

RAPPORTO CON IL CITTADINO

Per facilitare i rapporti tra cittadino e Azienda, sono attivi i seguenti strumenti:

Casella di posta elettronica appositamente attiva all'indirizzo

assistenzaclienti@akreaspa.com

Centralino telefonico aziendale operativo tutti i giorni, escluso sabato e festivi, dalle ore 8,30 alle 14,00 al numero **0962.29918**.

Fax al numero **0962.29947**.

Sito internet della A.KR.E.A. all'indirizzo

www.akreaspa.com.

E' possibile inoltre accedere direttamente agli uffici dell'Azienda siti in Via Mario Nicoletta, 95, dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 14,00, oppure inviare richieste e reclami scritti indirizzati a:

A.KR.E.A. SpA – Via Mario Nicoletta,95 – 88900 Crotona

TEMPI DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE DELL'UTENTE

Alle richieste di informazioni effettuate di persona o per telefono viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è di 72 ore dalla data di ricevimento come risulta dal timbro postale o dal protocollo aziendale nel caso di consegna a mano.



I PRINCIPI FONDAMENTALI



Nell'erogazione dei propri servizi AKREA rispetta i seguenti principi:

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Garantire la parità di trattamento di tutti gli utenti, senza discriminazioni di sorta.

CONTINUITÀ

Erogare i servizi con continuità e regolarità, senza interruzioni, riducendo i disservizi.

PARTECIPAZIONE

Garantire la partecipazione dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Garantire l'efficienza e l'efficacia del proprio servizio adottando le soluzioni tecnologiche ed organizzative più funzio-

Carta dei servizi

- Sede: via M. Nicoletta 95 - 88900 Crotona
Tel. +39 0962.29918
Tel./Fax: +39 0962.29947



INDICATORI DI QUALITÀ

FRUIBILITÀ DEI CONTENITORI

meccaniche devono essere tutte funzionanti.

Indica la disponibilità residua di volume utile nei cassonetti verdi.

PULIZIA AREA CIRCOSTANTE I CONTENITORI

DECORO E FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI

La pulizia è considerata efficace quando non ci sono rifiuti a terra.

Considera l'aspetto del contenitore che deve essere pulito; inoltre non deve emanare odori sgradevoli; deve essere funzionante, cioè integro, non deformato e le parti

STANDARD DI QUALITÀ

ZONA DI RACCOLTA	PERIODO	FREQUENZA MINIMA DI RACCOLTA	FREQUENZA MINIMA LAVAGGIO CONTENITORE
CENTRO	ESTIVO	6 VOLTE ALLA SETTIMANA	BIMESTRALE
	INVERNALE		2 INTERVENTI
PERIFERIA E CAMPAGNE	ESTIVO	3 VOLTE ALLA SETTIMANA	BIMESTRALE
	INVERNALE		2 INTERVENTI



INDICATORI DI QUALITÀ

PULIZIA E DECORO DELLE STRADE

Una strada è pulita e decorosa quando non presenta rifiuti, foglie in quantità eccessiva o cartacce sul terreno.

GETTACARTE UTILIZZABILI E FUNZIONANTI

I cestini gettacarte sono utilizzabili e funzionanti quando presentano disponibilità residua di volume per gettare piccoli rifiuti. Il gettacarte deve risultare integro nel suo aspetto esteriore.

Lo svuotamento dei cestini stradali viene effettuato nei giorni di copertura del servizio di spazzamento manuale.

STANDARD DI QUALITÀ

ZONA DI SPAZZAMENTO	PERIODO	FREQUENZA MINIMA	MODALITÀ DEL SERVIZIO
CENTRO	TUTTO L'ANNO	6 VOLTE ALLA SETTIMANA	MANUALE/MECCANICO
VIALONI E PERIFERIA	TUTTO L'ANNO	1 VOLTA ALLA SETTIMANA	MECCANICO