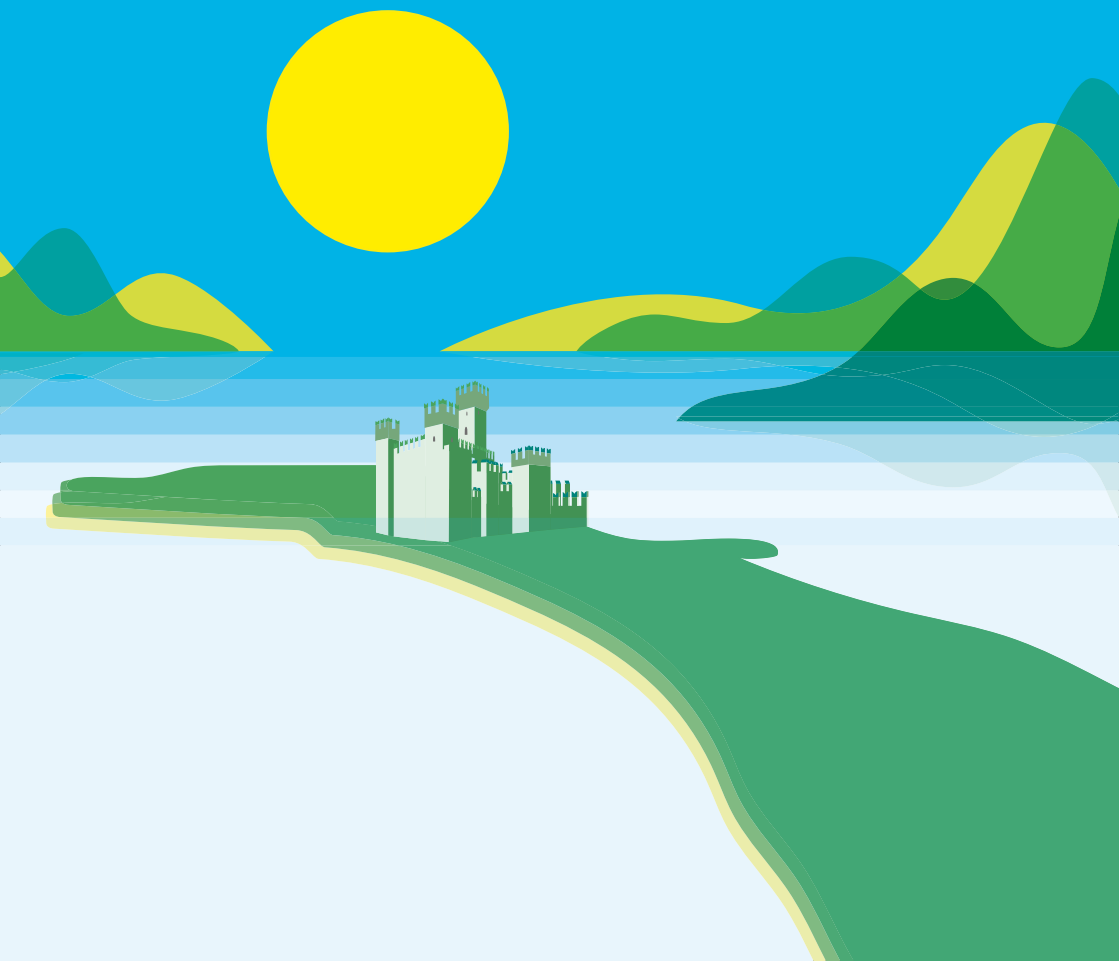
Sirmione SERVIZI

la carta dei **SERVIZI**

Tutti i **servizi** e tutte le **informazioni utili** al cittadino



Cari concittadini

La nostra Carta dei Servizi: il Vostro strumento per utilizzare al meglio i servizi che Vi offriamo ogni giorno.

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

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

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 quotidianamente 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 rendere Sirmione sempre più vivibile.

Amministratore Unico
Giuseppe Marcotriggiano

Sirmione SERVIZI

sirmione SERVIZI

IGIENE URBANA

ILLUMINAZIONE PUBBLICA

AREA ACCOGLIENZA E PARCHEGGI

MANIFESTAZIONI

SMART CITY

CASA del PESCATORE

SALVAGUARDIA COSTIERA

PALESTRA COMUNALE

GLOBAL SERVICE

SERVIZI CIMITERIALI

DOVE SIAMO

CARTA DEI SERVIZI

PRINCIPI FONDAMENTALI

SERVIZI EROGATI

RAPPORTO CON LA CITTADINANZA

DOVE SIAMO

Sede legale:
P.zza Virgilio, 18
25019 Sirmione

Direzione e amministrazione:
P.zza Virgilio, 7
25019 Sirmione

Produzione servizi
Ufficio tecnico
P.zza Virgilio, 52
25019 Sirmione
(presso il Comune)

SPORTELLO CLIENTI:

P.zza Virgilio 4,
25019 Sirmione (BS)

Orari di apertura al pubblico:
dal lunedì al venerdì
dalle ore 9.00 alle ore 13.00
sabato dalle ore 9.00 alle ore 11.00
lunedì, martedì e giovedì
dalle 14.30 alle 16.30

CENTRALINO: 030 916366
Fax: 030 9906382
E-mail: info@sirmioneservizi.it
Pec: sirmioneservizi@pec.it
Sito web: **www.sirmioneservizi.it**
Fb: sirmioneservizisrl
WhatsApp: +39 345.3637801

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 chiaro ed adeguato alle necessità.
Si tratta di un vero e proprio **"servizio di qualità"** che risponde al principio di rispetto e assistenza delle esigenze degli utenti. I cittadini, per mezzo della Carta dei Servizi, possono verificare che la Società **rispetti gli impegni assunti** e, in caso contrario, richiamarla alla loro osservanza, anche attraverso reclami.

L' obiettivo di Sirmione Servizi Srl, è quello di fornire una **guida chiara e trasparente** dei servizi che essa eroga. Ha fissato alcuni importanti criteri di prestazione e degli standard di qualità ponendo in essere strumenti di controllo e di verifica per la tutela dei propri utenti.

trasparenza
rispetto
comprensione
qualità

VALIDITA' E AMBITI DI APPLICAZIONE

La presente Carta dei Servizi è un documento che individua i princìpi, 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 Srl 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 di diffusione e comunicazione all'utenza sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Princìpi 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. 33/2013, Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

- 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.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

È nella stessa Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Princìpi sull'erogazione dei servizi pubblici" che vengono fissati i princìpi di carattere generale cui devono uniformarsi i comportamenti degli erogatori dei servizi nei confronti degli utenti (eguaglianza, imparzialità, trasparenza, ecc.), princìpi 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 Srl 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 Unipersonale 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, consentano di cogliere eventuali criticità del servizio e di adottare le soluzioni più adatte al miglioramento 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 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 EROGATI

Igiene urbana

Servizio di raccolta differenziata nel territorio di Sirmione.
Servizio porta a porta in centro storico.
Servizio di raccolta del vegetale presso l'isola ecologica.
Servizio stagionale di ritiro del vegetale a domicilio.
Servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti direttamente a domicilio.

Illuminazione Pubblica

Servizio di illuminazione pubblica di tutte le vie e piazze comunali. Servizio 24h in caso di guasto, emergenza, disservizio o situazione critica, tramite segnalazione all'ufficio competente.
Utilizzo di lampade a led per l'illuminazione pubblica.

Area accoglienza e parcheggi

Grifo parking
Parcheggio monte baldo - Parcheggio dipendenti
Welcome point, Area ZTL

Manifestazioni

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

Smart City

Infrastruttura, Wi - FI pubblico, Video sorveglianza cittadina
Valorizzazione con innovazioni tecnologiche
del Museo "Casa del pescatore"
Laboratorio digitale Onelab, Digitalizzazione archivi comunali,
Assistenza e manutenzione sistema informatico comunale

Museo Casa del Pescatore

La Casa del Pescatore è un luogo simbolo della città di Sirmione.
Posizionato a punta Grò.
Sirmione Servizi gestisce le aperture, la manutenzione
e i percorsi didattici per i visitatori.

Salvaguardia Costiera

Servizio di manutenzione dei canneti.
Servizio di pulizia delle spiagge e delle aree umide a tutela naturalistica.

Palestra comunale

Palestra polifunzionale utilizzabile anche per saggi di danza, eventi di arti marziali e competizioni varie.

Global Service

Servizio di manutenzione generale.
Manutenzione del verde pubblico.
Pulizia e manutenzione delle fontane.

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.

differenziata
wi-fi spiagge
illuminazione
manutenzione

IGIENE URBANA

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, mentre a Colombare, Brema, Lugana e Rovizza sono state posizionate ecopiazzole, dove conferire liberamente i rifiuti.
NUMERO VERDE IGIENE URBANA **800 038 088**

CENTRO STORICO: porta a porta

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 è 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:

CARTA E CARTONE

QUANDO: RITIRO MATTUTINO: Tutti i giorni dalle 05:00 alle 09:00.Conferimento dalle 23:00 del giorno precedente al ritiro.
*RITIRO POMERIDIANO (SOLO ATTIVITÀ COMMERICIALI): tutti i giorni dalle 16:00 alle 17:30 escluso festivi, consegnati direttamente all'operatore.
*Servizio effettuato da aprile a ottobre.
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.

VETRO E LATTINE

QUANDO: Tutti i giorni dalle 06:00 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

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

COSA: Bottiglie in plastica (es. acqua, olio, aceto, succhi, latte), flaconi per Detersivi Liquidi, 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.

BIODEGRADABILI CUCINE E MENSE

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 arancio per le utenze non domestiche.

SECCO INDIFFERENZIATO

QUANDO: 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 all'interno del contenitore: verde per le utenze domestiche e nero carrellato per le utenze non domestiche

TIPOLOGIE DI CONTENITORI PER LA RACCOLTA PORTA A PORTA

ORGANICO
Utenze domestiche
da tenere in casa

ORGANICO
Utenze domestiche
da esporre all'esterno

ORGANICO
Utenze
non domestiche

VETRO
Utenze
non domestiche

SECCO
Utenze
domestiche

SECCO
Utenze
non domestiche

SACCHETTI PER LA RACCOLTA ORGANICO

Chi esaurisce i sacchetti per l'organico può utilizzare quelli venduti **nei supermercati purchè idonei** ed aventi uno dei uno dei seguenti marchi che garantisce la compostabilità.

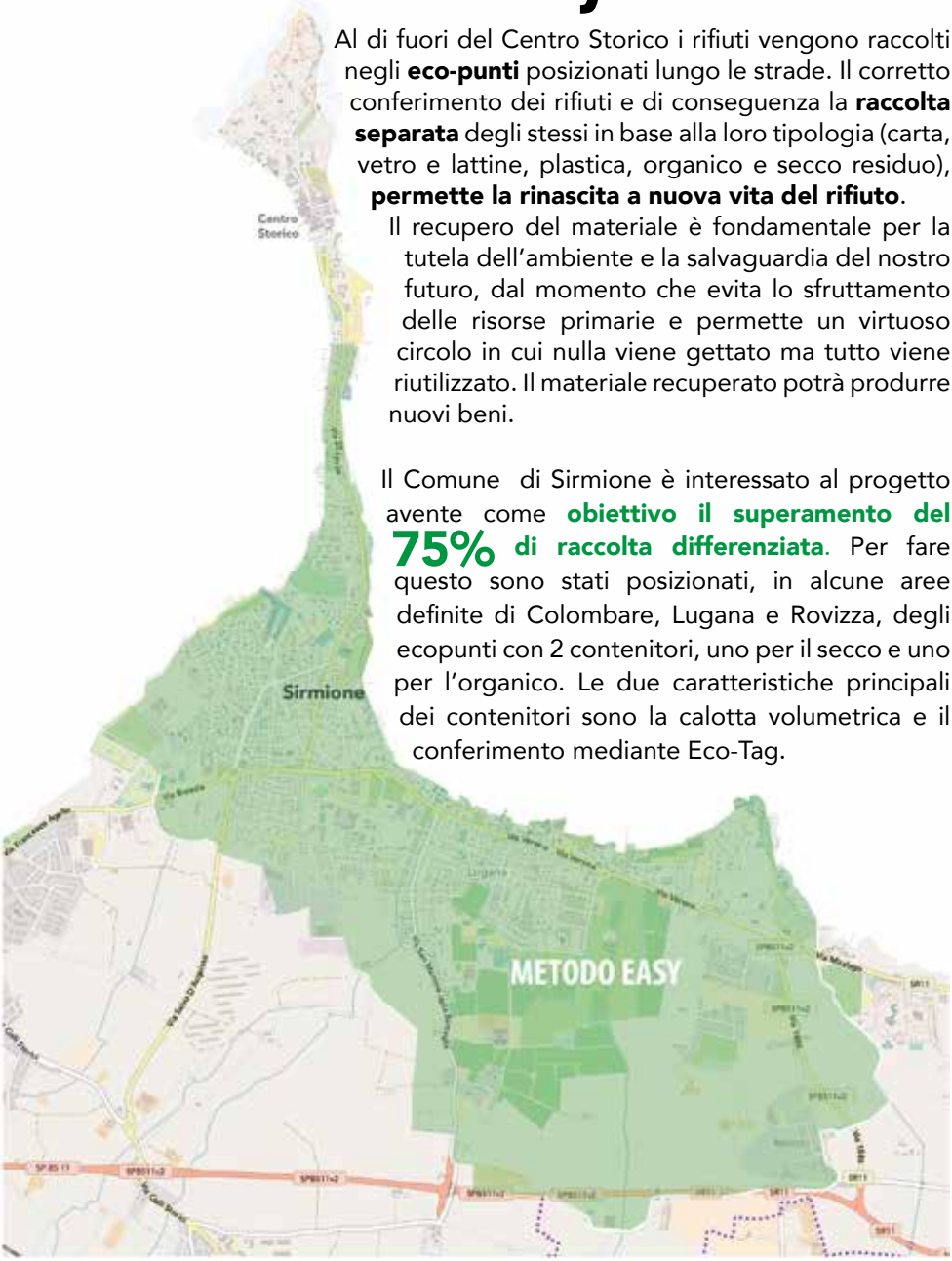
sirmione SERVIZI

COLOMBARE, LUGANA, ROVIZZA E BREMA: Metodo Easy

Al di fuori del Centro Storico i rifiuti vengono raccolti negli **eco-punti** 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.

Il Comune di Sirmione è interessato al progetto avente come **obiettivo il superamento del 75% di raccolta differenziata**. Per fare questo sono stati posizionati, in alcune aree definite di Colombare, Lugana e Rovizza, degli ecopunti con 2 contenitori, uno per il secco e uno per l'organico. Le due caratteristiche principali dei contenitori sono la calotta volumetrica e il conferimento mediante Eco-Tag.



PER DEPOSITARE I RIFIUTI BASTANO 5 SEMPLICI PASSAGGI:

ECO-TAG

Portatile e semplice da usare

L'ECO-TAG consente:

- il conferimento dei rifiuti facile e immediato
- di verificare in tempo reale lo stato dei contenitori Easy per svuotarli in caso di massimo riempimento o intervenire tempestivamente in caso di malfunzionamento
- il controllo degli accessi ai contenitori
- **accesso semplificato all'Isola Ecologica** - in via Garbella, 1

COME SI **UTILIZZA**

1. **Premere** il bottone che trova sul fronte del contenitore
2. **Avvicinare** dispositivo ECO-TAG al lettore situato accanto al bottone
3. **Attendere** il riconoscimento dei dati personali e lo sblocco dello sportello
4. **Introdurre** i rifiuti secondo la corretta differenziazione, usando il pedale o abbassando lo sportello
5. **Verificare** la corretta chiusura dello sportello

RACCOLTA RIFIUTI DIFFERENZIATI:

Con il **Metodo Easy**, la raccolta dei rifiuti viene effettuata da Sirmione Servizi Srl 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, raccolta nelle campane di colore bianco;

VETRO E LATTINE, raccolta nelle campane di colore blu;

PLASTICA, raccolta nei cassonetti di colore giallo;

FRAZIONE ORGANICA, raccolta nei cassonetti di colore marrone;

SECCO RESIDUO, raccolto nei contenitori di colore grigio.

RACCOLTA OLIO USATO:

Avete fritto e vi è avanzato tanto olio? Avete finito il vasetto di carciofini e non sapete dove buttare l'olio che li conservava?
Non preoccupatevi, è arrivato il vostro alleato!
In alcuni eco-punti della penisola, abbiamo aggiunto un contenitore giallo, che potrete usare per la raccolta dell'olio esausto.
Come funziona? È semplicissimo! Fate **raffreddare l'olio, travasatelo in una bottiglia di plastica** che, una volta piena, potrete conferire nel nuovo contenitore.

NON BUTTARE L'OLIO NEL LAVANDINO, recuperalo e donagli una nuova vita!

Dove puoi trovarli?

Via Lucchino - Porto Galeazzi
Via Durighello - Colombare
Via Dalla Chiesa - Colombare
Viale Raffaello - Lugana
Via Galvani - Rovizza

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.

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;
- farmaci scaduti: raccolti in appositi contenitori presenti in tutte le farmacie del Comune di Sirmione;
- apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso (TV, PC)*;
- apparecchiature fuori uso contenenti CFC (frigoriferi e congelatori)

* Per queste apparecchiature è inoltre disponibile il servizio di raccolta a domicilio dei rifiuti ingombranti.

ORARI:

INVERNALE (da novembre a marzo): dal lunedì al venerdì 14:00 - 18:00
sabato 10:00 - 12:00 / 14:00 - 18:00

ESTIVO (da aprile a ottobre): dal lunedì al venerdì 14:00 - 19:00
sabato 10:00 - 12:00 / 14:00 - 19:00 - 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 a domicilio dal personale di Sirmione Servizi Srl.

Come funziona il 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.

RACCOLTA VEGETALE:

Dal 2017 è attivo il servizio di raccolta domiciliare del vegetale. Il servizio sarà **attivato a richiesta del cittadino** e, a tal fine, verranno consegnati in comodato d'uso i contenitori da 240 l. di capienza, a seguito del pagamento del canone.

Il ritiro avviene da marzo a ottobre una volta alla settimana, il lunedì.

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

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, la **Società garantisce un intervento entro 24h dalla segnalazione**.
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.

Sirmione Servizi Srl Unipersonale 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 r**ealizzazione 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 l'illuminazione è 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 i relativi interventi di manutenzione.

Le **luci a led sono il progetto innovativo,** relativo all'illuminazione pubblica, di Sirmione Servizi Srl.
Partito alla fine del 2016 ed esteso in tutto il territorio comunale, i led sono lampade che permettono una maggiore luminosità a fronte di un forte risparmio energetico.

AREA ACCOGLIENZA E PARCHEGGI

GRIFO PARKING

Dal 2018 è partito il progetto "GrifoParking Eco-City". L'obiettivo è di ridurre il traffico all'interno del centro storico e renderlo più vivibile e fruibile per tutti.

Il progetto, che è organizzato e gestito da Sirmione Servizi su incarico del Comune di Sirmione, prevede un'area per gli ospiti delle strutture ricettive del Centro Storico che sono sprovviste di parcheggio.
Una volta arrivati, agli ospiti verrà consegnato un codice QR in modo tale che potranno accedere al parcheggio autonomamente in ogni momento.
Una volta lasciata l'auto nel parcheggio, saranno accompagnati in hotel gratuitamente con i loro bagagli tramite delle auto elettriche.
Nei mesi di alta stagione il personale è presente dalle 07:00 alle 23:00; mentre nei mesi di bassa stagione dalle 8:00 alle 21:00.
Per ulteriori informazioni contattare il numero **030 8779696**

PARCHEGGIO MONTE BALDO

Dal 2020 a Sirmione Servizi è stata affidata la gestione dell'area di sosta denominata Piazzale Monte Baldo. All'interno sono presenti sia i parcheggi destinati alle automobili ed agli autobus dei turisti, sia gli stalli riservati ai dipendenti che lavorano nel Centro Storico Sirmionese.
Inoltre, congiuntamente, è stata avviata la gestione delle aree parcometrate che avviene mediante il controllo dei numerosi parcometri disposti sul territorio comunale.
Per ulteriori informazioni contattare il numero: **030 916539**

WELCOME POINT

La principale novità riguarda quindi l'avvio del nuovo Welcome Point, che consentirà il transito automatico ai soli veicoli autorizzati, a cui viene riservata un'apposita corsia. Per i veicoli la cui **targa risulta già inserita nel sistema ZTL** (ad esempio residenti del centro storico, fornitori che accedono all'area ZTL) l'accesso è dunque automatico, nel rispetto delle fasce orarie di ingresso in centro. Coloro che invece necessitano di sostare provvisoriamente per effettuare operazioni di carico / scarico in piazzale Porto dovranno esporre l'apposito biglietto rilasciato dall'addetto al Welcome Point, che permetterà la sosta per un periodo **massimo di 2 ore**. La guardiola in largo Goethe verrà mantenuta e gestita dalla Polizia Locale al fine di garantire un controllo più generale in prossimità del centro storico.

Check In
Check In

MANIFESTAZIONI

Servizi di assistenza e logistica per le manifestazioni svolte nel Comune di Sirmione

Sirmione Servizi Srl da assistenza e supporto alle **manifestazioni** culturali, sportive, sociali e ricreative, **alle attività** di carattere culturale e di carattere sociale ed assistenziale organizzate nel Comune di Sirmione

SMART CITY

Area innovazione tecnologica
Servizio di banda larga

L'Amministrazione Comunale, sfruttando la disponibilità e le competenze della propria partecipata Sirmione Servizi, ha realizzato una rete pubblica di proprietà per sviluppare progetti tecnologicamente all'avanguardia per soddisfare tutte le esigenze nella comunicazione con il cittadino e con la creazione di nuove opportunità per chi vuole dialogare in **modo innovativo con la Pubblica Amministrazione**.

L'espressione città intelligente o **'Smart City'** è sempre più diffusa e indica l'opportunità, grazie alle nuove applicazioni digitali, di migliorare lo spazio e la qualità della vita dei propri cittadini e la competitività delle imprese, ottimizzando risorse e spazi per la sostenibilità, in difesa dell'ambiente.

NEL SERVIZIO AFFIDATO NEL 2017, SIRMIONE SERVIZI SI OCCUPA DI:

Infrastrutture in fibra ottica

WI – FI pubblico

Video sorveglianza cittadina

Valorizzazione con innovazioni tecnologiche della "Casa del pescatore"

Laboratorio digitale One Lab

Digitalizzazione archivi comunali

Assistenza e manutenzione sistema informatico comunale

INFRASTRUTTURE IN FIBRA OTTICA

Sirmione Servizi si occupa della **gestione della manutenzione preventiva** e della manutenzione correttiva necessarie ad assicurare il corretto funzionamento e la conservazione dell'infrastruttura.

Dal 2017 sono stati posati **10 km di fibra ottica**:

VIDEOSORVEGLIANZA
E BANDA LARGA

WI-FI PUBBLICO

Sirmione Servizi Srl, su indicazione del Comune di Sirmione, ha realizzato la **nuova rete wi-fi chiamata "GrifoNet"**, che permette l'intera copertura del Comune, la Biblioteca e nel Centro storico cittadino, da Piazzale Porto fino a Piazza Piatti, con esclusione del Parco pubblico Giardini Re Desiderio.

Qui, data la presenza della Scuola Materna e del parco pubblico, è stata riservata una **zona libera dalla connessione**, al fine di promuovere le attività e i giochi "all'aria aperta". Nuove antenne sono state posizionate, curando con particolare attenzione anche l'**estetica ed un armonico inserimento** nel contesto cittadino, in punti che consentono 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.

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.

VIDEOSORVEGLIANZA

A partire dal 2018 Sirmione Servizi ha avviato la riqualificazione complessiva della videosorveglianza nel territorio del Comune di Sirmione.

Il nuovo progetto di videosorveglianza urbana nasce dalla crescente richiesta di **sicurezza di alcune zone nevralgiche** del Comune. I nuovi sistemi hanno moltissime applicazioni:

- **analizzare la viabilità urbana** e gli accessi nelle Zone a Traffico Limitato (ZTL);
- **controllare monumenti** ed edifici comunali a rischio di atti vandalici;
- **controllare aree verdi e parchi**;
- **controllare il centro di raccolta rifiuti** e le ecopiazzole per abbandono di rifiuti
- **sorveglianza delle scuole**;
- sono stati installati impianti di **videosorveglianza urbana** di ultima generazione con videocamere ad alta definizione collegando i vari apparati via fibra ottica. Le videocamere utilizzate sono:

n. 94 telecamere di contesto utili al controllo di ampie aree: telecamere mobili funzionali alla sorveglianza di luoghi in cui sono presenti molteplici punti di interesse all'interno del campo visivo della macchina;

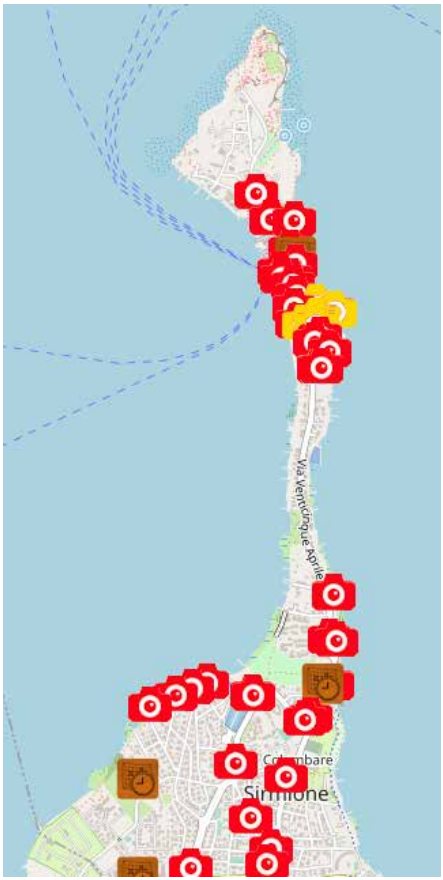
n. 12 telecamere di **lettura targhe** (telecamere ANPR e telecamere OCR);

n. 27 telecamere **funzionali ad aree logistiche** Sirmione Servizi

n. 1 telecamera mobile per **controllo rifiuti abbandonati**

PIAZZA
PORTO VALENTINO
Waifro

STAZIONE
MOBILE



Telecamere territorio (67)
Telecamere lettura targhe (12)
Telecamere Sirmione Servizi

DIGITALIZZAZIONE ARCHIVI COMUNALI

Affidamento di servizi di progettazione esecutiva di supporto alle attività di digitalizzazione degli archivi comunali.

I servizi sviluppati da Sirmione Servizi sono:

1 - PROGETTAZIONE

- ANALISI DEGLI ARCHIVI CARTACEI
- DEFINIZIONE DELL' INTERVENTO DI DIGITALIZZAZIONE
- INDIVIDUAZIONE DELLE SPECIFICHE TECNICHE
- DEFINIZIONE DELLA PIATTAFORMA DI INTEROPERABILITÀ

2 - SUPPORTO SPECIALISTICO DURANTE LA FASE DI ESECUZIONE PER LA REALIZZAZIONE DELLA PIATTAFORMA DI DEMATERIALIZZAZIONE

LABORATORIO DIGITALE ONELAB

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.

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 possa 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.

PROGETTO 4R

Il Progetto 4R **riduzione, riuso, riciclo, recupero**, già attivo da diversi anni, ha riscosso un particolare successo per l'anno scolastico 2021/2022, dove hanno aderito **14 classi della Scuola Primaria di Sirmione**, per un totale di circa 350 bambini.

Oltre al progetto classico, composto da un'ora di lezione in classe e una di visita all'Isola Ecologica, ai bambini è stato chiesto di fare dei disegni inerenti all'ambiente e al riciclo: ne sono stati talmente entusiasti che ne hanno prodotti più di 30, raccolti in un video pubblicato il 22 aprile 2022 in occasione della Giornata Mondiale della Terra ed esposti all'ingresso della Piattaforma Ecologica di Sirmione.

4R

RIDUZIONE - RIUSO
RICICLO - RECUPERO

CASA DEL PESCATORE

La Casa del Pescatore è un luogo simbolo della città di Sirmione. Posizionato a punta Grò

Posizionato presso punta Grò rappresenta un luogo unico per la comprensione della tradizione rurale della città di Sirmione prima dell'evento dei flussi turistici attuali. Dopo il restauro conservativo avvenuto nel decennio scorso, la Casa del Pescatore è stata soggetto di attività di progettazione che hanno portato ad identificare quale miglior destinazione la creazione di un luogo espositivo dedicato al **mondo della ruralità e della pesca**, progettazione volta a creare presso la Casa del Pescatore un luogo di interazione focalizzato nella creazione di stimoli che lavorassero su elementi di immaginario dei visitatori.

CASA del PESCATORE

Dal martedì alla domenica / From Tuesday to Sunday

09.00/13.00

Giorno di chiusura / Closed

Lunedì /Monday

SALVAGUARDIA COSTIERA

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

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. È volontà dell'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**.

PALESTRA COMUNALE

Palestra polifunzionale con 1 campo con pavimentazione in parquet per basket, pallavolo e calcetto a 5; inoltre, presenti tre sale polifunzionali a disposizione di varie attività, quali danza, Arti marziali, bisse e teatro/recitazione. I 400 posti a sedere lo rendono utilizzabile per saggi di danza, eventi di arti marziali e partite varie.

Attraverso un intervento di partenariato pubblico-privato è stato potenziato il centro sportivo comunale con la realizzazione di una palestra che si inserisce con attenzione nel paesaggio a **margine del lago di Garda.** Al piano terra, in prossimità dell'ingresso, sono collocati un ufficio-segreteria, la zona bar, i servizi igienici per il pubblico e un locale di 144 mq adibito a palestra con pavimento in parquet.

Sirmione servizi si occupa della gestione degli accessi, della manutenzione ordinaria e delle pulizie.

GLOBAL SERVICE

Servizio di manutenzione generale.
Manutenzione del verde.
Pulizia e manutenzione delle fontane.

Sirmione Servizi affianca il Comune di Sirmione nella gestione, manutenzione, miglioramento e adeguamento normativo del patrimonio immobiliare del territorio, tra cui il verde e le fontane.
Obiettivo: censire l'intero patrimonio comunale, informatizzare le conoscenze e migliorare qualitativamente e quantitativamente il livello dei servizi erogati.

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.

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.

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 Srl è stata affidata dal Comune anche la gestione e la 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 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.

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: da lunedì a domenica,
dalle ore 7.00 alle ore 19.00
chiuso il martedì.

ORARIO **INVERNALE:**
Dal 1° Novembre al 31 Marzo: da lunedì a domenica,
dalle ore 8.00 alle ore 17.00
chiuso il martedì

RAPPORTI CON IL CITTADINO

Reclami:
Ogni utente ha il 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.

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.

Piazza Virgilio, 18
25019 Sirmione (BS) - Italy
Tel. (+39) 030 916366
Fax. (+39) 030 9906382
Whats'app 345 3637801
facebook.com/sirmioneservizisrl
Canale You Tube: Sirmione Servizi
E-mail: info@sirmioneservizi.it