PREMESSA

La Tua Carta dei Servizi: il tuo strumento per utilizzare al meglio tutti i servizi che ogni giorno ti offriamo.

La carta dei Servizi è uno strumento a disposizione del cittadino per avere tutte le informazioni sulle attività e sui servizi della Sirmione Servizi Srl.

E' un documento prezioso ed importante, che Sirmione Servizi ha realizzato appositamente per i propri utenti, al fine di garantire in modo preciso e trasparente tutte le informazioni necessarie per usufruire al meglio dei servizi offerti.

Attraverso la Carta dei Servizi spieghiamo cosa facciamo per i nostri cittadini, come svolgiamo le diverse attività a servizio del territorio e soprattutto i valori che ci muovono a fornirvi ogni giorno i servizi di cui avete bisogno.

La Carta dei Servizi è alla base di quel rapporto speciale che lega la cittadinanza alla Sirmione Servizi, attraverso collaborazione e aiuto reciproco per migliorare ogni giorno insieme la nostra Sirmione.

Sirmione Servizi



L' AZIENDA

CARTA DEI SERVIZI



10

PRINCIPI FONDAMENTALI

SERVIZI





RAPPORTO CON LA CITTADINANZA

L' AZIENDA

SIRMIONE SERVIZI

I SERVIZI OFFERTI:



IGIENE URBANA



ILLUMINAZIONE PUBBLICA



BANDA LARGA



MANIFESTAZIONI



SALVAGUARDIA COSTIERA



ALFABETIZZAZIONE DIGITALE



GLOBAL SERVICE



SERVIZI CIMITERIALI

L'AZIENDA



Sirmione Servizi S.r.l. nasce come Società del Comune di Sirmione per la gestione del Servizio Idrico Integrato.
È 100% di proprietà del Comune di Sirmione.

La società opera in continuazione rispetto alle attività precedentemente gestite direttamente dal Comune di Sirmione e si occupa dei seguenti servizi:

- Servizi di igiene urbana, quali raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti, raccolta differenzia, lavaggio e spazzamento stradale.
- Gestione delle reti di pubblica illuminazione.
- Gestione dei servizi inerenti alla salvaguardia costiera.
- Gestione struttura cimiteriale e servizi annessi.
- Global service (manutenzione del verde pubblico, pulizia e manutenzione delle fontane)
- Banda Larga, Wi-Fi.
- Digitalizzazione del territorio
- Smart City
- Servizio di assistenza alle manifestazioni.

DOVE SIAMO?



Direzione e uffici amministrativi:
P.zza Virgilio 52, 25019 Sirmione (presso il Comune)

Sportello clienti:
P.zza Virgilio 18, 25019 Sirmione (BS)

Orari di apertura al pubblico:
dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

Centralino: 030 916366
Fax: 030 9906382
E-mail: info@sirmioneservizi.it
Pec: sirmioneservizi@pec.it
Sito web: www.sirmioneservizi.it
Facebook: https://www.facebook.com/sirmioneservizisrl
WhatsApp: +39 345.3637801

OneLab:
P.zza Virgilio 23, 25019 Sirmione (BS)
Aperto al pubblico - info@onelabsirmione.it



LA CARTA DEI SERVIZI

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?



La Carta dei servizi è uno strumento operativo voluto da una direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (27 gennaio 1994) "Princìpi sull'erogazione dei servizi pubblici". Si tratta di uno strumento di trasparenza nei rapporti che l'azienda instaura con i suoi utenti allo scopo di garantire a tutti un servizio di informazione e assistenza che sia il più possibile chiaro ed adeguato alle necessità.
Si tratta di un vero e proprio "servizio di qualità" che risponde al principio di rispetto e assistenza alle esigenze della clientela, che per mezzo della Carta dei Servizi, può verificare che la Società rispetti gli impegni assunti e, in caso contrario, può richiamarla alla loro osservanza, anche attraverso reclami.
Il presente documento è uno strumento di facile consultazione in cui l'utente può trovare le informazioni utili per orientarsi nelle attività della Società.
L'obiettivo di Sirmione Servizi, pertanto è quello di fornire una guida chiara e trasparente alla comprensione dei servizi che essa eroga, pertanto ha fissato alcuni importanti criteri di prestazione, nonché degli standard di qualità e ha previsto strumenti di controllo e di verifica per la tutela dei propri utenti/clienti.

VALIDITÀ E AMBITI DI APPLICAZIONE



La presente Carta dei Servizi è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi e le modalità con cui vengono svolte le attività di Sirmione Servizi S.r.l. Unipersonale.
La Carta può essere integrata, modificata e revisionata dalla Società in relazione ai cambiamenti gestionali e di erogazione dei servizi.
Sirmione Servizi si incarica di divulgare il presente documento e di informare gli utenti sugli avvenuti aggiornamenti e variazioni.
Salvo sostanziali modifiche, il documento viene revisionato annualmente.

La presente Carta è in vigore dal 31/03/2017 ed è valida fino al momento in cui non verranno comunicati eventuali nuovi standard di servizio.

RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi della Carta dei servizi della diffusione e comunicazione all'utenza sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- D.Lgs. 286/1999, Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59 e, in particolare, l'articolo 11 Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi.
- D.Lgs. 150/2009, Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.
- D.Lgs. 198/2009, Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici.
- Delibera CiVIT 88/2010, Linee guida per la definizione degli standard di qualità, emanata ai sensi dell'articolo 1 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198.
- Delibera CiVIT 3/2012, Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici, emanata ai sensi degli articoli 13, comma 6, lettera f), e 28 del d.lgs. 150/2009.

10

PRINCIPI FONDAMENTALI


EFFICACIA ED EFFICIENZA
COMUNICAZIONE E TRASPARENZA
SVOLGIMENTO E CONTINUITÀ DEI SERVIZI
QUALITÀ
EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO
CORTESIA
PARTECIPAZIONE
RISERVATEZZA
CHIAREZZA NELLE INFORMAZIONI
VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

È nella stessa Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" che vengono fissati i principi di carattere generale cui devono uniformarsi i comportamenti degli erogatori dei servizi nei confronti degli utenti (eguaglianza, imparzialità, trasparenza, ecc.) principi che devono essere richiamati in tutte le Carte dei servizi.

La Società si impegna, dunque ad agire in piena conformità con la legge a fare in modo che sia sempre garantita l'eguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione per gli stessi, al fine di rispondere ad un trattamento di parità nell'erogazione dei propri servizi., ma prima ancora ad uno spontaneo senso di correttezza e senso civico, cui tutti i dipendenti della Società aderiscono.

A parità di condizioni tecnico-funzionali ed in presenza di aree omogenee nell'ambito di tutto il territorio di competenza è garantita uniformità di trattamento. Sirmione Servizi si impegna a prestare particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani, a tutti gli utenti appartenenti alle fasce più deboli.

2 SVOLGIMENTO E CONTINUITÀ DEI SERVIZI

Sirmione Servizi Srl si impegna ad erogare agli utenti-clienti i servizi in maniera continuativa e regolare, senza interruzione.
L'interruzione del servizio potrà essere imputabile solamente a:

- Guasti;
- Ampliamento strutture, impianti;
- Cause di forza maggiore.

In questi casi Sirmione Servizi Srl si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio.

Qualora si verificasse un disagio o una interruzione della continuità del servizio, nei limiti delle possibilità ed in base alla gravità dell'evento, la Società si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza ed a limitare il più possibile il disagio.

3 PARTECIPAZIONE

All'utente viene sempre assicurata la possibilità di esprimere la propria valutazione sui servizi utilizzati mediante suggerimenti ed eventuali reclami. Può produrre memorie e documenti e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
Sulla base delle valutazioni degli utenti, raccolte nel corso dello svolgimento del servizio, la Società valuta l'elaborazione di piani di miglioramento dei propri servizi.



4 COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

Agli utenti è garantita un'esaustiva e chiara informazione sui servizi offerti, sulle procedure, i tempi e le regole di erogazione.

5 QUALITÀ

Sirmione Servizi Srl Unipersonale persegue il miglioramento continuo dei servizi anche attraverso tecniche di monitoraggio che, unitamente alle osservazioni e alle segnalazioni degli utenti, ci consentono di cogliere eventuali criticità del servizio e di adottare le soluzioni più adatte a migliorare la qualità delle prestazioni.

6 EFFICACIA ED EFFICIENZA

La Società si pone l'obiettivo di un progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi che eroga, svolgendo le proprie attività secondo la logica del contenimento dei costi senza pregiudicarne la qualità.

7 CORTESIA

Nei confronti della clientela, Sirmione Servizi Srl Unipersonale si ispira ai principi di cortesia, disponibilità e professionalità.
A tal proposito è cura della Società fornire ai dipendenti le opportune istruzioni, affinché questo mero principio sia sempre un modello di comportamento pratico.

8 RISERVATEZZA

Agli utenti è garantita un'esaustiva e chiara informazione sui servizi offerti, sulle procedure, i tempi e le regole di erogazione.

9 CHIAREZZA NELLE INFORMAZIONI

Sirmione Servizi Srl Unipersonale pone la massima cura e attenzione per quanto riguarda la chiarezza e la semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli utenti.

10

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La Società effettua specifiche periodiche rilevazioni a campione per poter valutare ed essere così informata sulle opinioni dell'utente in relazione alla qualità del servizio erogato ed al rispetto degli standard stabiliti dal presente documento. Sulla base delle rilevazioni effettuate, la Società si impegna a produrre una relazione annuale relativa alla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente ed a renderla disponibile agli utenti ed alle associazioni dei consumatori che ne facessero espressa richiesta.



SERVIZI



IGIENE URBANA

Servizio di raccolta differenziata nel territorio di Sirmione.

Servizio porta a porta in centro storico.

Servizio di raccolta del verde presso l'isola ecologica.

Servizio stagionale di ritiro del verde a domicilio.

Servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti direttamente a domicilio.



ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Servizio di illuminazione pubblica di tutte le vie e piazze comunali con codice identificativo di ogni palo.

Servizio 24h in caso di guasto, emergenza, disservizio o situazione critica, tramite segnalazione del numero dell'ufficio competente.

Utilizzo di lampade a led per l'illuminazione pubblica.



BANDA LARGA

Fibra ottica.

Wi-FI in centro storico.

Wi-Fi - Comune e Biblioteca.

Gestione del portale Wi-Fi.



SALVAGUARDIA COSTIERA

Servizio di manutenzione dei canneti.

Servizio di pulizia diretta delle spiagge, o attraverso la posa di contenitori in zone adiacenti alle spiagge.



ALFABETIZZAZIONE DIGITALE

Crescita e sviluppo della cittadinanza digitale.

Servizio di assistenza e formazione nello sviluppo consapevole delle attività digitali.

Formazione alle nuove competenze digitali professionali.

Didattica digitale.



SERVIZI CIMITERIALI

Servizio di manutenzione e sorveglianza delle strutture cimiteriali.

Gestione del servizio di illuminazione interno.

Servizio di sepoltura in terra, in loculi ed esumazioni.



GLOBAL SERVICE

Servizio di manutenzione generale.

Manutenzione del verde.

Pulizia e manutenzione delle fontane.



MANIFESTAZIONI

Servizi di assistenza e logistica per le manifestazioni presenti nel Comune di Sirmione.

IGIENE URBANA



RACCOLTA RIFIUTI (pag. 26)
Centro Storico: Porta a Porta (pag. 26)
Colombare, Brema, Lugana e Rovizza: Metodo Easy (Pag. 32)



ISOLA ECOLOGICA (Pag. 39)



SERVIZI A DOMICILIO:
Raccolta dei rifiuti ingombranti (Pag. 38)
Raccolta del verde (Pag. 41)



SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO (Pag. 41)



SVUOTAMENTO DEI CESTINI (Pag. 42)



PULIZIA AREE VERDI (Pag. 43)

IGIENE URBANA



RACCOLTA RIFIUTI:

Per le peculiari caratteristiche del nostro territorio, l'attività di raccolta differenziata viene effettuata con due modalità diverse: in centro storico è presente il porta a porta, invece a
Colombare, Brema, Lugana e Rovizza sono state posizionate ecopiazzole, dove conferire liberamente i rifiuti.

CENTRO STORICO:

Nel Centro Storico, precisamente nell'area che va da piazzale Montebaldo alle Grotte di Catullo, indicata come "Area Nord", è stata adottata una metodologia di raccolta "porta a porta" del rifiuto differenziato. Il servizio diventa completamente domiciliare per tutti: famiglie, negozi, bar ristoranti, alberghi.
Il rifiuto va esposto in strada nelle vicinanze del luogo di produzione.

Nel centro storico il ritiro avviene nelle seguenti modalità:
(vedi pagina seguente)

CARTA E CARTONE

RITIRO MATTUTINO:
Tutti i giorni dalle 05:00 alle 09:00.

RITIRO POMERIDIANO* (NEGOZI):
Tutti i giorni dalle 14:00 alle 15:00 consegnati direttamente all'operatore.

COSA:
Ogni tipo di carta, purché non unta, giornali, libri, carta per tabulati, cartoncini vari, volantini, scatole, Tetra Pak con sigla CA.

COME:
Cartoni svuotati e piegati, disposti in modo che non ingombrino la strada.

* Il servizio avviene solo nel periodo estivo.

VETRO E LATTINE

RITIRO:
Tutti i giorni dalle 05:00 alle 09:00.
Conferimento dalle 23:00 del giorno precedente al ritiro.

COSA:
Bottiglie e vasetti di vetro vuoti, lattine in alluminio (bibite, birra, etc), scatolette e barattoli ferrosi (pelati, tonno, etc), vetri rotti.

COME:
Ripulire il materiale che si intende buttare (es. togliere tappi di sughero o di metallo) e riporlo negli appositi contenitori di colore blu, chiusi con il coperchio abbassato.



PLASTICA

RITIRO:
Tutti i giorni dalle 05:00 alle 09:00.
Conferimento dalle 23:00 del giorno precedente al ritiro.

COSA:
Avanzi Bottiglie in plastica (es. acqua olio, aceto, succhi, latte), flaconi liquidi/per detersivi, prodotti per l'igiene della casa o della persona, acqua distillata, confezioni rigide/flessibili per alimenti in genere (es. per alimenti in polvere, creme di formaggio, gelati), coperchi, pellicole, buste, reti e cassette di plastica, reggette per legatura, gusci, barre e chips da imballaggio in polistirolo espanso ad uso non alimentare.

COME:
Pulire o sciacquare il materiale che si intende buttare e riporlo nel sacco viola trasparente fornito da Sirmione Servizi Srl.

ORGANICO

RITIRO:
Tutti i giorni dalle 05:00 alle 09:00.
Conferimento dalle 23:00 del giorno precedente al ritiro.

COSA:
Avanzi di cibo, pane vecchio, scarti di frutta e verdura, gusci d'uovo, fondi di caffè e filtri del thè, tovaglioli di carta, alimenti avariati, fiori, erba e foglie.

COME:
Nei sacchetti biodegradabili e compostabili, posizionati nei contenitori, marroni per le utenze domestiche e arancioni per le utenze non domestiche.



SECCO INDIFFERENZIATO

RITIRO:
Tutti i giorni dalle 05:00 alle 09:00. Conferimento dalle 23:00 del giorno precedente al ritiro.

COSA:
Tutto ciò che non è differenziabile, carta plastificata, vaschette in polistirolo ad uso alimentare (es. contenitori per carne e pesce), cassette in legno, secchi, bacinelle, risultato della scopatura degli ambienti, gomma in genere, pannolini, giocattoli non elettrici, cassette audio e video.

COME:
In un sacchetto qualsiasi posizionato nel contenitore verde in dotazione (carrellato per utenze non domestiche).



IGIENE URBANA

UN FUTURO MIGLIORE E UN PAESE PIÙ PULITO SI BASANO SULLE BUONE PRATICHE

1 **NON**
lasciare i rifiuti fuori dai cassonetti





NON
gettare materiali impropri o pericolosi

2

3 **NON**
spostare i cassonetti





NON
parcheggiare davanti ai cassonetti

4

5 **NON**
gettare i rifiuti ingombranti nel cassonetto
e non abbandonarli nelle vicinanze



IL METODO EASY

Il Comune di Sirmione è interessato da un progetto avente come obiettivo il raggiungimento del 65% di raccolta differenziata, per fare questo sono stati posizionati, in alcune aree definite di Colombare, Lugana e Rovizza, dei nuovi ecopunti con 2 contenitori, uno del secco e uno dell'organico. Le due caratteristiche principali dei contenitori sono la calotta volumetrica e il conferimento mediante tessera.

PER DEPOSITARE I RIFIUTI BASTANO 3 SEMPLICI PASSAGGI:

1 - Premere pulsante "Avvio ciclo".
Inizia a lampeggiare la spia verde nel campo del lettore.



2 - Appoggiare la Tessera Personale sul lettore.



3 - Aprire lo sportello e conferire i rifiuti.





Se l'utente non è abilitato, la spia del lettore lampeggia di rosso e il sistema si spegne. Questo vuol dire che non è possibile conferire il rifiuto.



Se l'utente è abilitato, inizia a lampeggiare la spia verde e si sente un segnale sonoro. Lo sportello è sbloccato e l'utente può conferire.

COLOMBARE, LUGANA, ROVIZZA E BREMA

Al di fuori del centro storico i rifiuti vengono raccolti negli ecopunti posizionati lungo le strade. Il corretto conferimento dei rifiuti e di conseguenza la raccolta separata degli stessi in base alla loro tipologia (carta, vetro e lattine, plastica, organico e secco residuo), permette la rinascita a nuova vita del rifiuto. Il recupero del materiale è fondamentale per la tutela dell'ambiente e la salvaguardia del nostro futuro, dal momento che evita lo sfruttamento delle risorse primarie e permette un virtuoso circolo in cui nulla viene gettato ma tutto viene riutilizzato. Il materiale recuperato potrà produrre nuovi beni.

GLI ECO-PUNTI:

Gli eco-punti sono aree che prevedono un contenitore per rifiuti indifferenziabili e contenitori per la raccolta differenziata come carta, vetro e lattine, plastica, umido, organico e secco residuo.
Al fine di garantire un'efficace raccolta differenziata, ogni giorno viene verificato lo stato dei contenitori e si provvede al loro svuotamento.
I contenitori del secco residuo e dell'organico si aprono mediante tessera magnetica (la medesima per accedere all'isola ecologica) e dispongono di un'apposita calotta volumetrica, di facile apertura.

MANUTENZIONE DEI CONTENITORI

La società garantisce, in caso di malfunzionamento dei contenitori, l'intervento entro due giorni dalla comunicazione ricevuta. Qualora non sia possibile procedere alla riparazione del contenitore, si provvederà alla sua sostituzione entro dieci giorni dalla segnalazione.



RACCOLTA RIFIUTI DIFFERENZIATI:

La raccolta dei rifiuti viene effettuata dalla Sirmione Servizi Srl Unipersonale con procedure diverse a seconda della zona d'intervento e della tipologia del rifiuto. Infatti, i diversi materiali vengono recuperati, trattati e smaltiti in modo differente al fine di garantire, ove possibile, il loro recupero ed il loro riciclo o, in caso contrario, il loro corretto smaltimento.

CARTA, raccolti nelle campane di colore bianco.
VETRO E LATTINE, raccolti nelle campane di colore blu.
PLASTICA, è raccolta nei cassonetti di colore giallo.
FRAZIONE ORGANICA, raccolta nei cassonetti di colore marrone.
SECCO RESIDUO, raccolto nei contenitori di colore grigio.



IGIENE URBANA



ISOLA ECOLOGICA:

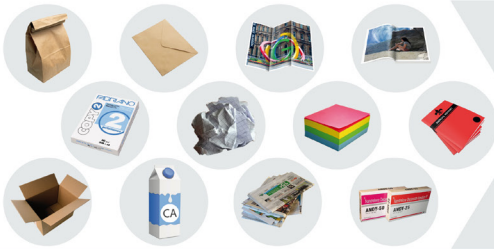
Presso l'isola ecologica tutte le utenze domestiche possono conferire gratuitamente i seguenti materiali:

- rifiuto vegetale prodotto nel Comune di Sirmione
- detriti da demolizione (in quantità modesta);
- pneumatici;
- rottami e rifiuti metallici;
- rifiuti di origine elettrica ed elettronica (TV, frigo, elettrodomestici, tubi fluorescenti);
- batterie;
- vetro;
- cartone;
- plastica;
- pile esaurite, sono raccolte in appositi contenitori presenti in uffici pubblici, alcuni esercizi commerciali, scuole elementari;
- legno;
- ferro.

RACCOLTA DIFFERENZIATA

ALCUNE TIPOLOGIE E MODALITA' DI CONFERIMENTO

CARTA CARTONE





SCHIACCIARE



VETRO LATTINE





RIPULIRE



PLASTICA





SCIACQUARE



ORGANICO







SECCO







IGIENE URBANA

- Farmaci scaduti: raccolti in appositi contenitori presenti in tutte le farmacie del Comune di Sirmione;
- Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso (TV, PC): il servizio è effettuato a domicilio, gratuito fino a un pezzo, previo appuntamento telefonico chiamando il numero 030.916366;
- Apparecchiature fuori uso contenenti CFC (frigoriferi e congelatori): il servizio è effettuato a domicilio, gratuito fino ad un pezzo, previo appuntamento telefonico chiamando il numero 030.916366.

ORARI:

Dal lunedì al venerdì 14:00 - 18:00
Il sabato 10:00 - 12:00 / 14:00 - 18:00
Domenica 10:00 - 12:00



RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI:

Gli ingombranti come: elettrodomestici, mobili, utensili e strumenti di dimensioni e pesi notevoli, non possono essere conferiti nei contenitori. Qualora le dimensioni ed il peso siano tali da non permetterne il trasporto all'isola ecologica da parte del cittadino, vengono ritirati gratuitamente e a domicilio dagli uomini della Sirmione Servizi Srl Unipersonale.

FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Per poter usufruire del servizio è necessario telefonare e fissare un appuntamento per il prelievo al numero 030 916366. Il servizio è effettuato a domicilio nei giorni prestabiliti ed è gratuito fino ad un pezzo/anno. Il richiedente deve esporre il rifiuto a bordo strada, in corrispondenza del numero civico indicato nella richiesta e nella fascia oraria comunicata al momento della prenotazione.

IGIENE URBANA



RACCOLTA VERDE:

Dal 2017 è attivo il servizio di raccolta domiciliare del verde. Il servizio sarà attivato a richiesta del cittadino e, a tal fine, verranno consegnati contenitori da 240 l. di capienza, dietro previo pagamento dell'affitto del contenitore stesso. Il ritiro avverrà una volta alla settimana, il lunedì.

IGIENE URBANA







SPAZZAMENTO MECCANICO:

Gli interventi di spazzamento meccanico vengono svolti sull'intera superficie di piazze, vie del centro storico, dei mercati e degli spazi adibiti a parcheggio, strade pedonali, piste ciclabili. Questo tipo di intervento prevede l'utilizzo di moduli lavorativi composti da un operatore ed una macchina spazzatrice (di tipo meccanico o aspirante).

Per ottimizzare l'intervento e per abbattere le polveri, le macchine provvedono anche ad una preventiva umidificazione della zona sulla quale intervengono.

SPAZZAMENTO MANUALE:

Gli interventi di spazzamento manuale vengono svolti sulle aree non accessibili ai mezzi meccanici: marciapiedi, piazze, strade pedonali, aree verdi.

SVUOTAMENTO CESTINI:

Sul territorio sono presenti i cestini stradali che vengono svuotati nell'ambito dei servizi di spazzamento manuale. Lo svuotamento ha frequenza giornaliera.

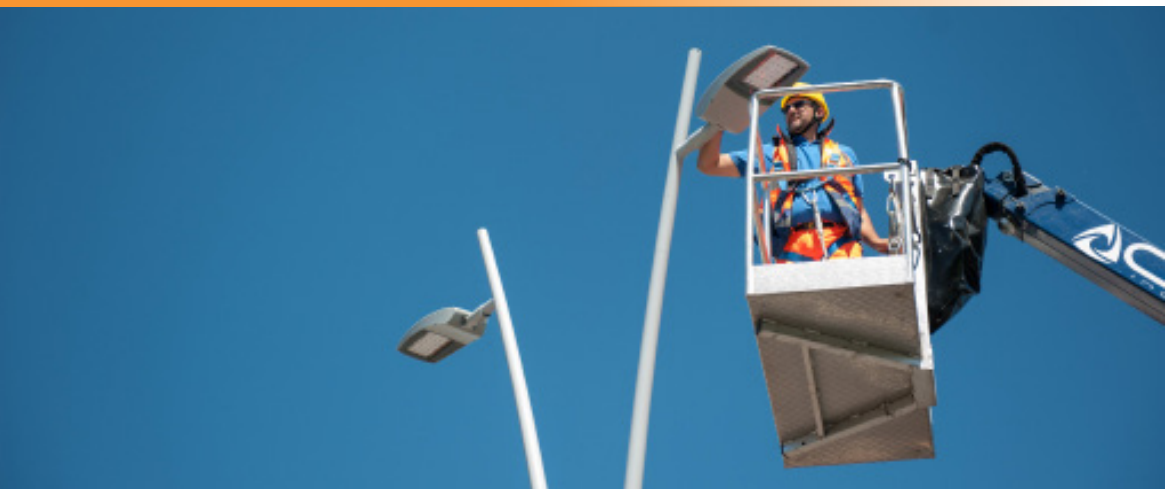
PULIZIA AREE VERDI, PARCHI E GIARDINI:

Gli interventi di pulizia nelle aree verdi prevedono la raccolta dei materiali vari (carta, vetro, ecc.) sparsi nelle zone erbose, lo spazzamento dei percorsi pedonali pavimentati, lo svuotamento dei cestini.
Le frequenze di intervento sono a giorni alterni in alta stagione e bisettimanali nel resto dell'anno.

ASPORTO FOGLIE E SPAZZAMENTO MECCANICO INTEGRATO CON MOTOSOFFIATORE:

Per l'asporto di foglie durante la stagione autunnale o in caso di condizioni eccezionali dovute agli eventi atmosferici, Sirmione Servizi Srl effettua interventi mirati, integrando lo spazzamento meccanico a quello manuale. Gli interventi vengono svolti, di norma, nelle zone residenziali, artigianali e commerciali, sulle strade a intenso traffico veicolare e nelle zone con alta concentrazione di alberi.

ILLUMINAZIONE PUBBLICA



Il servizio provvede ad assicurare l'Illuminazione Pubblica in tutte le vie e le piazze appartenenti al demanio comunale. Ogni palo di illuminazione pubblica ha un codice numerico che costituisce l'elemento di identificazione al quale il cittadino può fare riferimento in caso di segnalazione o richiesta di informazioni.

Il servizio di illuminazione pubblica di Sirmione Servizi Srl Unipersonale comprende la progettazione, la realizzazione, la manutenzione ordinaria e la riparazione degli impianti, o di loro parti che per qualsiasi motivo, non offrano garanzia di regolare funzionamento.

In caso di guasto, disservizio, emergenza o situazione critica, chiunque ha la possibilità di inoltrare una segnalazione al numero dell'ufficio che garantisce un intervento entro 24 h dalla stessa.

Con l'entrata in vigore delle nuove normative in tema di risparmio energetico e difesa dall'inquinamento luminoso, le Amministrazioni Comunali devono dotarsi di un Piano Regolatore di Illuminazione.

ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Sirmione Servizi Unipersonale Srl ha effettuato un censimento dettagliato di tutti gli impianti di illuminazione e corpi illuminanti presenti sul suo territorio, Le esigenze e le motivazioni che spingono alla realizzazione del Piano Regolatore di Illuminazione pubblica sono:

- Intervenire sugli impianti esistenti con tecnologie di ultima generazione, in modo da ridurre i consumi energetici, senza ridurne l'effetto luminoso.
- Ridurre, sul territorio, l'inquinamento luminoso e i consumi energetici da esso derivati.
- Aumentare la sicurezza stradale per la riduzione degli incidenti (nel rispetto del codice della strada).
- Ridurre la criminalità e gli atti di vandalismo che tendono ad aumentare dove si illumina in modo insufficiente.
- Favorire le attività serali e ricreative;
- Accrescere un più razionale sfruttamento degli spazi urbani disponibili.
- Migliorare l'illuminazione delle opere architettoniche e storiche, evitando inutili e dannose dispersioni di luce.
- Integrare gli impianti di illuminazione con l'ambiente che li circonda, sia diurno che notturno.
- Ottimizzare gli oneri di gestione e relativi interventi di manutenzione.

ILLUMINAZIONE PUBBLICA



Le luci a led, il nuovo progetto relativo all'illuminazione pubblica della Sirmione Servizi Srl Unipersonale, partito alla fine del 2016 e che si vuole estendere in tutto il Comune di Sirmione. I led sono delle luci che permettono una maggiore luminosità a fronte di un forte risparmio energetico.

L'illuminazione a led verrà estesa a gran parte del territorio.

WI-FI

Sirmione Servizi Srl Unipersonale su indicazione del Comune di Sirmione, ha realizzato la nuova rete wi-fi, chiamata “GrifoNet” che permette l’intera copertura del Comune, della Biblioteca e del Centro storico cittadino, da Piazzale Porto fino a Piazza Piatti, con esclusione del Parco pubblico Giardini Re Desiderio, dove, data la presenza della Scuola Materna e del parco pubblico, una zona libera dalla connessione, auspicando e promuovendo l’intrattenimento ludico e la libera conversazione verbale.

Nuove antenne sono state posizionate, curando con particolare attenzione anche l’estetica ed un armonico inserimento nel contesto cittadino, in punti che consentono ora di dare il segnale lungo tutto il centro. E questo mediante l’utilizzo di apparati Ruckus wireless mesh professional ad alte prestazioni, con doppia radio contemporanea (2,4 e 5,4 Ghz) caratterizzati, tra le altre cose, da un’antenna brevettata capace di creare una forma d’onda (beamforming) dinamica che segue gli utenti, concentrando il segnale radio là dove effettivamente serve.

In particolare l’antenna BeamFlex è tra le innovazioni della rete a Sirmione, perchè permette di indirizzare il segnale direttamente al dispositivo, seguendo il percorso migliore, senza dispersioni o rischi di perdita di connessione.

Tutta l’infrastruttura di rete sarà monitorata in automatico h24 da un sistema che consentirà di identificare eventuali guasti, anomalie e di analizzare l’utilizzo delle risorse per poter distribuire al meglio la banda.

WI-FI

LE MODALITÀ DI ACCESSO

La connettività è fornita gratuitamente dal Comune di Sirmione, le modalità di registrazione dell'utente sono estremamente pratiche ed intuitive e consentono di accedere alla rete anche con gli account dei più diffusi social network.

Luogo	Centro Storico, Palazzo Callas, Comune e Biblioteca
Modalità di accesso	Gratuito, previa registrazione
Apparati	Ruckus wireless mesh professional ad alte prestazioni, con doppia radio contemporanea (2,4 e 5,4 Ghz), antenne BeamFlex.
Bande di frequenza	2400-2483, 5 Mhz
Potenza	100mW
Fibra	100/60 Mpbs

L'utente potrà connettersi alla rete ed avrà dieci minuti di tempo per potersi registrare tramite la propria e-mail o accedendo attraverso Facebook o con una chiamata. Dopo la registrazione, si potrà navigare per quattro ore più quattro fino ad un massimo di otto ore giornaliere.

SALVAGUARDIA COSTIERA



Sirmione è il Comune del lago di Garda con più litorale. Infatti la misurazione delle coste corrisponde a 10 Km, molti dei quali fruibili dal pubblico. E' volontà della Amministrazione Comunale salvaguardare questa preziosa risorsa e Sirmione Servizi Srl, in un'ottica di stretta collaborazione con il Comune ed i cittadini, ha avviato una specifica attività rivolta alla manutenzione delle aree a lago in prossimità del litorale costiero.
Da qualche anno Sirmione Servizi Srl si occupa del taglio e della pulizia dei canneti, riportando d'attualità delle operazioni che in passato si eseguivano normalmente.
Importante è la possibilità di eseguire alcune operazioni di dragaggio per le vie e canali navigabili e la pulizia dei fondali in genere.
Naturalmente questa attività particolare, risulta essere più un servizio in generale al territorio e prestato al Comune di Sirmione, che non un servizio puntuale alla persona o al singolo, ma non è escluso che possa essere concessa la stessa prestazione anche a soggetti privati. Anche per questo servizio il cittadino ha la possibilità di contattare Sirmione Servizi Srl per ottenere tutte le precisazioni e le informazioni che ritiene essere di suo interesse.

ALFABETIZZAZIONE DIGITALE

Cittadinanza digitale, smart city ed innovazione per semplificare la vita ai cittadini.

La smart city permette di mettere facilmente in comunicazione ed integrare ambiente, persone e tecnologie.
Una città in cui sono i cittadini che raccontano quotidianamente il loro territorio.
Per realizzare tutto questo e avere un traffico di informazioni in tempo reale è fondamentale avere una strada su cui tutto questo mossa muoversi senza intoppi o rallentamenti: questa strada è la fibra, che permette di navigare in internet molto più velocemente. La fibra permette di sviluppare e sostenere servizi utili al cittadino.
Poste le basi per comunicazioni veloci, è fondamentale preparare i cittadini del futuro, attraverso un programma che renda semplice e di facile fruizione le nuove tecnologie a tutti. Si chiama alfabetizzazione digitale ed è strettamente collegata al concetto di cittadinanza digitale.
Per cittadinanza digitale si intendono cittadini in grado di:

- Utilizzare in modo critico e consapevole la Rete e i Media.
- Utilizzare gli strumenti tecnologici in modo autonomo e rispondente ai bisogni individuali al fine di esprimere e valorizzare se stessi come cittadini.
- Sapersi proteggere dalle insidie della Rete e dei Media.
- Saper rispettare norme specifiche, come la privacy e il diritto d'autore.

ALFABETIZZAZIONE DIGITALE

Un primo progetto ha riguardato le scuole di Sirmione, grazie al progetto Scuola Digitale del Comune. A questo si affianca l'apertura al pubblico del laboratorio di innovazione Onelab, che offre assistenza ai cittadini per ogni tipo di dubbio o tematiche digitale.
L' obiettivo è vincere la paura e la diffidenza verso la tecnologia e superare il pregiudizio che l'innovazione e i computer sono cose difficili, quando invece è proprio il contrario. Innovare significa mettere alla portata di tutti degli strumenti tecnologici, ossia permettere a tutti di utilizzare un computer, una macchina, un programma e rendere semplici e veloci procedimenti e passaggi della vita di tutti i giorni.
Per realizzare questo, Sirmione Servizi Srl prevede tra i suoi servizi la formazione di nuove competnze digitali per il territorio, lo sviluppo di nuove professionalità tra i giovani, formazione ed assistenza per accompagnare e facilitare il percorso della cittadinanza verso il mondo digitale.



ALFABETIZZAZIONE DIGITALE

I SERVIZI DEL LABORATORIO:

- FORMAZIONE ALLE COMPETENZE DIGITALI
- ASSISTENZA PER ATTIVITÀ INERENTI L'INFORMATICA, LA TECNOLOGIA E L'INNOVAZIONE
- DIDATTICA DIGITALE
- CORSI DI INFORMATICA E ATTIVITÀ DIGITALI E MULTI-MEDIALI
- INNOVAZIONE DIGITALE
- SVILUPPO DELLE COMPETENZE DIGITALI
- SVILUPPO E CONSOLIDAMENTO DELLA

  CITTADINANZA DIGITALE



SERVIZI CIMITERIALI

Sirmione Servizi Srl si occupa della manutenzione ordinaria degli spazi comuni del cimitero, in particolare la cura del verde, manutenzione dei viali di accesso ed ingresso.
Inoltre ne gestisce il servizio di custodia, al fine di garantire ai cittadini l'accesso e l'assistenza in caso di necessità.



SERVIZI CIMITERIALI

I servizi offerti:

- Inumazioni (Sepolture in terra);
- tumulazioni in loculi, ossari;
- Esumazioni/estumulazioni;
- Gestione servizio luci votive;
- manutenzione ordinaria e straordinaria;
- pulizia e manutenzione delle aree verdi e spazi comuni;
- sorveglianza all'interno del cimitero.

Con decorrenza dal 1 settembre 2007, a Sirmione Servizi è stato affidata dal Comune anche la gestione e manutenzione del servizio di illuminazione votiva per le tombe cimiteriali. Questi ed altri interventi sono svolti da Sirmione Servizi Srl d'intesa con l'Amministrazione Comunale, nel rispetto delle esigenze e delle sensibilità e abitudini dei cittadini.

Il servizio di illuminazione votiva consiste nell'attivazione e nel mantenimento della stessa sulla sepoltura. L'attivazione viene fatta d'ufficio ed è gratuita.

SERVIZI CIMITERIALI

In particolare Sirmione Servizi Srl gestisce:

- Le segnalazioni.
- La manutenzione e le riparazioni.

Sirmione Servizi Srl fornisce informazioni relative ai seguenti punti:

- Servizio di censimento.
- Localizzazione del defunto.
- Dati anagrafici.

E' possibile avere informazioni su pratiche amministrative inerenti il Cimitero nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00.
il sabato dalle ore 9.00 alle ore 11.00
Tel. 030 916366

Orari di apertura del cimitero cittadino:

ORARIO ESTIVO:
Dal 1° Aprile al 31 Ottobre: dalle ore 7.00 alle ore 19.00

ORARIO INVERNALE:
Dal 1° Novembre al 31 Marzo: dalle ore 8.00 alle ore 17.00



RAPPORTO DI CITTADINANZA



RAPPORTO DI CITTADINANZA

Reclami:

Ogni utente ha diritto di presentare i propri reclami al personale di Sirmione Servizi Srl e di ricevere una risposta che sia tempestiva e pertinente. I reclami possono essere presentati sia via telefono che via web attraverso la pagina Facebook, o agli indirizzi di posta elettronica di riferimento e tramite WhatsApp o Pec.

Qualsiasi reclamo relativo a malfunzionamenti, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere inoltrato all'ufficio dell'area di competenza. La Società risponderà a seconda della gravità e delle precedenze e, in ogni caso, entro 48 ore dal reclamo. Nella risposta scritta, la Società indicherà all'utente:

- L'esito finale del reclamo.
- Gli accertamenti compiuti.
- I termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.
- Le persone cui fare riferimento.

La Società invierà una risposta anche in assenza di un concreto esito operativo.

sirmioneSERVIZI

SIRMIONE SERVIZI È SEMPRE IN CONTATTO CON I SUOI CITTADINI OLTRE CHE CON LO SPORTELLO APERTO AL PUBBLICO ANCHE ATTRAVERSO I CANALI SOCIAL IN UN DIALOGO APERTO E CONTINUO.

facebook.com/sirmioneservizisrl

Canale: Sirmione Servizi

@sirmioneservizi

+39 345.3637801

www.sirmioneservizi.it
info@sirmioneservizi.it