L'Amministrazione favorisce la partecipazione alle prestazioni del servizio pubblico, sia per tutelare la corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione, garantendo l'accesso alle informazioni, dando riscontro alle segnalazioni ed alle proposte ed adottando metodi di rilevazione

periodica della valutazione del cittadino riguardo la qualità del servizio erogato.

Efficacia ed Efficienza

Il Comune di Senigallia si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

Cortesìa, disponibilità e professionalità

La cortesia nei confronti degli utenti è un fattore essenziale nell'orientamento alla qualità del servizio. Viene posta la massima attenzione perché da parte dei dipendenti che svolgono attività di front-office si possa adottare un linguaggio che risulti il più possibile semplice e vicino all'esperienza dei destinatari. L'adeguamento ed il miglioramento della professionalità dei propri dipendenti, finalizzati a creare le condizioni affinché il cittadino possa trovare negli operatori dell'Ente cui si rivolge degli interlocutori efficaci, sono assicurati attraverso opportune specifiche azioni. L'Ente si impegna a diffondere e perseguire un costante adeguamento e miglioramento della professionalità dei propri dipendenti, con particolare attenzione alle attività formative, assicurando che il servizio da essi erogato sia del miglior livello qualitativo possibile.

1.1 DEFINIZIONI

E' utile precisare il significato di alcuni concetti presenti in questa Carta dei Servizi per una maggiore chiarezza nella lettura.

a) servizio pubblico: l'attività con cui, mediante l'esercizio di un potere autoritativo o l'erogazione di una prestazione, l'amministrazione pubblica rende un servizio agli utenti, e soddisfa un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile ad un singolo soggetto ed omogeneo rispetto ad una collettività differenziata di destinatari;

b) utente: il soggetto, individuale o collettivo, che ha diritto o richiede di usufruire del servizio pubblico di cui alla lettera a);

c) portatori di interessi (stakeholders): l'insieme dei soggetti, anche collettivi, interessati, direttamente o indirettamente, al buon funzionamento ed ai risultati del servizio pubblico;

d) standard: è una norma accettata, un modello di riferimento a cui ci si uniforma affinché sia ripetuto successivamente;

e) qualità del servizio: indica la misura delle caratteristiche o delle proprietà di un servizio in confronto a quanto ci si attende dallo stesso, per un determinato impiego. L'uso che se ne intende fare è importante, poiché la valutazione della qualità varia a seconda dell'utilizzo; esistono molteplici fattori di qualità, alcuni empiricamente rilevabili ed altri meno, che rappresentano le caratteristiche che conferiscono al servizio la capacità di soddisfare le esigenze degli utenti;

f) standard di qualità del servizio: sono i livelli di qualità che i soggetti erogatori del servizio devono assicurare. Essi possono riguardare l'insieme delle prestazioni afferenti al servizio (o una loro quota) ovvero le singole prestazioni. Gli standard di qualità sono misurati attraverso indicatori, per ognuno dei quali deve essere definito, e pubblicizzato, un "valore programmato" che consenta di verificare se un servizio o una prestazione possa essere considerata di qualità, essendo stato rispettato lo standard previsto. Ai fini della definizione degli standard di qualità sono individuate quattro dimensioni essenziali: accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia. Ogni dimensione di qualità è misurata attraverso gli indicatori;

g) indicatori di qualità e valore programmato: gli indicatori sono quantificazioni, misure o rapporti

tra misure in grado di rappresentare in modo valido, pertinente ed affidabile un certo fenomeno di interesse (ad esempio una dimensione della qualità effettiva). La definizione dell'indicatore e del valore programmato determina lo standard.

1.2 INDIVIDUAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

Il percorso occorrente alla definizione degli standard di qualità si articola nelle fasi che seguono.

1.3 DEFINIZIONE DELLA MAPPA DEI SERVIZI

La prima azione è l'individuazione dei servizi erogati da ogni settore. Per ogni tipologia individuata occorre analizzare:

- le principali caratteristiche dei servizi erogati;
- le modalità di erogazione;
- la tipologia di utenza che usufruisce del servizio.

1.4 LE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ

Tale analisi fornisce i dati e le informazioni necessarie per l'attuazione delle successive azioni finalizzate all'elaborazione degli standard di qualità basati su quattro dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi: **l'accessibilità, la tempestività, la trasparenza e l'efficacia**. Il peso specifico delle quattro dimensioni della qualità deve essere valutato in relazione alla tipologia del servizio.

Per ognuna delle dimensioni individuate viene di seguito riportata la definizione operativa:

a) Per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale utente, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile. Ne sono sottodimensioni: - l'accessibilità fisica: accessibilità a servizi/prestazioni erogati presso sedi/uffici dislocati sul territorio; - l'accessibilità multicanale: accessibilità a servizi/prestazioni erogati ricorrendo a più canali di comunicazione.

b) La tempestività è rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione. Una prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario all'erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito.

c) La trasparenza è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere.

d) L'efficacia è qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso. In particolare, ne costituiscono sotto-dimensioni rilevanti la: - conformità: è la corrispondenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche regolamentate o formalmente previste nelle procedure standard dell'ufficio; - affidabilità: concerne la coerenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche programmate o dichiarate al cliente/fruttore; - completezza: riguarda l'eshaustività del servizio o della prestazione erogata rispetto alle esigenze finali del cliente/fruttore.

1.5 MODALITÀ DI INDIVIDUAZIONE ED ELABORAZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

È la fase che consiste nell'elaborazione degli indicatori per la misurazione del livello di qualità dei servizi erogati che devono rappresentare compiutamente le dimensioni della qualità effettiva. Gli indicatori per essere appropriati devono soddisfare sei requisiti:

1. Rilevanza: è rilevante un indicatore che si riferisce in modo coerente e pertinente alla dimensione oggetto di misurazione.

2. Accuratezza: si riferisce al grado di approssimazione del valore fornito dall'indicatore al valore reale (di solito sconosciuto) della dimensione osservata. Ai fini della valutazione dell'accuratezza è importante che i dati siano confrontabili nel tempo, mantenendo costante il metodo di rilevazione.

3. Temporalità: è importante che gli indicatori siano prodotti con cadenze regolari e con puntualità, in modo da risultare confrontabili in momenti successivi.

4. Fruibilità: riguarda la tempestività e la trasparenza con le quali le fonti originarie rendono disponibili i dati e i metadati (le variabili in uso), comunicando pubblicamente sia che i dati siano disponibili, sia come e dove ottenerli e con quali costi.

5. Interpretabilità: rappresenta la facilità di comprensione, di utilizzo e di analisi dei dati utilizzati nella costruzione dell'indicatore, ivi compresa la disponibilità di informazioni sui vincoli di carattere metodologico che ne limitano l'uso.

6. Coerenza: alcuni indicatori possono essere molto simili tra loro concettualmente o metodologicamente. Il criterio di coerenza richiede che gli indicatori siano identici solo nel caso in cui essi misurino, allo stesso modo, identiche proprietà dell'oggetto osservato e, viceversa, che le denominazioni siano diverse qualora si riferiscano a proprietà differenti o a misure effettuate secondo metodologie distinte

1.6 LE MODALITÀ DI DEFINIZIONE DEGLI STANDARD

Per ogni carta dei servizi si definiscono degli standard di qualità specifici per i servizi erogati, ossia il livello di qualità che l'amministrazione si impegna a mantenere. Gli standard di qualità devono essere definiti per ogni indicatore selezionato al fine di rappresentare e misurare le dimensioni della qualità effettiva. Lo standard di qualità si basa sulla nozione di qualità effettiva dei servizi e si compone di due elementi:

- **un indicatore di qualità**, così come definito nei paragrafi precedenti;

- **un valore programmato**, che rappresenta il livello di qualità da rispettare ogni volta che il servizio viene erogato.

Gli standard definiti saranno poi soggetti a revisione annuale, sulla base del monitoraggio relativo all'andamento dei risultati ottenuti nell'erogazione dei servizi.

1.7 LA PUBBLICIZZAZIONE DEGLI STANDARD DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Gli standard della qualità dei servizi devono essere agevolmente accessibili agli utenti per cui l'ente deve pubblicare i dati sul sito istituzionale, nonché attivare tutte le altre azioni idonee a garantire la trasparenza. Gli utenti devono, in particolare, accedere alle informazioni e ai dati riguardanti il livello di qualità che viene garantito per ogni standard al fine di verificarne il rispetto in relazione al servizio

ricevuto o richiesto ed eventualmente, in caso di violazione, agire in giudizio ai sensi dell'articolo 1 del dlgs n. 198/2009. Analoga trasparenza deve essere garantita anche per le azioni di miglioramento che l'amministrazione ha attuato o intende attuare per aumentare il livello di qualità dei servizi erogati.

A questo punto il percorso metodologico per l'individuazione degli standard di qualità sopra descritto viene applicato ai vari servizi erogati dal Comune. Gli standard previsti da questa Carta rappresentano le prestazioni più significative di ogni Servizio, ma non esprimono la totalità dei servizi erogati; si precisa, quindi, che l'azione di controllo e di verifica sarà realizzata solo sugli standard citati nelle tabelle. Inoltre, per rendere ancora più completa l'informazione offerta ai cittadini, per ciascuno standard è precisato se il cittadino deve prevedere un costo per la prestazione richiesta e se deve presentare uno o più documenti, a supporto della richiesta stessa; nel caso di più documenti, si sottolinea che il conteggio del tempo previsto dallo standard decorre dal momento della presentazione, all'ufficio competente, dell'ultimo documento utile, perché in tal modo la richiesta inoltrata si intende validata dall'operatore incaricato.

2. CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

La presente Carta dei Servizi si applica ai servizi di igiene urbana svolti sul territorio del Comune di Senigallia di seguito elencati:

- **Raccolta differenziata porta a porta**
- **Servizio di raccolta a domicilio**
- **Raccolte speciali**
- **Compostaggio domestico**
- **Conferimenti diretti presso Centro di Raccolta comunale**
- **Rimozione rifiuti abbandonati**
- **Spazzamento stradale e stasatura caditoie/pozzetti stradali**
- **Pulizia arenile**
- **Derattizzazione e disinfestazione**

I servizi di Raccolta Differenziata porta a porta, Raccolta di rifiuti ingombranti e beni durevoli a domicilio, Raccolta verde a domicilio e Raccolta pile e farmaci vengono gestiti attraverso ATA (Assemblea Territoriale d'Ambito) dell'Ambito Territoriale Ottimale ATO 2 – Ancona con cui il Comune ha stipulato una convenzione per l'esercizio delle funzioni amministrative in materia di organizzazione dei servizi di gestione integrata dei rifiuti urbani, la quale si avvale per svolgere operativamente i servizi dell'azienda RIECO S.p.A..

2.1 RACCOLTA DIFFERENZIATA PORTA A PORTA

La **raccolta differenziata** è organizzata tramite servizio di ritiro porta a porta integrale per tutte le tipologie di rifiuto sull'intero territorio comunale, ad eccezione della frazione organica che in area vasta (zone a bassa densità abitativa) deve essere gestita, direttamente dagli utenti tramite compostiera domestica.

I rifiuti raccolti con il servizio di ritiro domiciliare devono essere collocati negli appositi contenitori in dotazione. Occorre poi collocare questi ultimi davanti alla propria abitazione la sera prima (dopo le ore 20:00) del giorno previsto per lo svuotamento, seguendo i calendari di raccolta specifici.

Gli esercizi commerciali, le aziende e le utenze pubbliche usufruiscono del servizio di ritiro domiciliare di tutte le tipologie di rifiuto. E' sufficiente esporre sul suolo pubblico adiacente l'attività il contenitore corretto nel giorno indicato dal calendario di raccolta.

Raccolta differenziata ORGANICO

Cosa mettere:

- avanzi freddi di cibo
- scarti di frutta e verdura
- tovaglioli e salviette unti
- fiori e piante da appartamento
- gusci
- lische di pesce
- piccole ossa
- fondi di caffè
- filtri di tè e tisane
- cenere spenta e fredda

Cosa non mettere:

- liquidi e cibi bollenti
- potature e ramaglie
- tutto ciò che non è di origine naturale

Usfruiscono del servizio porta a porta della frazione organica le utenze domestiche dei centri abitati e le utenze non domestiche dei centri abitati e di area vasta. Le utenze domestiche presenti in area vasta, gestiscono i rifiuti organici attraverso la pratica del compostaggio domestico ed hanno diritto ad una riduzione della TARI (Tassa sui rifiuti).

Le utenze domestiche dei centri abitati hanno in dotazione il contenitore marrone da "sotto lavello" per la raccolta della frazione organica e sacchetti in materiale compostabile (tipo Mater-Bi).

Le utenze domestiche dei centri abitati e le utenze non domestiche vengono fornite di idonei contenitori marroni per esporre il rifiuto organico e per consentirne la raccolta nei giorni stabiliti da calendario.

E' assolutamente vietato utilizzare sacchetti in plastica o altri manufatti non biodegradabili per il conferimento della frazione organica.

Raccolta differenziata PLASTICA E METALLI

Cosa mettere:

Imballaggi e confezioni in plastica e metalli (al-

Cosa non mettere:

Plastica o metallo misti ad altri materiali e tutto

luminio e acciaio)

- buste e sacchetti
- bottiglie e flaconi
- vaschette e vasetti
- pellicole per alimenti e film di imballaggio
- scatole, barattoli e lattine
- bicchieri e piatti in plastica
- grucce in plastica e metallo

ciò che non è plastica o metallo.

Plastica o metalli che non sono imballaggi.

Tutte le utenze, sia domestiche che non domestiche vengono fornite di idonei contenitori gialli per esporre la frazione plastica e metallo e per consentirne la raccolta nei giorni stabiliti da calendario.

Il rifiuto deve essere conferito all'interno dei contenitori gialli, sfuso o in buste di plastica.

Raccolta differenziata VETRO

Cosa mettere:

Tutti i contenitori in vetro

- bottiglie
- barattoli
- vasetti
- bicchieri

Cosa non mettere:

Ceramica, vetro temperato (pirex), infrangibile e blindato, specchi e lastre di vetro in genere e tutto ciò che non è vetro.

Tutte le utenze, sia domestiche che non domestiche vengono fornite di idonei contenitori verdi per esporre la frazione vetro e per consentirne la raccolta nei giorni stabiliti da calendario.

Il rifiuto deve essere conferito all'interno dei contenitori verdi, sfuso e privo di residui.

Raccolta differenziata CARTA E CARTONE

Cosa mettere:

Tutti i contenitori in carta o cartone

- scatole
- confezioni in carta
- fogli di carta e cartoncino
- giornali e riviste
- poliaccoppiato per alimenti e bevande (Tetra pak)

Cosa non mettere:

Carta mista ad altri materiali, carta plastificata, carta con residui di cibo, tutto ciò che non è carta o cartone.

Tutte le utenze, sia domestiche che non domestiche vengono fornite di idonei contenitori bianchi per esporre la frazione carta e cartone e per consentirne la raccolta nei giorni stabiliti da calendario.

Il rifiuto deve essere conferito all'interno dei contenitori bianchi, sfuso o in buste di plastica.

Raccolta differenziata SECCO RESIDUO

Cosa mettere:

Esclusivamente ciò che non è riciclabile, riusabile e che non va negli altri contenitori

- carta mista ad alti materiali
- vetro piano e da forno
- specchi
- posate in plastica
- oggetti in plastica che non sono imballaggi/confezioni
- pannolini e pannoloni
- oggetti composti da più materiali

Cosa non mettere:

Tutto ciò che è riciclabile o riusabile, rifiuti ingombranti, elettrici ed elettronici, pericolosi ed inquinanti, rifiuti da demolizione, potature, ecc..

Tutte le utenze, sia domestiche che non domestiche vengono fornite di idonei contenitori grigi per esporre la frazione carta e cartone e per consentirne la raccolta nei giorni stabiliti da calendario.

Il rifiuto deve essere conferito all'interno dei contenitori grigi, sfuso o in buste di plastica.

Standard Garantiti

Il servizio di raccolta "porta a porta" è garantito tutti i giorni dell'anno, anche nei giorni festivi ad eccezione del 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre. La frequenza dei servizi di raccolta rifiuti "porta a porta" viene definita da specifici calendari di raccolta domiciliare:

UTENZE DOMESTICHE - CENTRO ABITATO	
Giorno	Frazioni di rifiuto previste
Lunedì	Carta e cartone
Martedì	Organico Pannolini e pannoloni su richiesta (Numero Verde)
Mercoledì	Plastica e metalli
Giovedì	Vetro Organico (dal 15/06 al 15/09)
Venerdì	Secco residuo
Sabato	Organico

I rifiuti devono essere esposti, con gli appositi contenitori, in prossimità dell'abitazione, la sera prima della raccolta o comunque entro le 5:00 del mattino; i contenitori una volta svuotati devono essere riportati all'interno della proprietà il prima possibile.

**UTENZE DOMESTICHE – AREA VASTA A NORD
DELLA STRADA PROVINCIALE ARCEVIESE**

Giorno	Frazioni di rifiuto previste
1° e 3° Lunedì del mese	Carta e cartone
Martedì	Pannolini e pannoloni su richiesta (Numero Verde)
1° e 3° Mercoledì del mese	Plastica e metalli
1° e 3° Giovedì del mese	Vetro
1° e 3° Venerdì del mese	Secco residuo

I rifiuti devono essere esposti, con gli appositi contenitori, in prossimità dell'abitazione, la sera prima della raccolta o comunque entro le 5:00 del mattino; i contenitori una volta svuotati devono essere riportati all'interno della proprietà il prima possibile.

**UTENZE DOMESTICHE – AREA VASTA A SUD DELLA STRADA
PROVINCIALE ARCEVIESE**

Giorno	Frazioni di rifiuto previste
2° e 4° Lunedì del mese	Carta e cartone
Martedì	Pannolini e pannoloni su richiesta (Numero Verde)
2° e 4° Mercoledì del mese	Plastica e metalli
2° e 4° Giovedì del mese	Vetro
2° e 4° Venerdì del mese	Secco residuo

I rifiuti devono essere esposti, con gli appositi contenitori, in prossimità dell'abitazione, la sera prima della raccolta o comunque entro le 5:00 del mattino; i contenitori una volta svuotati devono essere riportati all'interno della proprietà il prima possibile.

UTENZE NON DOMESTICHE		
Giorno	Frazioni di rifiuto previste	
Lunedì	Carta e cartone	Vetro
Martedì	Organico	
Mercoledì	Plastica e metalli	
Giovedì	Carta e cartone	Vetro
Venerdì	Secco residuo	
Sabato	Organico	

I gestori degli esercizi posti commerciali della ZTL devono esporre i rifiuti con gli appositi contenitori nel giorno di raccolta tra le ore 7:00 e le ore 9:00.

UTENZE NON DOMESTICHE – LUNGOMARE DAL 15/05 AL 15/09					
Giorno	Frazioni di rifiuto previste				
Lunedì	Organico	Secco residuo	Carta e cartone	Plastica e metalli	Vetro
Martedì	Organico	Secco residuo	Carta e cartone	Plastica e metalli	
Mercoledì	Organico	Secco residuo	Plastica e metalli		
Giovedì	Organico	Vetro	Carta e cartone		
Venerdì	Organico	Secco residuo	Carta e cartone	Plastica e metalli	
Sabato	Organico	Secco residuo	Carta e cartone	Plastica e metalli	Vetro

I gestori degli esercizi posti sull'arenile devono esporre i rifiuti con gli appositi contenitori tra le ore 1:00 e le ore 5:00 sul marciapiede a ridosso del muretto parasabbia e devono riportarli all'interno della propria concessione immediatamente dopo lo svuotamento.

UTENZE NON DOMESTICHE – ZTL DAL 15/05 AL 15/09

Giorno	Frazioni di rifiuto previste				
Lunedì	Organico	Secco residuo	Carta e cartone	Vetro	Plastica e metalli
Martedì	Organico	Secco residuo	Carta e cartone	Plastica e metalli	
Mercoledì	Organico	Secco residuo	Carta e cartone (dal 15/06 al 15/09)	Plastica e metalli	
Giovedì	Organico	Secco residuo (dal 15/06 al 15/09)	Carta e cartone	Vetro	
Venerdì	Organico	Secco residuo	Carta e cartone	Plastica e metalli	
Sabato	Organico	Secco residuo	Carta e cartone	Plastica e metalli	Vetro
Domenica	Organico (dal 15/06 al 15/09)				

I gestori degli esercizi posti commerciali della ZTL devono esporre i rifiuti con gli appositi contenitori nel giorno di raccolta tra le ore 7:00 e le ore 9:00.

A chi rivolgersi:

Gli utenti iscritti all'ufficio Tributi di Senigallia possono richiedere e ritirare i contenitori delle varie tipologie e dimensioni ed i sacchetti di materiale biodegradabile presso i seguenti eco sportelli:

Via Arcevese - accanto al Centro Ambiente
 lunedì 13.00 - 15.00
 mercoledì 13.00 - 15.00
 sabato 11.30 - 13.30

c/o Centro Sociale "Molinello" Via Pierelli
 lunedì 15.30 - 17.30
 giovedì 9.30 - 11.30

Via dei Gerani, 8 (a fianco degli uffici Multiservizi)
 martedì 9.30 - 11.30
 c/o Centro Sociale "Saline"
 mercoledì 15.30 - 17.30
 sabato 9.00 - 11.00
 c/o Centro Sociale "Adriatico" Via Garibaldi, 14 - Marzocca di Senigallia
 venerdì 9.30 - 11.30

Per ottenere ulteriori informazioni sulla differenziazione dei rifiuti e/o sulle modalità di conferimento consultare il sito www.atarifiuti.an.it o chiamare il **NUMERO VERDE 800.277.999** attivo dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 14.00.

2.2 SERVIZIO DI RACCOLTA A DOMICILIO

Le utenze domestiche possono usufruire su prenotazione del servizio gratuito di raccolta a domicilio di:

- ingombranti e RAEE
- sfalci e potature (fino ad un massimo di 10 sacchi o 1 mc)
- pannolini e pannoloni (da conferire nel contenitore grigio del secco residuo)

Il giorno di raccolta viene comunicato all'utente, il quale deve esporre il rifiuto ingombrante sul piano strada davanti al proprio numero civico entro le ore 5:00 del giorno di raccolta.

Il rifiuto, per essere facilmente riconoscibile, va segnalato con un cartello in cui la data della prenotazione.

I servizi di raccolta a domicilio possono essere attivati contattando il **NUMERO VERDE 800.277.999** attivo dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 14.00.

Standard Garantiti

Il servizio di raccolta a domicilio è garantito tutti i giorni feriali dell'anno. L'attesa per il ritiro può andare dai 2 ai 15 giorni.

2.3 RACCOLTE SPECIALI

E' attiva sul territorio la raccolta di frazioni di rifiuto urbano non gestibili con il "porta a porta":

raccolta pile esauste negli appositi contenitori presenti nei negozi che commercializzano le pile nuove o presso i Centri di Raccolta comunali;

farmaci scaduti (privi delle confezioni esterne) negli appositi contenitori presenti presso le farmacie e le parafarmacie;

Indumenti usati negli appositi contenitori stradali di colore giallo o presso i Centri di Raccolta comunali;

oli vegetali esausti presso i Centri di Raccolta comunali.

2.4 COMPOSTAGGIO DOMESTICO



Il compostaggio della frazione organica dei rifiuti permette di trasformare il rifiuto in un ottimo fertilizzante naturale; l'utilizzo di tale prodotto contribuisce al miglioramento delle caratteristiche fisiche del terreno riducendo l'uso di prodotti chimici.

A livello domestico esistono due tecniche di compostaggio: in cumulo o tramite l'utilizzo del composter.

Le utenze domestiche presenti in area vasta, per le quali non è previsto il ritiro del rifiuto organico, devono effettuare il trattamento dei propri rifiuti organici attraverso la pratica del compostaggio ed hanno diritto ad una compostiera fornita dal Comune qualora non volessero condurre un compostaggio in cumulo.

Le utenze domestiche nei centri abitati, servite dalla raccolta porta a porta dell'organico, che volessero effettuare l'attività di compostaggio, avendo uno spazio verde di proprietà idoneo a tale pratica, potranno svolgere anch'esse il compostaggio domestico, dotandosi in autonomia di un composter idoneo.

Tutte le utenze che dichiarano di effettuare il trattamento dei propri rifiuti organici attraverso il compostaggio domestico hanno diritto ad uno sconto sull'importo della **TARI**.

Per ottenere ulteriori informazioni sulle modalità di adesione della pratica del compostaggio e sulla conduzione della pratica del compostaggio è possibile consultare il sito www.atarifiuti.an.it nella sezione **Compostaggio Domestico**.

2.5 CONFERIMENTO DIRETTO PRESSO I CENTRI DI RACCOLTA COMUNALE

Accesso ai centri di raccolta

Possono accedere al CdR i soli utenti domestici residenti nel Comune di Senigallia o gli utenti non residenti nel Comune di Senigallia, ma titolari di utenze domestiche, con l'obbligo di conferire i rifiuti in maniera differenziata al fine di promuovere la valorizzazione delle tipologie di rifiuti urbani da avviare ai circuiti di recupero.

I rifiuti urbani conferiti dalle utenze domestiche sono ritirati a titolo gratuito.

I rifiuti da conferire ai Centri di Raccolta devono essere già differenziati, ovvero selezionati nelle distinte frazioni merceologiche; una volta arrivato al Centro di Raccolta l'utente, accompagnato o su indicazione dell'addetto, dovrà lasciare i rifiuti negli appositi contenitori/aree indicate.

Centro Ambiente Via Arceviense

Sede: Via Arceviense km 2+100 - Borgo Bicchia











Telefono: 335.1419323

Orari di apertura

dal lunedì al venerdì: mattino 08.30 - 12.00 - pomeriggio 14.00 - 17.00

sabato: 08.30 - 12.00

Tipologie di rifiuti conferibili presso il Centro di Raccolta di Via Arceviense

CER	Descrizione	Esempi	
17.09.04	Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizioni non contenenti sostanze o materiali pericolosi	Scarti e rimanenze di materiali da costruzione e demolizione, come mattoni, cemento, ceramiche, vetro, pezzi di metallo, ecc.. Massimo di 1 mc all'anno (per utente), indicativamente massimo 2.000 kg pesato con l'imballaggio di conferimento	
20.01.01	Carta e cartone	Giornali e riviste, libri, quaderni e fogli vari, scatole, buste di carta, imballaggi di cartone piegati e ridotti di volume, poliaccoppiati per alimenti (tipo Tetra Pak privati delle parti in plastica)	
20.01.02	Vetro	Contenitori in vetro, bottiglie, barattoli, bicchieri. (NO: cristalli, pirex, lastre, ceramiche, lampadine)	
20.01.10	Abbigliamento	Vestiti, scarpe, borse, biancheria, coperte	
20.01.25	Oli e grassi commestibili	Olio usato in cucina per friggere ed olio di conservazione dei cibi come tonno, verdure, ecc...	
20.01.34	Batterie ed accumulatori non pericolosi	Pile esauste	
20.01.38	Legno non contenente sostanze pericolose	Legno naturale e non rivestito da sostanze estranee (formiche, plastica, ecc..), tavole, pannelli in legno, residui di taglio, cassette, bancali, ecc..	
20.01.39	Plastica	Bottiglie e flaconi che non hanno contenuto sostanze pericolose, vaschette per alimenti, piatti e bicchieri usa e getta, vassoi e vaschette di polistirolo, shopper, blister preformati, film trasparenti, grucce per abiti, ecc	
20.01.40	Rifiuti metallici (compresi beni durevoli es. reti da letto)	Lattine, barattoli e scatolette per alimenti, oggetti metallici non contaminati da sostanze pericolose, fogli e vaschette in alluminio per alimenti, tappi e coperchi, bombolette spray non contenenti sostanze infiammabili (es. panna, schiuma da barba, ecc..)	
20.02.01	Rifiuti biodegradabili	Sfalci, patate, ramaglie, foglie, piante domestiche, terriccio	

CER	Descrizione	Esempi
20.03.07	Ingombranti	Mobili, poltrone, sedie, reti e materassi, mensole, biciclette, ecc.. (Massimo n.3 pezzi comunque compatibilmente con le possibilità di ricezione del Centro)



Centro Ambiente Via Vasari Sant'Angelo

Sede: Via Vasari - Sant'Angelo

Telefono: 071.65353 – 339.8320277 - Geom. Garofoli Marco

Orari di apertura













dal lunedì al venerdì: mattino 08.00 - 12.00 - pomeriggio 14.30 - 16.00




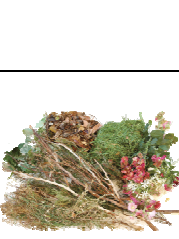
sabato: 08.00 - 12.00


Tipologie di rifiuti conferibili presso il Centro di Raccolta di Via Vasari Sant'Angelo

CER	Descrizione	Esempi
08.03.18	Toner per stampa	Cartucce e Toner che derivano da processi di stampa laser, ink jet, ad aghi e ad ink film
15.01.10*	Imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze	Bidoni o contenitori di plastica, metallo o altro materiale che hanno contenuto sostanze pericolose come vernici, solventi, resine, oli minerali, ecc...
15.01.11*	Contenitori a pressione vuoti	Bombolette spray esauste che hanno contenuto vernici, insetticidi, oli lubrificanti, ecc...
16.01.03	Pneumatici fuori uso	Pneumatici di autoveicoli e ciclomotori privati delle parti metalliche e delle camere d'aria interne
16.01.07*	Filtri dell'olio	Componente rimovibile del motore utilizzato per la filtrazione dell'olio minerale



CER	Descrizione	Esempi	
17.09.04	Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizioni non contenenti sostanze o materiali pericolosi	Scarti e rimanenze di materiali da costruzione e demolizione, come mattoni, cemento, cemento armato, vetro, sanitari, ecc.. Massimo di 1 mc all'anno (per utente), indicativamente massimo 2.000 kg pesato con l'imballaggio di conferimento	
20.01.01	Carta e cartone	Giornali e riviste, libri, quaderni e fogli vari, scatole, buste di carta, imballaggi di cartone, poliaccoppiati per alimenti (tipo Tetra Pak privati delle parti in plastica)	
20.01.02	Vetro	Contenitori in vetro, bottiglie, barattoli, bicchieri (NO: cristalli, pirex, lastre, ceramiche, lampadine)	
20.01.10	Abbigliamento	Vestiti, scarpe, borse, biancheria, coperte	
20.01.19*	Pesticidi	Prodotti fitosanitari, agrofarmaci, fitofarmaci e prodotti chimici utilizzati per combattere malattie e parassiti vegetali	
20.01.21*	Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	Tubi fluorescenti lineari e di varia forma, lampade fluorescenti, lampade a scarica ad alta intensità, ad alta e a bassa pressione	
20.01.23*	Apparecchiature fuori uso contenenti clorofluorocarburi	Condizionatori e pompe di calore	
20.01.23*	Apparecchiature fuori uso contenenti clorofluorocarburi	Frigoriferi e congelatori	
20.01.25	Oli e grassi commestibili	Olio usato in cucina per friggere ed olio di conservazione dei cibi come tonno, verdure, ecc...	
20.01.26*	Oli e grassi minerali diversi da quelli al punto precedente	Olio motore, olio lubrificante	
20.01.27*	Vernici, inchiostri, adesivi e resine contenenti sostanze pericolose	Barattoli contenenti quantità consistenti dei prodotti descritti e non solo residui secchi di tali prodotti	
20.01.31*	Farmaci	Farmaci scaduti da conferire senza l'imballaggio esterno	
20.01.33*	Batterie ed accumulatori	Batterie e accumulatori al piombo derivanti dalla manutenzione dei veicoli ad uso privato effettuata in proprio dall'utenza domestica	

CER	Descrizione	Esempi	
20.01.34	Batterie ed accumulatori non pericolosi	Pile esauste	
20.01.35*	Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso, contenenti sostanze pericolose	Monitor di Computer, tubi catodici, Televisioni LCD e plasma	
20.01.36	Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso	Personal computer unità centrale, mouse, schermo e tastiera inclusi, Notebook, stampanti, fotocopiatrici, macchine da scrivere elettriche, calcolatrici elettriche, telefoni senza fili	
20.01.36	Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso	Telefoni cellulari	
20.01.36	Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso	Apparecchi radio, videocamere, videoregistratori, strumenti musicali elettrici, amplificatori sonori	
20.01.36	Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso	Lavatrici, asciugatrici e lavastoviglie	
20.01.36	Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso	Apparecchi per la cottura, forni elettrici, forni a microonde, piastre riscaldanti	
20.01.36	Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso	Apparecchi elettrici per il riscaldamento, radiatori elettrici, stufe elettriche	
20.01.36	Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso	Piccoli elettrodomestici, asciugacapelli, ferri da stiro, macchine da cucire, frullatori, sveglie, aspirapolveri, trapani ecc..	
20.01.38	Legno non contenente sostanze pericolose	Legno naturale e non rivestito da sostanze estranee (formiche, plastica, ecc..), tavole, pannelli in legno, residui di taglio, cassette, bancali, ecc..	
20.01.40	Rifiuti metallici	Lattine, barattoli e scatolette per alimenti, oggetti metallici non contaminati da sostanze pericolose, fogli e vaschette in alluminio per alimenti, tappi e coperchi, bombolette spray non contenenti sostanze infiammabili (es. panna, schiuma da barba, ecc..)	
20.02.01	Rifiuti biodegradabili	Sfalci, potature, ramaglie, foglie, piante domestiche, terriccio	

CER	Descrizione	Esempi	
20.03.07	Ingombranti	Mobili, poltrone, sedie, reti e materassi, mensole, biciclette, ecc... (Massimo n.3 pezzi comunque compatibilmente con le possibilità di ricezione del Centro)	

Tutte le tipologie di rifiuti sopra elencate (ad eccezione degli ingombranti, degli oli vegetali e degli indumenti usati) danno luogo al riconoscimento di un bonus economico pari ad **€ 0,026 per chilo**, per una detrazione massima sulla bolletta della TARI di **€ 50,00** per anno.

Per ottenere ulteriori informazioni sulla differenziazione dei rifiuti e/o sulle modalità di conferimento è possibile contattare:

Ufficio Porto e Gestione Ambiente, Palazzo della Nuova Gioventù - Viale Leopardi 6
Telefono: 071.6629424

Orari:

dal lunedì al venerdì: dalle 9:00 alle ore 13:00

martedì e giovedì: mattino dalle ore 9:00 alle ore 13:00 - pomeriggio dalle ore 15:30 alle ore 17:30

2.6 RIMOZIONE RIFIUTI ABBANDONATI

Il Comune di Senigallia provvede a coordinare la rimozione di rifiuti abbandonati su strade ed aree pubbliche, avvalendosi operativamente di aziende specializzate ed autorizzate.

L'intervento di rimozione di rifiuti abbandonati viene organizzato a seguito di esposti, di segnalazioni di privati, di associazioni o degli organi di vigilanza relative alla presenza di rifiuti o discariche abusive su suolo pubblico.

Per effettuare le segnalazioni ed ottenere ulteriori informazioni è possibile contattare:

Ufficio Porto e Gestione Ambiente, Palazzo della Nuova Gioventù - Viale Leopardi 6
Telefono: 071.6629424

Orari:

dal lunedì al venerdì: dalle 9:00 alle ore 13:00

martedì e giovedì: mattino dalle ore 9:00 alle ore 13:00 - pomeriggio dalle ore 15:30 alle ore 17:30

2.7 SPAZZAMENTO STRADALE E STASATURA CADITOIE/POZZETTI STRADALI

Il Comune di Senigallia provvede alla pulizia di strade, piazze, marciapiedi, ed aree ad uso pubblico mediante spazzamento meccanizzato, con supporto di operatori a terra.

La modalità di spazzamento adottata varia in funzione dell'area dell'intervento.

La frequenza degli interventi varia in funzione della tipologia della strada, della densità abitativa della presenza di scuole, locali pubblici ed attività commerciali.

Durante il periodo invernale il servizio è effettuato prevalentemente al mattino tra le ore 6,00 e le ore 12,00 dal lunedì alla sabato e tra le ore 5,00 e le ore 11,00 nella zona del centro storico la domenica.

Durante il periodo estivo il servizio è effettuato prevalentemente al mattino tra le ore 5,00 e le ore 11,00 in tutti i giorni della settimana.

Il servizio può subire sostanziali modifiche durante il periodo estivo, in funzione dell'affluenza turistica e delle manifestazioni organizzate sul territorio.

Il servizio può subire ulteriori modifiche in funzione di esigenze specifiche stagionali (es. accumulo di foglie in autunno).

Il servizio di stasatura ha lo scopo di mantenere l'efficienza delle caditoie e dei pozzetti stradali evitando il ristagno delle acque piovane sia attraverso una pulizia preventiva, programmata e sistematica, sia attraverso interventi urgenti a seguito di intasamenti dei pozzetti o dei condotti di collegamento alla fognatura.

Standard Garantiti

Frequenze di spazzamento stradale:

Centro storico: frequenza giornaliera

Vie Principali: 1 volta la settimana

Vie secondarie limitrofe al centro: 1 volta al mese

Vie secondarie non limitrofe al centro: 1 volta ogni 3 mesi

Per ottenere ulteriori informazioni sul servizio di spazzamento stradale e stasatura è possibile contattare:

Responsabile Ufficio Strade Mobilità Territorio,

Palazzo della Nuova Gioventù – Viale Leopardi 6

Telefono: 071.6629224

Orari:

dal lunedì al venerdì: dalle 9:00 alle ore 13:00

martedì e giovedì: mattino dalle ore 9:00 alle ore 13:00 - pomeriggio dalle ore 15:30 alle ore 17:30

2.8 PULIZIA ARENILE

Il Comune di Senigallia provvede alla pulizia dell'arenile organizzando direttamente il servizio, che viene svolto operativamente con l'ausilio di aziende specializzate.

Standard Garantiti

Frequenza:

Nel periodo che va dal **1 Ottobre al 31 Marzo** è prevista la pulizia approfondita della spiaggia con rimozione di tutte le impurezze depositate sull'arenile dalle mareggiate e dall'attività antropica; se necessario, è prevista anche l'estirpazione manuale e meccanica delle erbe e delle canne dall'arenile e dai fossi.

Per preparare l'arenile alla fruizione turistica nel periodo estivo, sono previsti, entro il **30 Aprile** il livellamento dell'arenile, gli interventi di manutenzione ordinaria e gli interventi straordinari necessari a seguito di mareggiate o eventi atmosferici eccezionali.

Nel periodo che va dal **1 Aprile al 30 Settembre** sono previsti interventi di mantenimento con la pulizia e la raccolta dei rifiuti su tutta la spiaggia.

Per ottenere ulteriori informazioni sul servizio di pulizia dell'arenile è possibile contattare:

Ufficio Porto e Gestione Ambiente, Palazzo della Nuova Gioventù - Viale Leopardi 6

Telefono: 071.6629424

Orari:

dal lunedì al venerdì: dalle 9:00 alle ore 13:00
martedì e giovedì: mattino dalle ore 9:00 alle ore 13:00 - pomeriggio dalle ore 15:30 alle ore 17:30

2.9 DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE

Il Comune di Senigallia provvede a coordinare il servizio di disinfestazione e derattizzazione, avvalendosi operativamente di aziende specializzate.

La derattizzazione viene condotta in aree pubbliche e nei centri abitati con una frequenza stabilita dall'Ente ed in modo straordinario a seguito di segnalazioni da parte di privati o degli organi di vigilanza relativamente alla presenza di ratti.

Gli interventi di Disinfestazione della zanzara tigre (*Aedes albopictus*), potenziale vettore di diverse malattie virali, vengono organizzati durante il periodo estivo in cui l'infestazione è particolarmente intensa.

E' presente sul sito istituzionale del Comune di Senigallia del materiale informativo utile per mettere in atto semplici accorgimenti in grado di limitare la diffusione dell'insetto consultabile al seguente indirizzo:

http://www.comune.senigallia.an.it/site/senigallia/live/taxonomy/senigallia/notizie_utili/disinfestazione-contro-zanzare-e-pappataci.html

Per effettuare le segnalazioni ed ottenere ulteriori informazioni è possibile contattare:

Ufficio Porto e Gestione Ambiente, Palazzo della Nuova Gioventù - Viale Leopardi 6

Telefono: 071.6629424

Orari:

dal lunedì al venerdì: dalle 9:00 alle ore 13:00

martedì e giovedì: mattino dalle ore 9:00 alle ore 13:00 - pomeriggio dalle ore 15:30 alle ore 17:30

3. CARTA DEI SERVIZI DI EDILIZIA PRIVATA

La presente Carta dei Servizi di Edilizia Privata contiene la descrizione dei compiti dello Sportello Unico per l'Edilizia (SUE), dei servizi erogati, degli standard di qualità offerti e dei progetti di miglioramento che lo stesso SUE intende perseguire.

La Carta dei Servizi del SUE è uno strumento per conoscere gli standard di qualità offerti e per inoltrare eventuali reclami, quando questi standard non vengono rispettati.

L'azione del reclamo è da considerare un'attività finalizzata al miglioramento del servizio offerto, direttamente avviata dall'utente.

La gestione dei reclami serve quindi a verificare le criticità attraverso il confronto tra qualità erogata e qualità percepita dall'utente, al fine di apportare miglioramenti in tempi rapidi.

Il Servizio di Edilizia Privata si occupa di gestione del territorio urbano, promuovendo il miglioramento della qualità architettonica, attraverso un corretto recupero del tessuto esistente ed un ordinato sviluppo del nuovo, nel rispetto delle normative vigenti. Gli obiettivi che si intendono perseguire sono:

- il miglioramento della qualità del servizio in termini di efficacia e trasparenza,
- il miglioramento del contatto diretto con il cittadino - utente negli uffici,
- il potenziamento delle forme di comunicazione per via telematica.

Il Servizio Edilizia Privata (Sportello Unico per l'Edilizia) si occupa dell'attuazione:

- del Piano Regolatore Generale,
- dei Piani d'Area,
- degli strumenti di attuazione di iniziativa pubblica (Piani Particolareggiati di esecuzione di cui all'art. 13 della legge n. 1150/1942, dei Piani delle aree destinate all'Edilizia Economica Popolare di cui alla legge n. 167/1962, dei Piani delle aree destinate agli Insediamenti Produttivi di cui all'art. 27 della legge n. 865/1971, dei Piani di Recupero di cui agli artt. 28 e seguenti della legge n. 457/1978),
- degli strumenti di attuazione di iniziativa privata (Piani di Lottizzazione convenzionata di cui all'art. 10 della legge n. 765/1967, di Piani di Recupero di iniziativa privata ex art. 30 e seguenti della legge n. 457/1978),
- degli interventi edilizi diretti (segnalazione certificata di inizio attività, permesso di costruire, permesso di costruire convenzionato).

Il Servizio Edilizia Privata (Sportello Unico per l'Edilizia) controlla gli interventi sul territorio seguendo ogni procedura riguardante trasformazioni edilizie e provvede alla gestione e verifica dei documenti per il rilascio dei provvedimenti amministrativi.

Il Servizio Edilizia Privata (Sportello Unico per l'Edilizia) rilascia tutte le informazioni necessarie a tecnici e cittadini per gli interventi di tipo urbanistico – edilizi e procedure connesse.

Vengono qui di seguito brevemente descritti tutti gli atti, i provvedimenti, le certificazioni e attestazioni, l'accoglimento di documenti e comunicazioni, le verifiche e in generale tutto ciò che rientra nelle attività del Servizio Edilizia Privata (Sportello Unico per l'Edilizia).

Le suddette attività sono dettagliatamente descritte nel sito Internet del Comune di Senigallia all'indirizzo www.comune.senigallia.an.it/sportelli_aperti_al_pubblico/Sportello_Unico_per_l'Edilizia/attività_edilizia.

Per ognuna di queste attività sono consultabili specifiche schede informative attraverso le quali il cittadino può conoscere, con linguaggio semplice ed accessibile, le seguenti informazioni:

- i documenti da presentare per l'istanza,
- i requisiti necessari per l'istanza,
- le modalità di presentazione dell'istanza,
- i costi,
- l'iter procedurale e la tempistica,
- la normativa di riferimento,
- le annotazioni specifiche relative alla istanza,
- la modulistica scaricabile in formato RTF o PDF nella sezione "Allegati" presente nella stessa scheda,
- le informazioni con le quali è possibile conoscere lo stato di avanzamento della pratica, o accedendo con il proprio computer dal portale Sportello Unico per l'Edilizia al servizio "ricerca pratiche on-line", oppure rivolgendosi al front-office dello Sportello Unico per l'Edilizia negli orari di apertura.

Su ogni scheda specifica di attività viene inoltre riportato:

- il nome dell'ufficio,
- il referente Responsabile dell'ufficio,
- l'indirizzo della sede dell'Ufficio,
- il numero di telefono del Responsabile,
- l'indirizzo e-mail del Responsabile dell'ufficio.

Tutte le schede informative sono costantemente aggiornate dagli operatori del Servizio Edilizia Privata con la collaborazione del personale che si occupa della redazione web.

3.1 ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

Al fine di assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa è riconosciuto a chi vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, il diritto di accesso ai documenti amministrativi.

E' considerato documento amministrativo ogni rappresentazione grafica, elettromagnetica o qualunque altra specie del contenuto di atti emanati dalla pubblica amministrazione o comunque utilizzati ai fini dell'attività amministrativa.

3.2 AUTORIZZAZIONE AMMINISTRATIVA

L'autorizzazione amministrativa, salvo diverse disposizioni previste dalla disciplina regionale, dagli strumenti urbanistici, dalle normative di settore e fatte salve le disposizioni contenute del D. Lgs. n. 42/2004, artt. 21 e 146 e s.m.i., è un procedimento semplificato per i seguenti interventi:

- Abbattimento di alberature protette dalla legge regionale n. 6/2005 e s.m.i. o tutelate dal P.R.G.;
- Installazione di manufatti temporanei.

3.3 AUTORIZZAZIONE PAESAGGISTICA

Gli interventi edilizi attuati in aree soggette a tutela ai sensi dell'art. 146 del D. Lgs. 22/01/2004 n. 42 e s.m.i., fatta eccezione per gli interventi di manutenzione ordinaria, di manutenzione

straordinaria, di consolidamento statico e di restauro conservativo che non alterino lo stato di luoghi e l'aspetto esteriore degli edifici, sono sottoposti al rilascio dell'autorizzazione paesaggistica.

3.4 CERTIFICATI ED ATTESTAZIONI IN MATERIA EDILIZIA

La presente procedura si applica per richiedere certificazioni ed attestazioni edilizie relative alla documentazione conservata presso l'archivio edilizio.

3.5 CERTIFICATI ED ATTESTAZIONI IN MATERIA URBANISTICA

La presente procedura si applica per richiedere certificazioni e attestazioni urbanistiche che documentino le destinazioni d'uso dei suoli ed i limiti all'attività edificatoria previsti dalla vigente strumentazione urbanistica adottata e approvata, nonché i vincoli discendenti da leggi sovraordinate.

3.6 COMUNICAZIONE INIZIO LAVORI ASSEVERATA (CILA)

Gli interventi edilizi che possono essere realizzati mediante Comunicazione Inizio Lavori Asseverata sono riportati nella Tabella A della sezione II – Edilizia del D. Lgs. 25/11/2016 n. 222, e precisamente:

- manutenzione straordinaria (leggera): n. 3 della Tabella sopra richiamata,
- restauro e risanamento conservativo (leggero): n. 5 della Tabella,
- eliminazione barriere architettoniche (pesanti): n. 22 della Tabella,
- CILA clausola residuale, ovvero interventi non riconducibili ai casi di edilizia libera, permesso di costruire o segnalazione certificata di inizio attività di cui agli artt. 6, 10 e 22 del DPR n. 380/2001 e s.m.i.: n. 30 della Tabella,
- attività di ricerca nel sottosuolo in aree interne al centro edificato: n. 31 - Tabella,
- movimenti di terra non pertinenti all'attività agricola: n. 32 della Tabella,
- serre mobili stagionali: n. 33 della Tabella,
- Pertinenze minori: n. 34 della Tabella.

3.7 COMUNICAZIONE DI INIZIO LAVORI PER OPERE CONTINGENTI E TEMPORANEE (CIL)

La comunicazione riguarda le opere dirette a soddisfare obiettive esigenze contingenti e temporanee e ad essere immediatamente rimosse al cessare della necessità e, comunque, entro un termine non superiore a novanta giorni.

3.8 DEPOSITO FRAZIONAMENTI

La presente procedura si applica per la suddivisione catastale dei terreni e delle aree pertinenziali scoperte dei fabbricati urbani. Il deposito del frazionamento deve essere effettuato prima dell'approvazione da parte del competente ufficio dell'Agenzia del Territorio.

3.9 PERMESSO DI COSTRUIRE (PdC)

Gli interventi edilizi che sono subordinati al rilascio del Permesso di Costruire (PdC) sono riportati nella Tabella A della sezione II – Edilizia del D. Lgs. 25/11/2016 n. 222, e precisamente:

- costruzione di manufatti edilizi fuori terra o interrati: n. 9 della Tabella sopra richiamata,
- ampliamento fuori sagoma: n. 11 della Tabella,
- interventi di urbanizzazione primaria e secondaria: n. 12 della Tabella,
- realizzazione di infrastrutture e impianti: n. 13 della Tabella,
- torri e tralici: n. 14 della Tabella,
- manufatti leggeri utilizzati come abitazione o luogo di lavoro o magazzini o depositi: n. 15 della Tabella,
- realizzazione di pertinenze: n. 17 della Tabella,
- depositi e impianti all'aperto: n. 18 della Tabella,
- nuova costruzione (clausola residuale): n. 19 della Tabella,
- ristrutturazione urbanistica: n. 20 della Tabella,
- varianti in corso d'opera a permessi di costruire che presentano i caratteri delle variazioni essenziali: n. 37 della Tabella,
- varianti a permessi di costruire comportanti modifica della sagoma nel centro storico: n. 38 della Tabella,
- mutamento di destinazione d'uso avente rilevanza urbanistica: n. 39 della Tabella,
- permesso di costruire in sanatoria: n. 40 della Tabella,
- ristrutturazione edilizia (pesante): n. 8 della Tabella,
- nuova costruzione in esecuzione di strumento urbanistico attuativo: n. 10 della Tabella.

3.10 PROCEDURA TRANSITORIA

Nelle more del completamento del censimento dei fabbricati ricadenti in zona territoriale omogenea "E", prescritto dall'art. 15 della legge regionale n. 13/1990, è consentito avvalersi della procedura transitoria secondo le modalità definite con deliberazione di C.C. n. 145 del 22/11/1999.

3.11 PROROGA INIZIO O FINE LAVORI

I termini di inizio e fine lavori possono essere prorogati ai sensi di quanto disposto dal DPR n. 380/2001 e s.m.i. esclusivamente in considerazione della mole dell'opera da realizzare o delle sue particolari caratteristiche tecnico-costruttive, ovvero quando si tratti di opere pubbliche il cui finanziamento sia previsto in più esercizi finanziari.

3.12 SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITA' (SCIA)

Gli interventi edilizi che possono essere realizzati mediante segnalazione certificata di inizio attività sono riportati nella Tabella A della sezione II – Edilizia del D. Lgs. 25/11/2016 n. 222, e precisamente:

- manutenzione straordinaria (pesante): n. 4 della Tabella sopra richiamata,
- restauro e risanamento conservativo (pesante): n. 6 della Tabella,
- ristrutturazione edilizia (leggera): n. 7 della Tabella,
- varianti in corso d'opera a permessi di costruire: n. 35 della Tabella,
- varianti in corso d'opera che non presentano i caratteri di variazioni essenziali: n. 36 della Tabella,

- interventi realizzati in assenza di SCIA o in difformità da essa: n. 41 della Tabella.

3.13 **SEGNALAZIONE CERTIFICATA INIZIO ATTIVITA' ALTERNATIVA AL PERMESSO A COSTRUIRE**

Gli interventi edilizi che possono essere realizzati mediante segnalazione di inizio attività in alternativa al permesso di costruire sono riportati nella Tabella A della sezione II – Edilizia del D. Lgs. 25/11/2016 n. 222, e precisamente:

- ristrutturazione edilizia (pesante): n. 8 della Tabella sopra citata,
- nuova costruzione in esecuzione di strumento urbanistico attuativo: n. 10 della Tabella.

3.14 **SEGNALAZIONE CERTIFICATA INIZIO ATTIVITA' – AGIBILITA'**

La segnalazione deve essere presentata qualora l'intervento edilizio realizzato abbia influito sulle condizioni di sicurezza, igiene, risparmio energetico degli edifici e degli impianti negli stessi installati, valutate secondo quanto dispone la normativa vigente.

3.15 **SEGNALAZIONE CERTIFICATA INIZIO ATTIVITA' – AGIBILITA' PRATICHE DI CONDONO EDILIZIO**

La segnalazione deve essere presentata qualora l'immobile sia stato oggetto di condono edilizio a condizione che successivamente non siano stati effettuati interventi edilizi.

3.16 **VOLTURAZIONE**

Nel caso di trasferimento dell'immobile nel corso dei lavori, il nuovo proprietario ha l'obbligo di richiedere la volturazione o cointestazione del titolo abilitativo.

Per ottenere ulteriori informazioni sui servizi sopra elencati è possibile contattare:

Ufficio Edilizia Privata – Sportello Unico per l'Edilizia
Ufficio Sviluppo Urbano Sostenibile
Ufficio Governo del Territorio e Protezione Civile

Palazzo della Nuova Gioventù (piano primo) Viale Leopardi 6
Telefono: 071.6629250 – 071.6629233 – 071.6629277

e.mail: m.patonico@comune.senigallia.an.it
s.ciacchi@comune.senigallia.an.it
d.giuliani@comune.senigallia.an.it

Orari:

Lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì: dalle 9:00 alle ore 13:00
Giovedì: dalle ore 15:30 alle ore 17:30

Modalità di accesso e fruizione:

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti

prestazioni:

- informazioni generali,
- informazioni tecniche semplici, fornite da un tecnico del servizio, in ambiente riservato,
- ritiro e consegna pratiche,
- consultazione pratiche.

I servizi sono rivolti a soggetti privati, società, enti o professionisti interessati al rilascio di provvedimenti o a chiunque desideri ottenere informazioni o visionare pratiche secondo le modalità stabilite dal Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi.

E' possibile ricevere consulenze per pratiche complesse mediante appuntamento, che può essere richiesto o fissato direttamente allo Sportello al pubblico o telefonicamente ai seguenti numeri:

- appuntamenti con i tecnici per **interventi edilizi in zone urbanistiche di completamento o di espansione**: 071/6629236 (geom. Riccardo Rago) – 071/6629246 (geom. Luca Mancini) – 071/6629274 (geom. Alessandro Simoncelli);
- appuntamenti con tecnici per **interventi edilizi nei centri storici o in zona agricola e per “procedura transitoria”**: 071/6629419 (geom. Claudio Gioacchini) – 071/6629420 (geom. Maria Luisa Quaglia);
- appuntamenti con tecnici per la **gestione e completamento di pratiche di condono edilizio**: 071/6629422 (geom. Claudio Forchielli) – 071/6629213 (geom. Davide Santini);
- appuntamenti con tecnici per **procedimenti di rilascio “autorizzazione paesaggistica”**: 071/6629421 (geom. Anna Volpini);
- Appuntamento con il Responsabile dei seguenti procedimenti dello Sportello Unico per l'Edilizia:
 - Accesso agli atti amministrativi,
 - Certificati ed attestazioni in materia edilizia,
 - Comunicazioni inizio lavori asseverata (CILA)¹,
 - Comunicazione inizio lavori per opere contingenti e temporanee (CIL)¹,
 - Permessi di costruire (PdC - proposte di provvedimento)¹,
 - Permessi di costruire in sanatoria relative al condono edilizio (proposte di provvedimento),
 - Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA)¹,
 - Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) alternativa al Permesso di Costruire¹,
 - Endoprocedimento pratiche edilizie SUAP¹,
071/6629238 (arch. Silvia Cognini);
- Appuntamento con il Responsabile dell'Ufficio “Sviluppo Urbano Sostenibile” per i seguenti procedimenti dello Sportello Unico per l'Edilizia:
 - Comunicazioni inizio lavori asseverata (CILA)²,
 - Comunicazione inizio lavori per opere contingenti e temporanee (CIL)²,
 - Permessi di costruire (PdC - proposte di provvedimento)²,
 - Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA)²,
 - Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) alternativa al Permesso di Costruire²,
 - Procedura transitoria,
 - Endoprocedimento pratiche edilizie SUAP²,

071/6629233 (arch. Stefano Ciacci);

- Appuntamento con il Responsabile dell'Ufficio "Governo del Territorio e Protezione Civile" per i seguenti procedimenti:
 - autorizzazione paesaggistica,
 - certificati ed attestazioni in materia urbanistica.

071/6629227 (arch. Daniela Giuliani);

- Appuntamento con il Responsabile dell'Ufficio "Sportello Unico per l'Edilizia" per i seguenti procedimenti:
 - Autorizzazione amministrativa,
 - Deposito frazionamenti,
 - Proroga inizio o fine lavori,
 - Segnalazione certificata di inizio attività – agibilità,
 - Segnalazione certificata inizio attività – agibilità pratiche di condono edilizio,
 - Volturazioni.

071/6629250 (ing. Mario Patonico);

-
- ⁽¹⁾ Per pratiche edilizie inerenti le zone urbanistiche di completamento e di espansione;
- ⁽²⁾ Per pratiche edilizie inerenti i centri storici e le zone agricole.

4. RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti nella presente Carta dei Servizi.

Per presentare reclami e/o suggerimenti per il miglioramento dei servizi, gli utenti possono utilizzare i moduli seguenti che potranno essere consegnati alla portineria di Via Leopardi n.6 oppure inviati per posta ordinaria, via fax o per posta elettronica.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità dell'utente; non saranno presi in considerazione reclami anonimi.



COMUNE DI SENIGALLIA
AREA TECNICA TERRITORIO AMBIENTE

MODULO RECLAMI

Con la Carta dei Servizi il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Nome e Cognome _____

Indirizzo _____

Telefono _____

e-mail _____

OGGETTO DEL RECLAMO

Data _____ Firma _____

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196 i dati personali sopra riportati saranno utilizzati esclusivamente ai fini del presente procedimento.



COMUNE DI SENIGALLIA
AREA TECNICA TERRITORIO AMBIENTE

PROPOSTE E SUGGERIMENTI
PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Con la Carta dei Servizi il Comune promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti e osservazioni.

Ha proposte o idee da suggerire?

Data _____ Firma _____

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196 i dati personali sopra riportati saranno utilizzati esclusivamente ai fini del presente procedimento.