

Società Patrimoniale Pubblica Locale
CARMINIO S.r.l.

CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei servizi¹ è un documento che ha lo scopo di informare, guidare ed incrementare la conoscenza delle prestazioni che i cittadini possono ottenere dai servizi comunali ed in particolar modo da quelli prodotti dalla Carminio S.r.l. società patrimoniale in house del Comune di Carmiano operativa dal 1° settembre 2008 con la quale l'Amministrazione ha conferito la gestione e l'erogazione di prestazioni di natura economica e non economica, individuate dal Comune in base al Titolo IV dello Statuto Comunale.

Carminio S.r.l., con il presente documento, si impegna a svolgere le proprie attività secondo gli standard in esso indicati, individuati nell'ambito degli obiettivi concordati con l'Amministrazione Comunale intendendo soddisfare concretamente l'esigenza di rapporti chiari e trasparenti tra la Società ed i Clienti/Utenti:

- *garantendo l'accesso alle informazioni disponibili di carattere tecnico – amministrativo;*
- *assicurando l'erogazione continua dei servizi e specifici livelli qualitativi;*
- *favorendo comportamenti fiduciari, dialettici e propositivi con il Cliente/Utente.*

Obiettivi

Obiettivo primario di Carminio S.r.l. è perseguire la qualità dei servizi forniti, considerando prioritarie le esigenze ed i bisogni del Cliente/Utente nella pianificazione ed erogazione degli stessi. Gli standard di qualità rappresentano lo strumento prioritario per garantire e verificare l'efficacia dei servizi e, conseguentemente, la soddisfazione dei Clienti/Utenti: adottare e rendere pubblici questi standard significa che i Clienti/Utenti possono giudicare le prestazioni specifiche di Carminio S.r.l. basandosi su criteri oggettivi.

Destinatari

I Clienti/Utenti cui è indirizzata la Carta dei servizi possono essere:

- *privati, società, enti o professionisti direttamente interessati ai provvedimenti ovvero operanti per conto degli stessi;*
- *chiunque desideri ottenere informazioni o visionare atti e regolamenti secondo le modalità stabilite dal regolamento per l'accesso degli atti amministrativi.*

Qualità dei servizi

I fattori dai quali dipende la qualità dei propri servizi sono:

- *continuità di erogazione;*
- *frequenza per i servizi programmati;*
- *tempi di attivazione dei servizi a chiamata;*
- *tempi di risposta ai reclami;*
- *tempi di attesa allo sportello per qualsiasi pratica, comunicazione o richiesta di informazione.*

¹ Il presente documento viene adottato secondo lo schema generale del D.P.C.M. del 29.04.1999, ottemperando ai principi emanati dalla Direttiva del 27.01.1994 concernente i principi sull'erogazione dei servizi pubblici ed alle norme della Legge n. 273 del 11.07.1995 riguardanti le misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.

Gli standard di qualità, definiti sulla base di tali fattori, sono individuati per ogni singolo servizio e vengono monitorati periodicamente. Carminio S.r.l. assicura il rispetto degli standard in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che li rendano irrealizzabili; nel caso in cui si verificano situazioni anomale o ritardi non imputabili a Carminio S.r.l., ne sarà data tempestiva informazione ai Clienti/Utenti, nelle modalità ritenute più opportune.

Principi fondamentali dell'erogazione dei servizi

La società Carminio S.r.l. nella erogazione dei servizi si impegna a rispettare i principi di:

- *eguaglianza ed imparzialità*: l'attività della società e l'erogazione dei servizi devono essere ispirate al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini. La società, a parità di condizioni tecniche, si impegna a garantire lo stesso trattamento a tutti i cittadini residenti nel territorio di competenza, rivolgendo particolare attenzione ai soggetti con particolari svantaggi di tipo comunicativo (stranieri) e sociale (anziani, disabili).
- *continuità*: la società garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. In caso di sospensione del servizio dovuto a guasti o interventi di manutenzione, si impegna a contenere i tempi di disservizio, limitando il disagio dei clienti esplicitando:

- ❖ l'individuazione dei fattori che possono essere causa di interruzione o sospensione (cause esterne, volontà dell'affidatario e dell'utente);
- ❖ la determinazione delle modalità e dei tempi di gestione delle sospensioni e interruzioni;
- ❖ la definizione di servizi minimi da garantire (salvo assoluta impossibilità per causa di forza maggiore), ivi compresa l'opportuna informazione all'utenza;
- ❖ l'individuazione di sanzioni specifiche nel caso del perpetuarsi di sospensioni o interruzioni del servizio dipendenti da fatti o inadempimenti imputabili al gestore.

- *partecipazione*: in ottemperanza alla L. 241/90 il Cliente/Utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio ed inoltrare istanze e reclami che vengono intesi come contributi al miglioramento del servizio e come tali sottoposti ad analisi e valutazione.
- *cortesìa*: la società si impegna a garantire il rapporto tra Azienda e cliente basato sulla cortesia e sul rispetto, fornendo gli opportuni suggerimenti ai dipendenti. Tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare il cliente, nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.
- *efficienza ed efficacia*: la Carminio S.r.l. si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo, perseguendo il continuo miglioramento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, elaborando piani per il miglioramento della qualità dei servizi. La società si impegna a ricercare ed attuare tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative, procedurali che contribuiscono a rendere sempre più chiaro e corretto il rapporto cliente – società.
- *chiarezza e comprensibilità*: la società si impegna a garantire al cliente procedure amministrative semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia comprensibili ed adeguati.
- *gestione reclami dei clienti*: Carminio S.r.l. ha istituito presso la sede sociale un apposito Ufficio Reclami per i rapporti con gli utenti della stessa presieduto dal Presidente Avv. Alba Rita Metrangolo, il quale riveste la funzione di tutore dei diritti del cliente, in quanto riceve i reclami inerenti la violazione dei principi stabiliti dal presente documento e le lamentele dei clienti non soddisfatti delle risposte ricevute da parte degli uffici competenti. Il reclamo,

sottoscritto dal cliente o da persona delegata, può essere presentato via e-mail all'indirizzo: ufficio reclami carminio@comune.carmiano.le.it. Al momento della presentazione del reclamo, il cliente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso, nome del dipendente contattato, documentazione connessa alla fattispecie della violazione lamentata, affinché il responsabile stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter. Il Responsabile riferisce al cliente, non oltre 20 giorni dalla presentazione del reclamo, l'esito degli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali si provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta suindicato, il cliente è tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

- *verifica della soddisfazione dei clienti*: la società, al fine di verificare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione del cliente e gli eventuali interventi migliorativi dei livelli di qualità, svolge con il fattivo coinvolgimento dei propri clienti, periodiche verifiche attraverso liste di controllo che identificano griglie specificate sulle prestazioni erogate, funzionali a far emergere indicatori di efficacia, qualitativa e quantitativa e di efficienza tecnica ed economica delle prestazioni. Inoltre ogni cliente per qualsiasi comunicazione può rivolgersi all'Ufficio Reclami istituito presso la sede della società, dove è disponibile un modulo prestampato con le modalità e procedure da seguire per l'inoltro della proposta o richiesta.

Clausola compromissoria con gli utenti

La Carminio S.r.l. si impegna affinché vengano osservati tutti i provvedimenti vincolanti dei singoli contratti stipulati con gli utenti e riguardanti l'erogazione dei servizi, prevedendo nella stipulazione di ogni contratto una clausola compromissoria che regoli e disciplini tale aspetto.

Clausola sociale

La Carminio S.r.l., nel caso in cui dovesse subentrare nella gestione di un determinato servizio pubblico gestito in precedenza dal Comune di Carmiano, si impegna al mantenimento dei diritti acquisiti con contratti (regionali e aziendali), leggi e normative specifiche nei confronti dell'organico preesistente, il quale mantiene il contratto collettivo di riferimento per il settore.

Clausola di concorrenza e coordinamento

La Carminio S.r.l. nella erogazione dei servizi gestiti opera in via esclusiva senza la concorrenza e/o coordinamento di altri gestori.

Privacy

La Carminio S.r.l. si impegna ad agire nel pieno rispetto delle normative vigenti e, in particolare, ad effettuare il trattamento dei dati personali in conformità alla normativa.

La Carminio S.r.l. si impegna a fornire tempestivamente al Comune di Carmiano ogni tipo di documentazione e informazione richiesta riguardo allo svolgimento dei servizi, nonché tutti i dati e le elaborazioni necessarie al fine di permettere al Comune la predisposizione dei documenti di programmazione finanziaria, strategica, di indirizzo, dei regolamenti e della politica tariffaria e tributaria dell'Ente.

Ubicazione degli Uffici

Per qualsiasi informazione relativa ai servizi pubblici di seguito indicati l'utente può rivolgersi a:
SPPL Carminio S.r.l.
Piazza Assunta n. 1
73041 – CARMIANO (LE)
Tel. 0832.600237
Indirizzo e-mail: carminiosrl@comune.carmiano.le.it

Servizi espletati

- Servizio di gestione Farmacia Comunale.
- Gestione dei servizi mercatali.
- Servizio di gestione degli impianti sportivi (*Centro Sportivo Polivalente, Campo Sportivo Comunale*).
- Servizio di gestione delle aree solari di proprietà comunale per la produzione di energia elettrica da impianti fotovoltaici.
- Gestione dei servizi cimiteriali.
- Gestione dei servizi di ristorazione scolastica

Gli impegni assunti da Carminio S.r.l. con la presente Carta dei servizi potranno pienamente tradursi in risultati solo con la fattiva collaborazione della comunità locale.
La Carta dei servizi, approvata dall'assemblea è sottoposta a revisione annuale ed è valida fino al momento in cui eventuali variazioni non verranno comunicate ai Clienti/Utenti tramite pubblicazione agli sportelli e pubblicazione sul sito internet.

Questionario sul Livello di Soddisfazione del Cliente

Gentile Cliente,

allo scopo di rendere sempre più efficiente il nostro Sistema di Gestione Qualità, Le chiediamo di comunicarci le Sue Valutazioni attraverso il presente questionario che preghiamo di compilare in ogni sua parte.

Indicato il Prodotto/Servizio di riferimento, è riportata una griglia di valutazione per ciascuna caratteristica del servizio. Indichi il Suo giudizio in relazione all'importanza ed al livello di soddisfazione sulla base della seguente scala dei valori:

0 per nulla soddisfatto **1** poco soddisfatto **2** soddisfatto **3** molto soddisfatto **4** non so

Prodotto servizio oggetto di valutazione: _____

	Grado di importanza					Livello di soddisfazione				
	Per nulla importante	Poco importante	Importante	Molto importante	Non so	0	1	2	3	4
1. Rispondenza del Prodotto/Servizio ai requisiti richiesti	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
2. Chiarezza della documentazione	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
3. Affidabilità del Prodotto/Servizio	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
4. Efficacia del Prodotto/servizio	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
5. Economicità del Prodotto/servizio	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
6. Efficienza del Prodotto/servizio	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
7. Accessibilità all'interlocutore	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
8. Professionalità dell'interlocutore	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

9. Disponibilità dell'interlocutore	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
10. Capacità e tempestività di risolvere i problemi	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
11. Completezza delle informazioni fornite	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
12. Necessità di Servizi accessori	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

Ha suggerimenti per migliorare il servizio:

Ha segnalazioni di specifici disservizi:

Nel ringraziarLa per la preziosa collaborazione Le ricordiamo che le risposte saranno trattate in modo confidenziale e al solo fine di migliorare il livello di qualità del servizio offerto ai nostri Clienti.