

Carta dei servizi

Attraverso la Carta dei servizi, la Velletriservizi S.p.A si impegna ,sulla base di obiettivi preventivamente dichiarati, a fornire indistintamente a tutti i cittadini, lo stesso trattamento senza alcuna discriminazione secondo quanto previsto dall'art. 3 della Costituzione Italiana.

La "Velletriservizi S.p.A." adotta la presente Carta dei servizi, in attuazione della legge 11 Luglio 1995 n° 273,sulla base dei principi della Direttiva PCM 27 Gennaio 1994 pubblicata sulla G.U. del 22.2.1994 n° 43, relativo ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

La Carta dei Servizi della Velletriservizi S.p.A definisce i rapporti con gli utenti, i livelli di qualità offerti, i parametri qualitativi garantiti,le modalità di verifica degli stessi da parte degli utenti nonché le forme di segnalazioni dei disservizi eventualmente riscontrati e le modalità di presentazione dei reclami.

Tutti i cittadini potranno avere facile accesso alla Carta dei Servizi :

- è disponibile presso i nostri uffici aperti al pubblico;
- è reperibile sul sito internet della nostra società www.velletriservizi.it;
- è fornita, su richiesta, in formato cartaceo.

La Società

La Velletri Velletriservizi S.p.A è la società di servizi del Comune di Velletri.

La Velletri Servizi S.p.A si propone quali propri scopi e finalità la gestione, per conto del Comune di Velletri, della seguente tipologia di servizi:

1. Esercizio diretto delle farmacie comunali con la vendita di ogni prodotto o servizio collocabile per legge attraverso la distribuzione all'ingrosso o al dettaglio nel settore farmaceutico e parafarmaceutico;
2. Musei, arte, formazione, biblioteche, aree espositive, turismo, spettacolo, teatro, musica, cinema, sport, parchi, siti archeologici, tempo libero;
3. Accertamento, liquidazione, riscossione ed eventuali rimborsi, di tutte le entrate di competenza comunale, relative alle seguenti riscossioni:
 - rendite patrimoniali e relativi accessori;
 - I.C.I.;
 - T.A.R.S.U.;
 - proventi contravvenzionali;
 - riscossioni derivanti da concessioni edilizie in sanatoria di cui alle leggi 47/85 e 724/94 ed eventuali proroghe e ulteriori sanatorie edilizie;
 - riscossione derivante da concessione edilizie;
 - canone occupazione temporanea spazi ed aree pubbliche;

- canone occupazione permanente spazi ed aree pubbliche;
 - imposta comunale sulla pubblicità;
 - diritti sulle pubbliche affissioni;
 - qualsiasi altra somma spettante al Comune prevista per legge o da regolamenti.
4. Gestione dei parcheggi pubblici;
 5. Gestione degli impianti sportivi;
 6. Gestione del servizio di ispezione e accertamento dello stato di servizio e manutenzione degli impianti termici

Contatti

La sede legale ed amministrativa si trova in Via Dei Volsci 52,00049 Velletri , tel. 06/ 9631533 ; fax 06/ 9632276;

Orari di apertura al pubblico

L'ufficio è aperto al pubblico dalle ore 9,00 alle ore 12,30 dal lunedì al venerdì. Nei giorni di martedì e giovedì anche dalle 15,00 alle 18,00.

L'ufficio TAR SU è aperto al pubblico dalle ore 9,00 alle ore 12,30 il lunedì, mercoledì e venerdì e dalle 15,00 alle 18,00 il giovedì

Principi fondamentali e rapporto con i cittadini

La Velletri Servizi S.p.A. ha come finalità quella di far crescere costantemente la qualità dei servizi ed, in modo particolare, il rapporto con i propri clienti - utenti per conoscere le loro esigenze al fine di soddisfarle.

La Velletri Servizi S.p.A. persegue, quale obiettivo strategico nell'ambito delle proprie competenze, il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati.

Servizi svolti dalla Velletri Servizi S.p.A

- Esercizio diretto delle farmacie comunali con la vendita di ogni prodotto o servizio collocabile per legge attraverso la distribuzione all'ingrosso o al dettaglio nel settore farmaceutico e parafarmaceutico;
- Accertamento, liquidazione, riscossione ed eventuali rimborsi, delle imposte e tasse comunali;
- Riscossioni derivanti da concessioni edilizie in sanatoria di cui alle leggi 47/85 e 724/94 e successive proroghe nonché la riscossione derivante da concessioni edilizie;
- Gestione dei parcheggi comunali e degli impianti sportivi;
- Gestione del servizio di ispezione e accertamento dello stato di servizio e manutenzione degli impianti termici

Tutela della riservatezza

La Velletri Servizi S.p.A. garantisce a tutti i cittadini il rispetto della tutela della riservatezza secondo le modalità stabilite dal D.Lgs. 196/2003 con specifico riferimento a quanto disposto dall'art. 7 e successive integrazioni.

I cittadini che lo chiedono possono ottenere informazioni e specifiche in merito ai propri dati personali, l'indicazione dell'origine, della logica della finalità del trattamento, il loro aggiornamento.

Garanzia della continuità del servizio

La Velletri Servizi S.p.A. si impegna ad assicurare un servizio regolare e senza interruzione. Nel caso di eventi eccezionali che influiscono sul suo svolgimento, sono previsti interventi particolari per ridurre al minimo i disagi degli utenti e la durata dei disservizi.

Regole per il personale a contatto con il pubblico

Nei rapporti con i cittadini, tutto il personale:

1. Deve dimostrare la massima disponibilità e non ne deve ostacolare i diritti;
2. Deve rispondere alle richieste di informazioni con gentilezza, premura ed esaustività;
3. Deve astenersi da comportamenti o dichiarazioni che danneggino l'immagine della società o che contrastino con le disposizioni aziendali.

Segnalazione di disservizi e presentazione reclami

Tutti i cittadini possono trovare le informazioni necessarie sui servizi svolti dalla Velletri Servizi S.p.A. consultando il sito internet www.velletriservizi.it.

All'interno del sito sarà possibile trovare i nomi dei responsabili ai quali rivolgersi per segnalare problemi, disservizi o per presentare reclami.

Inoltre, segnalazioni di disservizi e reclami possono essere fatti:

Telefonicamente ai numeri:

06/ 963155171

06/ 9631533

Tramite posta al seguente indirizzo:

Velletri Servizi S.p.A.

Via Dei Volsci 52,00049 Velletri.

Tramite e-mail al seguente indirizzo: