

CARTA DEI SERVIZI

Sommario

1. PREMESSA	3
2 PRINCIPI FONDAMENTALI	3
Eguaglianza e Imparzialità	3
Continuità	3
Partecipazione	3
Efficacia ed efficienza	4
3. GLI INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ, EFFICIENZA E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO	4
4. IL CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE	5
5. Completezza e Accessibilità all’Informazione	5
5.1 Rapporto con i Clienti	5
5.2 Informazione ai Clienti.....	5
5.3 Comportamento del personale	6
6. GLI UFFICI PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO	6
7. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL’UTENTE	7
8. VALIDITA’ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	7

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi, introdotta dalla direttiva del Pres. Cons. 27-1-1994, rappresenta il documento volto alla tutela dei diritti dei consumatori, con il quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza.

Minerva, quale gestore dei servizi fondamentali per la qualità della vita, vuole essere un punto di riferimento per gli abitanti dei territori serviti, perciò sono costanti l'impegno per la tutela dell'ambiente e l'attenzione verso le molteplici componenti della società. L'impegno si concretizza anche nel fornire uno strumento di immediata consultazione che consente di avviare un dialogo diretto con i cittadini e stabilisce un patto basato su: definizione e verifica di standard di qualità ragionevoli e rilevanti per l'utente; ricerca del miglioramento della qualità e della tutela degli utenti. Rappresenta un vero impegno contrattuale e, attraverso il complesso di regole che l'Azienda si autoimpone, ha lo scopo di fornire servizi adeguati alle esigenze dei clienti e di mantenere gli standard qualitativi al passo con la continua evoluzione tecnologica. I servizi sono costantemente monitorati al fine di adottare, ove necessario, idonee azioni correttive. Con la carta dei servizi ambientali, Minerva e i Comuni soci intendono dare concreta attuazione al principio di trasparenza, incoraggiando lo sviluppo di rapporti con i cittadini all'insegna della fiducia, dell'affidabilità e della semplificazione nella fruizione dei servizi

2 PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza e Imparzialità

L'erogazione dei servizi pubblici effettuata da Minerva si basa sul principio di eguaglianza ed imparzialità. Le regole relative ai rapporti con i clienti sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione, e opinioni politiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di presupposti tecnici, nell'ambito di aree territoriali e di categorie o fasce di clienti omogenee. Eventuali trattamenti differenziati possono essere praticati a fronte di oggettive esigenze, e in senso più favorevole ai clienti: anziani, portatori di handicap o altre categorie deboli.

Continuità

Viene garantito un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi dovuti ad eventi indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi, ecc.).

Partecipazione

Viene garantita la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio sia per tutelare il diritto di corretta erogazione, sia per fornirne la collaborazione ai fini del miglioramento della qualità. Ogni

cittadino ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano direttamente, può presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami. Minerva acquisisce periodicamente la valutazione del cliente circa la qualità del servizio erogato. Per informazioni inerenti gli atti amministrativi aziendali il Cliente si può avvalere del diritto di accesso agli atti, previsto dalla legge 241 del 7/8/1990 e dall'apposito regolamento aziendale, rivolgendosi alla Segreteria Generale.

Efficacia ed efficienza

Minerva nel rispetto dell'equilibrio economico-gestionale dell'azienda, persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficienza dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali.

3. GLI INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ, EFFICIENZA E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO

Lo standard di qualità del servizio è determinato dai seguenti fattori fondamentali: - continuità del servizio, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito; - tutela dell'ambiente; - formazione del personale; - completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente; - rapidità d'intervento nel caso di disservizio; - rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività svolte. Gli stessi sono individuati attraverso i seguenti principi fondamentali: I. eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza;

II. parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;

III. l'erogazione dei servizi pubblici con carattere di continuità e regolarità, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche;

IV. predisposizione di servizi sostitutivi di emergenza, fornendo al cittadino adeguate informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili;

V. garanzia di partecipazione di ogni Utente alla prestazione del servizio, sia perché l'Utente possa constatare la corretta erogazione del servizio, sia per collaborare al miglioramento dello stesso. A tal riguardo l'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/90 n.241;

VI. rapporto personale dell'Azienda operante e Utente improntato ad un modello di cortesia ed educazione, nel rispetto del Codice Etico, impegnandosi anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti;

VII. qualità del servizio e sostenibilità. Minerva vuole realizzare un servizio efficiente ed efficace sia contribuire attivamente a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente a beneficio della collettività.

4. IL CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

Le utenze domestiche e non domestiche autorizzate possono conferire presso il centro di raccolta comunale le seguenti tipologie di rifiuti: rifiuti ingombranti, carta e cartone, legno, rottame metallico, scarti vegetali/verde, vetro, inerti, imballaggi in plastica, oli e grassi commestibili, pile, farmaci e cosmetici, batterie esauste ed accumulatori, olio minerale, contenitori di vernici, solventi e colle, prodotti e contenitori etichettati con il simbolo "T" (tossico) ed "F" (infiammabile) di uso domestico, pneumatici fuori uso, bombolette spray, toner e cartucce d'inchiostro, lampade fluorescenti e neon, frigoriferi, surgelatori, congelatori, climatizzatori, TV e monitor, apparecchiature elettriche ed elettroniche, piccoli e grandi elettrodomestici.

I centri di raccolta seguono orari di apertura comunicati attraverso il sito web di Minerva: <http://www.minervambiente.it/website/>

5. Completezza e Accessibilità all'Informazione

5.1 Rapporto con i Clienti

Il modo più rapido e comodo per contattare i Servizi Ambientali è utilizzare il web, nel sito aziendale <http://www.minervambiente.it/website/> è a disposizione un modulo di contatto per inviare una segnalazione o un suggerimento per migliorare il servizio.. Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare, in forma codificata, le proprie generalità. I clienti possono presentare segnalazioni e reclami sul servizio sia in forma scritta sia verbale e l'Azienda si impegna a dare una risposta entro il tempo massimo di 30 giorni di calendario dal ricevimento (farà fede la data di protocollo aziendale e, per i contatti verbali, la data di chiamata). Se la complessità del caso non consente il tempo indicato, l'Azienda informa il cliente sullo stato di avanzamento della pratica di risposta.

5.2 Informazione ai Clienti

Minerva assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa dell'azienda. In particolare promuove:

- Campagne promozionali e informative, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei clienti alla corretta fruizione del servizio.
- Materiale informativo inviato ai clienti. • Incontri con i cittadini in concomitanza con l'avvio di nuovi servizi.
- Depliant e volantini.
- Punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati.

- Educazione ambientale nelle scuole.

È inoltre attivo il sito Internet aziendale <http://www.minervambiente.it/website/> dove è possibile trovare tutte le principali informazioni utili riguardanti Minerva e notizie sui servizi erogati

5.3 Comportamento del personale

Comportamento del Personale: Minerva ha adottato il proprio Codice Etico quale principale strumento di responsabilità sociale e ha formato tutto il personale sui suoi contenuti affinché questo uniformi i propri comportamenti ai principi in esso contenuti. Il personale aziendale, nel rispetto di quanto contenuto nel Codice Etico aziendale, è tenuto a rivolgersi ai clienti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche con i clienti. Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento su cui sono riportati nome, fotografia e numero di matricola ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

6. GLI UFFICI PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

I Comuni soci, ritengono fondamentale curare il rapporto con i cittadini, in modo da garantire un efficace sistema informativo e relazionale con i propri utenti al fine di migliorare gli standard di qualità dell'attività svolta. Presso gli sportelli informativi gli utenti possono:

- richiedere informazioni sui servizi;
- inoltrare reclami;
- richiedere l'attivazione del servizio aggiuntivo di raccolta pannolini attraverso la compilazione di apposito modulo di richiesta cui allegare fotocopia di carta d'identità del richiedente iscritto a ruolo che usufruirà del servizio;
- richiedere la fornitura di contenitore per gli scarti vegetali, dedicato per le utenze dotate di giardino, attraverso compilazione di apposito modulo di richiesta cui allegare fotocopia della carta d'identità del richiedente iscritto a ruolo.
- Sostituire i contenitori domestici danneggiati per la raccolta differenziata attraverso la restituzione degli stessi;
- Presentare denuncia di contenitore rubato ritirando un nuovo contenitore per la raccolta per utenze domestiche singole.

7. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, Minerva effettua periodiche verifiche e rilevazioni sul proprio operato, impegnandosi inoltre sulla base delle rilevazioni effettuate, ad effettuare un'indagine annuale di Customer Satisfaction volta a:

- Definire il grado di soddisfazione degli utenti del servizio di gestione dei rifiuti-qualità percepita e soddisfazione overall;
- Identificare aree di debolezza e componenti di eccellenza creando una mappa delle priorità d'intervento;
- Individuare le aspettative attese e quelle disattese nel corso di ciascun anno di attività;
- Verificare alcuni elementi e bisogni conoscitivo-informativi da parte degli utenti.

Nello specifico l'indagine viene condotta in riferimento ai seguenti ambiti:

- Raccolta differenziata dei rifiuti urbani e delle frazioni recuperabili;
- Spazzamento;
- Raccolta delle varie frazioni di rifiuto differenziato conferito al Centro di raccolta Comunale;
- Servizi accessori;
- Verifica dei canali informativi;
- Conoscenza e giudizio sui soggetti coinvolti nella gestione del servizio rifiuti.

Tale strumento verrà utilizzato per il raggiungimento della piena soddisfazione dell'utenza in merito alla qualità del servizio attesa. Minerva si impegna, sulla base delle verifiche e rilevazioni effettuate, a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del cliente. Tale rapporto viene trasmesso alle Autorità competenti, reso disponibile per le Associazioni dei consumatori, e pubblicato nel sito aziendale.

8. VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha una validità pari alla durata dell'affidamento ed è disponibile presso gli uffici presso gli uffici del soggetto gestore presso i Centri di Raccolta, sul sito internet <http://www.minervambiente.it/website/>.

Il soggetto gestore garantisce inoltre la diffusione della Carta dei Servizi a tutti gli Utenti del servizio. La presente Carta dei Servizi sarà sottoposta a revisione con cadenza annuale, entro il 30 aprile di



ciascun anno. Le successive variazioni verranno portate a conoscenza degli Utenti tramite i mezzi di informazione del soggetto gestore.

Il presente documento è stato approvato dall'Assemblea dei Soci di Minerva Scarl.

Colleferro, 13 dicembre 2019

Emissione Rev 0