



**L'IGIENE URBANA  
EVOLUTION**

SOSTENIBILITÀ | SINERGIA | PASSIONE |



**COMUNE DI  
SAN MANGO  
PIEMONTE**

# **SERVIZIO INTEGRATO DI IGIENE URBANA**

**OFFERTA TECNICA**

**ELABORATO ALLEGATO C**

**CARTA DEI SERVIZI**



## Carta della qualità dei servizi - Consultazioni – Verifiche – Monitoraggio

### **Carta della qualità dei servizi**

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 ispirata alle seguenti Normative di Legge e accordi interconfederali:

- L. 12.06.90n. 146 così' come modificata dalla L.11.aprile 2000 n.83
- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- 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;
- Accordo nazionale interconfederale dell'1.03.2001, approvato dalla " Commissione di garanzia" di cui all'art. 12 della L. 146/90 in data 19.04.2001 con delib.01/31 in attuazione delle leggi 146/90 e 83/2000.

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.

La Carta dei Servizi sarà improntata sui seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza**

L'erogazione del servizio da parte della Scrivente 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**

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

- **Continuità**

Costituisce impegno prioritario della Scrivente 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, scioperi). 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, la Scrivente garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

- **Partecipazione**

L'utente ha il diritto di richiedere alla Scrivente 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.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, la Scrivente garantisce l'identificazione del proprio personale che, a tal scopo, sarà munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

- **Efficienza ed efficacia**

La Scrivente 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 la Scrivente 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 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 assume come regola inderogabile nel proprio agire.

### **Standard di qualità del servizio**

Nell'ambito degli obiettivi concordati con il Comune di San Mango Piemonte, la Scrivente considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

1. continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
2. tutela dell'ambiente;
3. completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
4. formazione del personale;
5. 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.**

**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 della L'IGIENE URBANA EVOLUTION .

- Accessibilità alle informazioni

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

- **“Filo diretto L'IGIENE URBANA EVOLUTION ”** al numero ..800 444 088. operativo dalle 09:00. alle 13:00 dal lunedì al ..venerdì , attraverso il quale è possibile:
  - ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
  - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
    - richiedere l'erogazione di servizi speciali (es: ritiro pannoloni) o il servizio di asporto degli ingombranti , verde, etc;
- **Fax** al numero..... ;
- **Casella di posta elettronica** appositamente attiva all'indirizzo.ufficio.tecnico@igieneevolution.it
- **Sito internet** ...<https://www.igieneevolution.it/sanmangopiemonte/>.....

E' possibile inoltre accedere direttamente agli uffici dell'Azienda nei giorni dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 14,00 e dalle ore 15,00 alle ore 18,00.

oppure inviare richieste e reclami scritti indirizzati a:

**L'IGIENE URBANA EVOLUTION – Via Roma,5, 84090 San Mango Piemonte (SA)**

- Tempi di risposta alle richieste dell'utente .

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

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 pari a 20 giorni dalla data di ricevimento come risulta dal timbro postale o dal protocollo aziendale nel caso di consegna a mano. Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dalla L'IGIENE URBANA EVOLUTION , il termine di 20 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 formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre le conseguenti azioni correttive.

- Informazioni e comunicazioni all'utente

La L'IGIENE URBANA EVOLUTION 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 del servizio e per la sensibilizzazione presso alberghi e scuole, realizzate con l'ausilio di pieghevoli;
- incontri con i cittadini o loro rappresentanti territoriali;
- educazione ambientale nelle scuole attraverso la distribuzione di pieghevoli.

La L'IGIENE URBANA EVOLUTION 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 con cadenza semestrale per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente.

- Comportamento del personale

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

La L'IGIENE URBANA EVOLUTION 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. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche.

Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

• **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 dalla L'IGIENE URBANA EVOLUTION. L'organizzazione dei servizi è definita dal progetto approvato dal Comune di San Mango Piemonte, dovrà essere anche disponibile e consultabile presso gli uffici comunali.

Nel Progetto sono indicate:

- la tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- le modalità di organizzazione della raccolta (es. porta a porta, contenitori stradali, Centro raccolta Comunale);
- le caratteristiche dei contenitori;
- le modalità e i tempi di conferimento;
- le frequenze di svuotamento dei contenitori.
- gli altri servizi.

I rifiuti sono conferiti, in maniera visibile, a piè di fabbricato o esercizio commerciale, all'interno di aree condominiali secondo i calendari preposti.

<b>ELENCO SERVIZI</b>
Servizio di raccolta domiciliare porta a porta della <b>frazione organica</b> presso utenze domestiche enon domestiche Servizio di raccolta domiciliare porta a porta delle frazioni secche differenziate presso utenze domestiche: <b>carta e cartone, plastica metalli e banda stagnata, vetro</b> ; servizio di raccolta domiciliare porta a porta della <b>sola carta presso utenze non domestiche</b> Servizio di raccolta domiciliare porta a porta della <b>frazione secca residua</b> presso utenze domestiche e non domestiche; servizio di raccolta domiciliare a prenotazione di <b>pannolini e pannoloni</b> da utenze domestiche
Servizio di promozione e attivazione dell' <b>autocompostaggio</b> presso utenze domestiche - <b>SERVIZIO AGGIUNTIVO</b>
<b>Incremento di frequenza del servizio di raccolta domiciliare porta a porta della frazione organica presso utenze non domestiche</b>
<b>Incremento del Servizio di raccolta domiciliare porta a porta di plastica, metalli e banda stagnata presso utenze non domestiche</b>
<b>Servizio giornaliero di raccolta domiciliare porta a porta degli imballaggi in cartone (cartone selettivo) presso utenze commerciali - SERVIZIO AGGIUNTIVO</b>
Servizio di raccolta domiciliare porta a porta del <b>vetro</b> presso utenze non domestiche
<b>Servizio raccolta rifiuti presso utenti COVID - SERVIZIO AGGIUNTIVO</b>

Servizio di raccolta stradale <b>indumenti in buono stato</b>
Raccolta e redistribuzione oggetti di Riuso
Servizio di raccolta domiciliare a chiamata di rifiuti <b>ingombranti</b>
Servizio di raccolta domiciliare a chiamata di rifiuti <b>elettrici ed elettronici Raee</b>
Servizio di raccolta rifiuti cimiteriali
Servizio di raccolta stradale di rifiuti urbani pericolosi ( <b>farmaci, pile e batterie, toner e cartucce stampanti, oli alimentari</b> )
Servizio di raccolta rifiuti urbani vegetali da diserbo e da pulizie di aree urbane (giardini, parchi pubblici, cimiteri)
<b>Servizio di raccolta domiciliare a chiamata di sfalci verdi e potature da utenze private - SERVIZIO AGGIUNTIVO</b>
Servizio di trasporto presso gli impianti di recupero/ trattamento/ smaltimento della frazioneorganica e di tutte le frazioni di rifiuto recuperabili; Servizio di trasporto a impianto di smaltimento finale della frazione secca indifferenziata
Gestione Centro di Raccolta Comunale
<b>SERVIZI COMPLEMENTARI ED AGGIUNTIVI</b>
Coordinamento e sorveglianza
Gestione rapporto con l'Utenza, ufficio e call-center
Servizio di sostituzione personale per ferie, malattie, infortuni, permessi e riposi

CALENDARIO DI RACCOLTA UTENZE DOMESTICHE					
LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO
ORGANICO	SECCO RESIDUALE	MULTIMATERIALE	ORGANICO	VETRO	ORGANICO
MULTIMATERIALE	PANNOLONI			CARTE E CARTONE	PANNOLONI
				INGOMBRANTI E RAEE	

CALENDARIO DI RACCOLTA UTENZE NON DOMESTICHE					
LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO
ORGANICO	ORGANICO	ORGANICO	ORGANICO	ORGANICO	ORGANICO
CARTONE SELETTIVO	CARTONE SELETTIVO	CARTONE SELETTIVO	CARTONE SELETTIVO	CARTONE SELETTIVO	CARTONE SELETTIVO
		VETRO		VETRO	
MULTIMATERIALE	SECCO RESIDUALE	MULTIMATERIALE		CARTE E CARTONE	
				INGOMBRANTI E RAEE	

- Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati e differenziati

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

I contenitori adibiti al conferimento risultano idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste. Le aree di alloggiamento dei contenitori dei rifiuti sono sottoposte, con cadenza quotidiana, ad interventi di pulizia per evitare l'insorgere di pericoli di natura igienico-sanitaria.

Le fasce orarie durante le quali i contenitori/sacchi vengono svuotati/ritirati sono le seguenti:

- 06:00 – 12:20

Il ritardato prelievo di sacchi e/o svuotamento di alcuni contenitori derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, etc.), viene comunque contenuto entro le 24 ore, purché sia superata la situazione di ostacolo.

- 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 uno specifico servizio di raccolta differenziata sono:

- carta e cartone;
- imballaggi primari (in vetro, alluminio plastica, banda stagnata, etc.) rifiuti di imballaggio;
- frazione organica umida;

- d) potature e sfalci;
- e) raee e ingombranti;
- f) indumenti usati;

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**:

- 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.
- d) Oli alimentari esausti
- e) Cartucce per stampanti e toner

Il servizio prevede altresì la gestione del Centro di Raccolta, costituito da un impianto recintato, presidiato nell'orario di apertura al pubblico, presso il quale gli utenti potranno conferire, in distinti contenitori, le seguenti frazioni:

- rifiuti provenienti dalle abitazioni e annessi;
- beni durevoli di uso domestico e RAEE.

Ovvero:

- a) rifiuti ferrosi;
- b) ingombranti non metallici;
- c) carta e cartone;
- d) bottiglie in plastica e vetro, scatolette e lattine;
- e) tessuti, calzature e prodotti per l'abbigliamento;
- f) prodotti farmaceutici inutilizzati, scaduti o avariati;
- g) prodotti e relativi contenitori etichettati con il simbolo "T e/o F";
- h) pile e batterie esauste;
- i) oli minerali, grassi, lubrificanti in genere e loro contenitori;
- j) oli, grassi vegetali e animali residui della cottura di alimenti;
- k) verde di potatura.

- Raccolta rifiuti ingombranti – sfalci verdi

I rifiuti ingombranti (elettrodomestici RAEE, mobilio, suppellettili, sfalci verdi, etc.) saranno ritirati presso il domicilio su suolo pubblico, a titolo gratuito su richiesta dei clienti da inoltrare al numero verde.

Qualora, per motivi di forza maggiore, la L'IGIENE URBANA EVOLUTION non possa intervenire nel giorno concordato, è garantito il recupero nel giorno feriale seguente.

È vietato depositare i rifiuti ingombranti, beni durevoli e sfalci e ramaglie contestualmente ai materiali oggetto di raccolta domiciliare calendarizzata.

- Servizio di spazzamento

Il servizio di spazzamento interesserà con modalità manuale e meccanizzata l'intero territorio comunale. Il territorio comunale è suddiviso in n° 4 aree di intervento come meglio dettagliato negli allegati grafici relativi allo spazzamento oltre una zona di spazzamento pomeridiana.

- Altri servizi

LA L'IGIENE URBANA EVOLUTION, nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, esegue altri servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale, quali:

- Raccolta rifiuti pericolosi (plie, farmaci, oli vegetali esausti, contenitori t e/o f, )
- bonifica delle discariche abusive su aree pubbliche.
- Diserbo
- Spurgo caditoie stradali
- Raccolta pannoloni presso utenti lungodegenti
- Pulizia mercati

- Altri servizi

## LA TUTELA

- Ufficio interno di controllo

Le violazioni alla presente carta dei servizi pubblici vanno denunciate all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico che compierà gli accertamenti del caso e comunicherà le determinazioni aziendali entro 30 giorni. Se l'utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere al Comitato di Tutela, sempre tramite il suddetto ufficio.

Il Comitato di Tutela è un organismo informale volontario che può venire convocato su semplice richiesta dell'utente per conciliare in sede extragiudiziale eventuali controversie che possano intervenire tra la L'IGIENE URBANA EVOLUTION ed Utente. Il Comitato di Tutela è composto da:

- 1) il Legale rappresentante della L'IGIENE URBANA EVOLUTION (o suo delegato) che lo presiede,
- 2) il rappresentante dell'Associazione dei Consumatori presente sul territorio
- 3) da un rappresentante del Comune

## 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 le modalità seguenti:

- interviste telefoniche;
- invio di questionari;
- incontri pubblici.

La L'IGIENE URBANA EVOLUTION, sulla base delle opinioni raccolte 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 L'IGIENE URBANA EVOLUTION si impegna a dare ampia e completa informazione al Comune, alle Associazioni dei consumatori, ai mass-media dei risultati delle indagini, nonché dei progetti ed iniziative conseguenti.

## CONTROLLI

La L'IGIENE URBANA EVOLUTION riconosce al Comune il diritto di effettuare controlli in qualsiasi momento in ordine a tutte le articolazioni dei servizi svolti, alla qualità degli stessi, alla manutenzione degli automezzi, delle attrezzature e degli impianti eventualmente affidati.

## VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi sarà disponibile per tutti i cittadini presso

- gli uffici della L'IGIENE URBANA EVOLUTION
- l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune,
- presso il Centro di Raccolta
- La L'IGIENE URBANA EVOLUTION garantisce inoltre la diffusione della Carta in modo capillare a tutti gli utenti del servizio.

Le successive variazioni verranno portate a conoscenza degli utenti tramite i mezzi di informazione della società.

Gli standard e gli impegni della L'IGIENE URBANA EVOLUTION contenuti nella Carta sono validi esclusivamente nel territorio del Comune

## Consultazioni – Verifiche – Monitoraggio

L'azienda si adopera da subito all'istituzione di un efficiente sistema di monitoraggio permanente, al fine di garantire:

- il rispetto dei parametri del servizio offerto e di quanto stabilito nelle Carta della qualità per poter valutare le osservazioni e i reclami avanzati dai cittadini;
- l'efficienza del compostaggio domestico e il corretto uso delle attrezzature fornite alle utenze interessate;

Tale scopo viene perseguito mediante l'avvio di consultazioni periodiche (incontri azienda/utenza) e mediante la redazione/attivazione di un progetto di indagine finalizzato alla rilevazione della customer satisfaction, ovvero mediante l'individuazione di una procedura, di seguito dettagliata, finalizzata alla realizzazione ed il rilascio di un sistema di customer satisfaction sui servizi svolti in termini di monitoraggio, valutazione del gradimento e fruibilità.

### CONSULTAZIONI

La L'IGIENE URBANA EVOLUTION avvierà con cadenza annuale consultazioni dell'utenza, ovvero organizzerà incontri con attori di varia entità (associazioni di consumatori, comitati, associazioni ambientaliste, associazioni e rappresentanti delle attività produttive operanti sul territorio, stakeholders, etc)

Ulteriori momenti di ascolto saranno **le giornate ecologiche con punti informativi e interviste in strada** nei luoghi di maggiore afflusso. In queste occasioni di incontro sarà possibile sottoporre un questionario di gradimento per rilevare la percezione dei servizi e dei risultati raggiunti. Al fine di assicurare un continuo aggiornamento, saranno coinvolte le associazioni volontarie presenti nel territorio dedite al monitoraggio delle attività, che utilizzeranno i seguenti strumenti:

- questionari di gradimento;
- sondaggi telefonici con campionamento casuale;
- materiali informativi.

### VERIFICA E MONITORAGGIO DELLA CUSTOMER SATISFACTION

La verifica ed il monitoraggio della customer satisfaction verranno attuati mediante l'applicazione di una procedura che si articolerà nelle seguenti fasi:

1. Progetto dell'indagine
2. Raccolta delle informazioni
3. Elaborazione e interpretazione dei dati raccolti
4. Uso e la comunicazione dei risultati

### SCOPO

La procedura specifica le responsabilità, le modalità di analisi dei dati qualitativi rilevati dai servizi effettuati e la tipologia di statistiche che possono essere fatte utilizzando i suddetti dati.

Gli scopi delle sintesi e delle analisi statistiche sono di:

- monitorare nel tempo l'andamento della qualità di un determinato servizio;
- evidenziare i difetti e gli inconvenienti più frequenti ed importanti per intraprendere azioni correttive finalizzate a ridurli.

### APPLICABILITÀ

Le tecniche di analisi specificate nella procedura si applicano esclusivamente alle Commesse con caratteristiche di regolarità almeno mensile, in quanto solo con tale ipotesi si hanno dati di ritorno che possono essere considerati significativi. La procedura trova inoltre applicazione in tutte le elaborazioni dei dati effettuate per monitorare tutti gli aspetti aventi influenza sulla qualità, quali ad esempio (elenco non esaustivo):

- reclami/inconvenienti provenienti dall'esterno (committente ed utenti dei servizi);

- qualità e tempi di consegna delle forniture;
- costi aziendali.

#### TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI

RGI	RESPONSABILE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATA
RT	RESPONSABILE TECNICO

#### RESPONSABILITÀ

La procedura si rivolge a:

- RT, responsabile dell'individuazione dei parametri di processo e di prodotto da tenere sotto controllo e quindi della raccolta delle registrazioni inerenti alle Commesse;
- RGI, responsabile dell'individuazione dei parametri da tenere sotto controllo e quindi delle elaborazioni statistiche a partire dai rilievi effettuati anche con l'ausilio del personale operativo e direttivo.

#### PROCEDURA

##### Generalità

L'utilizzo di specifiche tecniche statistiche, per un'analisi qualitativa e di tendenza dei servizi, richiede l'esistenza di "indicatori"; per indicatori si intendono grandezze, qualitative e/o quantitative, che forniscono informazioni sulle prestazioni del Sistema Qualità.

I dati sono raccolti in osservanza alle seguenti norme generali:

- 1) le informazioni sugli eventi devono essere raccolte in modo organizzato e facile da utilizzare (ad es. moduli);
- 2) le stesse informazioni e/o registrazioni devono essere sintetiche e tali da permettere l'individuazione in classi o tipologie omogenee di eventi;
- 3) le informazioni devono essere riconducibili ad uno specifico Servizio/Prodotto.

Spetta ad Assicurazione Qualità individuare gli strumenti statistici da utilizzare (medie aritmetiche, indici di variabilità, istogrammi, diagrammi di Pareto, ecc.), in relazione alle caratteristiche dell'indicatore e al tipo e campione dei dati.

I risultati delle analisi statistiche sono presentati da Assicurazione Qualità in sede di Riesame della Direzione al fine di mettere a disposizione della Direzione uno strumento di valutazione del Sistema Qualità aziendale.

##### RIFERIMENTI

Manuale SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATA

Norma UNI EN ISO 9001:2008 / 14001 :2004 / OHSAS 18001/2007

##### ARCHIVIAZIONE

Le schede di raccolta dati compilate dal personale predisposto così come gli elaborati contenenti i risultati delle analisi statistiche condotte sono conservati a cura di RGI. Il personale incaricato della compilazione delle schede conserva le stesse fino al momento della consegna delle stesse, una volta compilate, ad RGI.

ALLEGATI

Al fine di verificare la qualità dei prodotti, il grado di soddisfazione del cliente e gli eventuali interventi migliorativi degli standard qualitativi, la nostra Organizzazione intende svolgere, con il fattivo coinvolgimento dei propri clienti, delle verifiche periodiche sulla qualità e l'efficacia delle sue prestazioni. Lo scopo del presente questionario è quindi quello di rilevare le Vs. percezioni. Le risposte saranno trattate all'interno della nostra Organizzazione, in maniera riservata e senza scopi pubblicitari ai sensi della legge 675/96 sulla riservatezza.

Ragione Sociale:

Persona Intervistata:

Posizione aziendale:

Per ciascuno degli argomenti, dovrete esprimere, barrando la casella che si avvicina di più al Vs. parere, un singolo giudizio.

**Grado di soddisfazione**

**1 - insufficiente**

**2 - scarso**

**3 - sufficiente**

**4 - buono**

**5 - ottimo**

**Processo**

		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	Tempi di risposta in fase di richiesta servizio					
<b>2</b>	Disponibilità in fase di disdetta / modifica ordine					
<b>3</b>	Professionalità operatori					
<b>4</b>	Qualità ed efficienza delle attrezzature e dei mezzi impiegati					
<b>5</b>	Modalità di gestione del prodotto fornito dal cliente					
<b>6</b>	Puntualità in fase di erogazione del servizio					
<b>7</b>	Come giudica la sensibilità del ns. personale nei confronti delle prescrizioni di legge in materia di sicurezza (utilizzo					
<b>8</b>	Rapporto qualità - prezzo del servizio erogato					
<b>9</b>	Capacità e tempi di risoluzione reclami					
<b>10</b>	Come valuta il servizio erogato dalla nostra Organizzazione nel suo complesso					

**Note e Suggestimenti per il miglioramento**

		<b>Data</b>	
--	--	-------------	--

La invitiamo a compilare il questionario in tutte le sue parti, ritornandolo a:

(l'igiene urbana evolution - [info@igieneevolution.it](mailto:info@igieneevolution.it)) GRAZIE PER LA Vs. GENTILE COLLABORAZIONE

GRAZIE PER LA Vs. GENTILE COLLABORAZIONE