CARTA DEI SERVIZI:

La carta dei Servizi è un documento che individua i principi, le regole, gli standard efficienza ed economicità. La Carta rappresenta l’impegno dell’azienda ad assicurare la qualità nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento ed agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del prodotto servizio.

La Carta è stata predisposta nel rispetto delle seguenti norme;

D.P.C.M. del 27/10/94 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”

D.L. del 12/05/95 convertito in Legge 11/07/95 n° 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;

D.P.C.M. del 16/05/95 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;

D.L. 30/07/99 n° 286 (Art. 11) che prevede l’obbligo dell’utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utent e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute della legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

Nella Carta il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi, sui propri diritti e modalità di tutela, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema. L’utente ha pertanto l’opportunità di interagire con Azienda fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

## POLITICA ETICO SOCIALE

PROCEDURE DI AUTOCONTROLLO (CARTA DEI SERVIZI)

Gea garantisce l’identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, sarà munito di tesserino di riconoscimento ben visibile a tutti.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

L’erogazione del servizio da parte della GEA si basa sui principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi, garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell’ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

Imparzialità

GEA ispira i propri comportamenti nei confronti dei cittadini ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

 Costituisce impegno prioritario di GEA garantire un servizio continuo e regolare e ridurre la durata di eventuali disservizi. L’eventuale sospensione o riduzione dei sevizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso l’azienda adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizio e si impegnerà ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare il minor disagio possibile.

In caso di astensione dal lavoro da parte del personale per scioperi, la Gea garantisce comunque i servizi minimi previsti dall’accordo con le organizzazioni Sindacali.

Partecipazioni

L’utente ha il diritto di richiedere a Gea le informazioni che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti, a formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 Agosto 1990 n. 241

Efficienza e efficacia

Gea persegue l’obiettivo del costante miglioramento dei servizi attraverso l’innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell’efficienza e dell’efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

Tutela dell’ambiente

Nell’attuazione dei propri compiti Gea ha come obiettivo primario la salvaguardi dell’ambiente e la tutela della salute umana. Inoltre assume il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare, sia intermini economici che strutturali. L’efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell’aria e nell’acqua sono azioni che l’azienda come regola inderogabile nel proprio agire.

Standard di qualità dei servizio

 Nell’ambito degli obiettivi, Gea considera determinanti per qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

continuità e regolarità delle prestazioni su tutto il territorio servito;

tutela dell’ambiente;

completezza ed accessibilità all’informazioni da parte del cliente;

formazione del personale;

rapidità di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell’efficienza e dell’efficacia del servizio, sia della soddisfazione dell’utente. Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

standard generali e standard specifici.

Standard generali

Sono standard generali che misurano la qualità del rapporto con l’utenza ed i livelli di prestazioni nelle attività comuni a tutti i servizi di Gea.

Accessibilità alle informazioni

Per facilitare i rapporti tra cittadini e azienda, sono attivi i seguenti strumenti:

telefono 0863/950861 fax 0863/950851 casella di posta elettronica: info@geaecologia.it, sito internet www.geaecologia.it.

Tempi di risposta alle richieste dell’utente

Gli utenti possono presentare richieste di informazioni e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta che verbale.

Alle richieste di informazione 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 scritto il tempo massimo di risposta è pari a 30 giorni dalla data di ricevimento. Per richieste che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipende unicamente da Gea, il termine di trenta giorni può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l’utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati vengono elaborati per forme statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre le conseguenti azioni correttive.

Informazione e comunicazione all’utente

Gea assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione di servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa promossa dall’azienda. Gli strumenti di informazione utilizzati se richiesti e concordati con l’Amministrazione possono essere i seguenti:

materiale informativo inviato ai cittadini-utenti;

comunicati stampa;

incontri con i cittadini o loro rappresentanti territoriali;

eco-sportello presso il comune.

Gea si impegna a assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene detto, ciò che viene segnalato, adottando un linguaggio facile e accessibile. L’azienda effettua inoltre periodici sondaggi con cadenza semestrale per accertare l’efficacia delle informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenza dell’utente.

Comportamento del personale

 Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l’utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi dalla Gea.

L’organizzazione dei servizi è definita dal progetto approvato dall’Ente Appaltante disponibile e consultabile da tutti presso il Comune o l’eco-sportello .

Nel progetto sono indicate:

la tipologia di rifiuti da raccogliere;

le modalità di erogazione della raccolta porta a porta;

le caratteristiche dei contenitori;

le modalità e tempi di conferimento;

le frequenze di svuotamento dei contenitori;

apertura isola ecologica;

apertura eco-sportello,

## gli altri servizi.

## VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL’UTENTE

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, mirate a conoscere le esigenze dell’utente su alcuni aspetti specifici del servizio, potranno essere condotte attraverso le seguenti modalità:

interviste telefoniche;

invio di questionari

incontri pubblici.

Gea, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, ed inoltre si impegna a recapitare i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, conducendo un’analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.