

CARTA DEI SERVIZI D'IGIENE URBANA S.O.G.E.S.I. srl



Premessa

La Carta dei Servizi è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini-utenti nel rispetto dei principi di efficacia, 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 Normative:

- ✚ D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- ✚ D.L. del 12/05/95, convertito nella 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 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- ✚ D.L. 30/07/1999 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 utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla 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, nonché gli indirizzi, 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 l'Azienda fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

INDICE

1.	PROFILO AZIENDALE DI S.O.G.E.S.I. S.R.L. Srl	4
2.	PRINCIPI FONDAMENTALI	7
3.	STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	8
4.	STANDARD GENERALI	9
4.1	Accessibilità alle informazioni	9
4.2	Tempi di risposta alle richieste dell'utente	9
4.3	Informazioni e comunicazioni all'utente	10
4.4	Comportamento del personale	10
5.	STANDARD SPECIFICI.....	10
5.1	Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati	10
5.2	Raccolte differenziate	11
5.3	Spazzamento stradale	11
5.4	Raccolta rifiuti ingombranti e potature a domicilio	11
5.5	Altri servizi	12
6.	TUTELA E PENALITA'	13
6.1	Tutela.....	13
6.2	Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente	13
6.3	Penalità	14
7.	VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA	14

1. PROFILO AZIENDALE DI S.O.G.E.S.I. S.R.L. Srl

Chi siamo

S.O.G.E.S.I. SRL è una società a responsabilità limitata, con sede legale ed amministrativa in Montesarchio, (Benevento) Via Masseria Della Signora, sn. La Società opera nel settore ambientale da oltre 30 anni, sia nello spazzamento stradale sia nello svolgimento dei servizi di igiene urbana.

Attualmente le attività svolte riguardano:

- ✚ Raccolte differenziate;
- ✚ Raccolta rifiuti non riciclabili, ingombranti e Raee;
- ✚ Spazzamento strade;
- ✚ Trasporto rifiuti urbani verso impianti di destinazione;
- ✚ Gestione Centro di Raccolta o EcoCentro.

S.O.G.E.S.I. SRL è in possesso della certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008, della certificazione ambientale secondo la norma UNI EN ISO14001:2004 e la certificazione OHSAS 18001:2007

principi fondamentali

S.O.G.E.S.I. SRL svolge le proprie attività in conformità ai principi fondamentali enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994.

VALIDITA' CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha validità temporale pari a quella del contratto stipulato. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali, a nuove esigenze manifestate dall'Ente, dal Gestore e dall'utenza.

La presente Carta dei Servizi è a disposizione dell'utenza sia in formato cartaceo presso l'Ecosportello della S.O.G.E.S.I. srl, sia sul sito www.sogesi.org

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, intesi come la normale attività svolta dal Gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.

Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del Gestore di carattere straordinario e imprevedibile (per esempio, danni causati da terzi, scioperi, atti dell'Autorità Pubblica, chiusura impianti, ecc.).

Le attività che S.O.G.E.S.I. s.r.l. è chiamata a svolgere sono quelle della gestione dei servizi di igiene urbana nei territori dei Comuni serviti, con particolare attenzione alle attività di raccolta differenziata con modalità di raccolta "porta a porta" in conformità con gli indirizzi regionali che individuano in tale modalità quella che può garantire i migliori risultati in tema di raccolte differenziate.

Il bacino di utenza interessato dalle attività della S.O.G.E.S.I. s.r.l. è per ora, quello di 14 Comuni per una popolazione complessivamente servita pari a circa 70.000 abitanti residenti oltre ai flussi turistici estivi.

Gli obiettivi a medio termine di S.O.G.E.S.I. s.r.l. sono quelli di proporsi quale interlocutore qualificato sul tema della gestione dei servizi di igiene urbana nel territorio provinciale. S.O.G.E.S.I. s.r.l. svolge i seguenti servizi ambientali:

- ✚ progettazione ed erogazione dei servizi di raccolta, trasporto e conferimento di rifiuti urbani e assimilati ai rifiuti urbani per utenze domestiche, commerciali, industriali ed artigianali;
- ✚ organizzazione e gestione dei servizi di raccolte differenziate porta a porta;
- ✚ progettazione ed erogazione dei servizi di manutenzione verde pubblico, diserbo chimico;
- ✚ progettazione ed erogazione dei servizi di spazzamento, lavaggio suolo pubblico;
- ✚ gestione isole ecologiche ed ecocentri.



La sede legale e gli uffici di S.O.G.E.S.I. s.r.l. Srl sono ubicati nel Comune di Montesarchio (Bn) Nella Zona Industriale, Via Masseria della Signora snc.

La struttura gestionale dell'Azienda è articolata in tre settori principali:

- ✚ area amministrazione,
- ✚ area tecnica;
- ✚ area servizi operativi;

questi settori sono coordinati da una Direzione Aziendale. L'organico aziendale conta circa 60 unità.

La S.O.G.E.S.I. srl S.O.G.E.S.I. SRL è Isc. Albo Naz. Imprese di Gestione Rifiuti Numero iscrizione:NA-000074 Identificativo Impresa:01208550622 Ragione sociale: S.O.G.E.S.I. SRL
Sede: VIA MASSERIA DELLA SIGNORA SNC, (82016) MONTESARCHIO (BN).

S.O.G.E.S.I. s.r.l. si impegna costantemente per il miglioramento dei servizi, per ottenere risultati via via crescenti sia nel soddisfare le esigenze dei clienti, sia sotto il profilo economico. S.O.G.E.S.I. s.r.l. sta cercando di introdurre metodologie di gestione in grado di assicurare la qualità e la sicurezza dei servizi forniti agli utenti, la protezione dell'ambiente, la conservazione dell'energia e delle risorse naturali, nonché la salute e la sicurezza dei posti di lavoro ed alle aree limitrofe agli insediamenti. S.O.G.E.S.I. SRL è in possesso delle certificazioni secondo la norma:

- ✚ UNI EN ISO 9001:2015,
- ✚ UNI EN ISO14001:2015
- ✚ OHSAS 18001:2007



2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

L'erogazione del servizio da parte di S.O.G.E.S.I. s.r.l. 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

S.O.G.E.S.I. s.r.l. ispira i propri comportamenti nei confronti dei cittadini ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

Costituisce impegno prioritario di S.O.G.E.S.I. srl garantire un servizio continuo e regolare e ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, chiusure impianti, scioperi ecc). In tal caso L'Azienda adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegnerà ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

In caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, S.O.G.E.S.I. s.r.l. garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere a S.O.G.E.S.I. s.r.l. 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 n.241 del 7 Agosto 1990.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, S.O.G.E.S.I. s.r.l. garantisce l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire il proprio nominativo su richiesta dell'interlocutore.

Efficienza ed efficacia

S.O.G.E.S.I. s.r.l. 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 S.O.G.E.S.I. s.r.l. ha come obiettivo primario la salvaguardia 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 le stesse, sia in termini economici sia strutturali. L'efficienza dei mezzi e dei macchinari quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che l'azienda assume come regola inderogabile nel proprio agire.

3. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nell'ambito degli obiettivi concordati con le Amministrazione Comunale, S.O.G.E.S.I. srl considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

- ✚ continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
- ✚ tutela dell'ambiente;
- ✚ completezza ed accessibilità all'informazione 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'efficacia e dell'efficienza 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;
- ✚ standard specifici.

4. STANDARD GENERALI

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi S.O.G.E.S.I. s.r.l..

4.1 Accessibilità alle informazioni

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

- ✚ "Filo Diretto" al numero 0824835443 operativo dal lunedì al giovedì dalle 8,30 alle 13,00 e dalle 15,30 alle 17,00, il venerdì dalle 8,30 alle 13,00, il sabato dall 9,00 alle 12,00. Attraverso i quali è possibile:
 - ✚ richiedere la prenotazione per l'erogazione del servizio di ritiro a domicilio:
 - ✚ degli ingombranti e del verde di potatura;
 - ✚ ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
 - ✚ avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
 - ✚ Fax al numero 0824833624
 - ✚ Casella di posta elettronica all'indirizzo sogesi.raccoltadifferenziata@gmail.com
 - ✚ Casella di posta elettronica certificata PEC: sogesisrl@pec.it
 - ✚ Sito internet della S.O.G.E.S.I. s.r.l. all'indirizzo www.sogesi.org
 - ✚ E' possibile inoltre accedere direttamente agli uffici dell'Azienda siti in Zona Industriale nel Comune di Montesarchio (Bn), in Via Masseria della Signora snc, dal lunedì al giovedì dalle 8,30 alle 13,00 e dalle 15,30 alle 17,00, il venerdì dalle 8,30 alle 13,00, il sabato dall 9,00 alle 12,00.

4.2 Tempi di risposta alle richieste dell'utente

Gli utenti possono presentare richieste di informazioni e reclami inerenti al servizio di persona o per telefono, a cui viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti, in tal caso, vengono richiamati non appena possibile, non oltre 30 giorni.

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

4.3 Informazioni e comunicazioni all'utente

S.O.G.E.S.I. s.r.l. 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 sono i seguenti:

- ✚ campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei clienti alla corretta fruizione del servizio;
- ✚ materiale informativo fornito ai cittadini-utenti;
- ✚ educazione ambientale nelle scuole;
- ✚ incontri con i cittadini;
- ✚ comunicati stampa.

S.O.G.E.S.I. s.r.l. si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile e accessibile. L'Azienda effettua inoltre periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente.

4.4 Comportamento del personale

Tutto il personale dell'Azienda è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

S.O.G.E.S.I. s.r.l. cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale aziendale è tenuto a rivolgersi ai cittadini con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

5. STANDARD SPECIFICI

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 da S.O.G.E.S.I. s.r.l..

L'organizzazione dei servizi è definita dal progetto approvato dai vari tre Comuni serviti.

Nel Progetto sono indicate:

- ✚ la tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- ✚ le modalità di organizzazione della raccolta e dello spazzamento;
- ✚ le caratteristiche dei contenitori;
- ✚ le modalità e i tempi di conferimento;
- ✚ le frequenze di svuotamento dei contenitori;
- ✚ servizi connessi.

I rifiuti sono conferiti negli appositi contenitori distinti da colori diversi e da specifiche istruzioni scritte sia sul calendario fornito agli utenti ogni anno sia comunicato su richiesta al "Filo Diretto" al numero 0824-835443 e comunque sempre disponibili sul sito nella sezione "Dove lo butto?".

5.1 Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati

La raccolta dei rifiuti è garantita con frequenze e modalità adeguate ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro pubblico.

Il servizio viene svolto con le modalità di raccolta porta a porta, mastelli e/o contenitori, trespoli e/o cestini con frequenza stabilita da calendari di raccolta.

I contenitori adibiti al conferimento risultano idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste.

La fascia oraria durante la quale i mastelli e/o contenitori vengono svuotati è la seguente: dalle 6,00 alle 12,00.

In caso di due o più giornate festive consecutive l'interruzione del servizio è possibile solo per una giornata. Il ritardato svuotamento di alcuni mastelli e/o contenitori condominiali, derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli, etc.), viene comunque contenuto, purché sia superata la situazione di ostacolo.

5.2 Raccolte differenziate

Per raccolta differenziata si intende la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia.

I materiali recuperabili per i quali è istituito il servizio di raccolta differenziata porta a porta sono:

- a) carta e cartone;
- b) frazione organica umida;
- c) ingombranti su appuntamento;
- d) plastica;
- e) potature e sfalci su appuntamento;
- f) RAEE su appuntamento;
- g) vetro e alluminio;

Per evitare situazioni di pericolo per la salute e/o per l'ambiente è istituito altresì un servizio di raccolta differenziata dei rifiuti urbani pericolosi presso attività commerciali specifiche:

- a) prodotti relativi ai contenitori etichettati "T e/o F" (vernici, solventi, pesticidi, inchiostri, adesivi, sigillanti, bagni fotografici, bombolette spray);
- b) prodotti farmaceutici inutilizzati, scaduti o avariati;
- c) pile e batterie esauste.

5.3 Spazzamento stradale

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente sia meccanicamente e comprende anche i servizi di lavaggio delle strade e di pulizia delle caditoie. S.O.G.E.S.I. s.r.l. attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli, come pure di rumori molesti.

Lo spazzamento viene effettuato prevalentemente su un turno di lavoro che va dalle ore 4,00 alle ore 11,00.

5.4 Raccolta rifiuti ingombranti e potature a domicilio

I rifiuti ingombranti (elettrodomestici, mobili, suppellettili, etc.) che non possono essere conferiti con il normale servizio di raccolta vengono ritirati presso il domicilio degli utenti. Il servizio è svolto a titolo gratuito su richiesta degli utenti attraverso prenotazione ai numeri del "Filo Diretto"

0824-835443 o comunque via email: sogesi.raccoltadifferenziata@gmail.com L'utente deve predisporre i rifiuti da ritirare al piano strada nel giorno fissato per il ritiro entro le 6,00 del mattino e con le modalità indicate dall'operatore telefonico.

Le potature e gli sfalci sono raccolti con lo stesso sistema domiciliare a chiamata, necessario per concordare le modalità del ritiro.

Qualora, per motivi di forza maggiore, S.O.G.E.S.I. s.r.l. non possa intervenire nel giorno concordato, è garantito il recupero nel giorno feriale seguente.

E' severamente vietato depositare i rifiuti ingombranti, le potature e gli sfalci all'interno o a fianco dei contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani o nelle aree circostanti, in questo caso risultano abbandoni abusivi e non rientrano nel normale ciclo di raccolta.

5.5 Altri servizi

La S.O.G.E.S.I. srl Ambiente, nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, esegue altri servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale, quali:

- ✚ pulizia dei mercati settimanali;
- ✚ lavaggio delle strade, delle piazze e dei sottopassi pedonali; servizi in occasione
- ✚ di manifestazioni e ricorrenze particolari; disostruzione delle caditoie e dei pozzetti stradali;
- ✚ bonifica delle discariche abusive su aree pubbliche.



6. TUTELA E PENALITA'

6.1 Tutela

Le violazioni ai principi enunciati nella presente Carta dei Servizi devono essere segnalati tramite reclamo ai numeri del "Filo Diretto" 0824-835443 0824-833624 o comunque via email: sogesi.raccoltadifferenziata@gmail.com. Al momento della presentazione del reclamo, l'utente, deve fornire tutti gli elementi utili alla individuazione del problema ed alla pianificazione degli eventuali interventi correttivi.

Entro i termini indicati al paragrafo 4.2 il Servizio interessato riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti oltre che notizie sulle azioni intraprese e sui tempi di loro attuazione.

6.2 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, e condotte attraverso interviste telefoniche e/o incontri pubblici.

La S.O.G.E.S.I. s.r.l., sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, ed inoltre si impegna a recepire 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.

La S.O.G.E.S.I. s.r.l. si impegna a dare ampia e completa informazione ai Comuni, ai mass-media dei risultati delle indagini, nonché dei progetti ed iniziative conseguenti.

La S.O.G.E.S.I. s.r.l. si impegna ad effettuare, almeno una volta ogni 48 mesi, un'analisi su un campione rappresentativo di cittadini sulla qualità e sul grado di soddisfacimento dei servizi erogati. L'indagine viene effettuata attraverso questionari telefonici. I risultati dell'indagine sulla qualità percepita consentono di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento. L'Azienda garantisce il perseguimento degli obiettivi di miglioramento in sede di pianificazione annuale tenendo conto delle risorse economico finanziarie, tecniche ed organizzative rese disponibili.

6.3 Penalità

La S.O.G.E.S.I. srl Ambiente riconosce ai Comuni serviti il diritto di effettuare controlli in qualsiasi momento in ordine a tutte le articolazioni dei servizi svolti e alla qualità degli stessi, alla manutenzione degli automezzi, delle attrezzature e degli impianti affidati.

Qualora dai controlli risulti che la Società non provvede alla regolare esecuzione dei vari servizi ed obblighi assunti subirà le penalità previste nel Disciplinare Tecnico per l'esecuzione dei servizi dell'Appalto Concorso per la gestione dei servizi di igiene urbana.

7. VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi è disponibile per tutti i cittadini sul sito internet dell'Azienda. La S.O.G.E.S.I. s.r.l. garantisce inoltre la diffusione della Carta in modo capillare ai suoi clienti.

Gli standard e gli impegni di S.O.G.E.S.I. s.r.l. contenuti nella Carta sono validi esclusivamente nei territori dei comuni serviti dalla S.O.G.E.S.I. srl

