

Civitavecchia

Servizi Pubblici

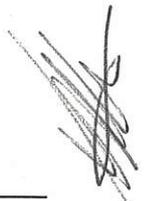
**CARTA QUALITÀ DEI SERVIZI
DI GESTIONE DEL CANILE MUNICIPALE**

Definitiva

INDICE

PREMESSE.....	4
1 - INTRODUZIONE	4
1.1 Oggetto, ambito di applicazione e validità del documento	4
1.2 Informazioni su C.S.P. S.r.l.	4
2 – PRINCIPI FONDAMENTALI	5
2.1 Uguaglianza	5
2.2 Imparzialità	5
2.3 Continuità.....	5
2.4 Partecipazione	5
2.5 Efficienza ed efficacia.....	6
2.6 Cortesia	6
2.7 Chiarezza dei messaggi.....	6
2.8 Sicurezza degli operatori.....	6
2.9 Privacy	7
3 – INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	7
3.1 Standard generali.....	7
3.1.1. Accessibilità alle informazioni	8
3.1.2. Recapiti servizi di informazione	8
3.1.3. Tempi di risposta alle richieste dell'Utente	9
3.1.4. Informazioni e comunicazioni all'Utente	9
3.1.5. Comportamento del personale.....	9

4 – STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	10
4.1 Servizio gestione canile municipale.....	10
4.1.1. Standard qualitativi specifici.....	10
5 – DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI.....	121
6 – VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	123



PREMESSE

La Carta della Qualità dei Servizi rappresenta un patto tra l'Azienda ed i cittadini –utenti-clienti con il quale la prima si impegna a mantenere la qualità dei servizi erogati a livello degli standard concordati.

Costanti le nostre verifiche e i controlli delle performance: l'obiettivo primario è quello di perfezionare un vero e proprio ciclo della qualità orientato alla logica del miglioramento continuo.

La società chiede ai cittadini-utenti-clienti di coadiuvarla per l'ottimizzazione dei servizi, puntando a dar vita a un circolo virtuoso tra questi e l'Azienda.

La Carta della Qualità dei Servizi è uno strumento volto alla tutela dei diritti dei cittadini-utenti-clienti, che rende trasparenti e percepibili i servizi erogati, i criteri di accesso e gli standard di qualità garantiti.

E' un mezzo indispensabile per promuovere e valorizzare la partecipazione e si inquadra come straordinaria opportunità per rafforzare il rapporto di fiducia tra l'Utenza, l'Amministrazione comunale e la società Civitavecchia Servizi Pubblici S.r.l. gestore del servizio di canile municipale.

1 - INTRODUZIONE

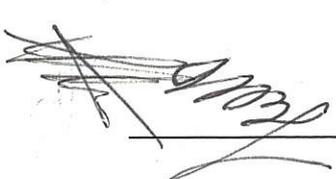
1.1 Oggetto, ambito di applicazione e validità del documento

La presente carta dei servizi è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi e le modalità con cui vengono svolte le attività della C.S.P. S.r.l. – Civitavecchia Servizi Pubblici per quanto riguarda l'erogazione dei servizi sul territorio.

1.2 Informazioni su C.S.P. S.r.l.

La Società C.S.P. S.r.l. nasce come azienda di proprietà unica Comune di Civitavecchia.

Nel settembre 2017 acquisisce il ramo d'azienda della H.C.S. S.r.l. per lo svolgimento tra gli altri servizi, in particolare, di quello di gestione del canile municipale per conto del proprio socio.



2 – PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Uguaglianza

C.S.P. S.r.l., nell'erogazione dei propri servizi garantisce lo stesso trattamento a tutti i cittadini-utenti-clienti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica.

Si presta inoltre, particolare attenzione nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti alle fasce sociale più deboli.

2.2 Imparzialità

Il servizio viene svolto nei confronti dei cittadini utenti con criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

In particolare si garantisce la parità di trattamento, a parità di presupposti tecnici, alle fasce di utenza dislocate in aree geografiche non facilmente raggiungibili.

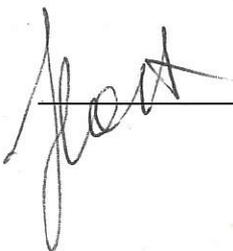
2.3 Continuità

Viene assicurato un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Nel caso di interruzioni, vengono adottati tempestivamente tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dei disagi. 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 il soggetto gestore si impegna ad adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'Utente il minor disagio possibile.

Trattandosi di servizi essenziali ai sensi della Legge n. 146/1990, in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, il soggetto gestore garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

2.4 Partecipazione

C.S.P. S.r.l. garantisce la partecipazione degli utenti alla prestazione dei servizi, per tutelare il diritto ad una loro corretta erogazione e per migliorare il rapporto di conoscenza e collaborazione anche attraverso meccanismi di partecipazione.



C.S.P. S.r.l. si impegna a garantire pienamente il diritto all'informazione. Favorisce le occasioni di confronto, valuta le critiche, le proposte ed i suggerimenti degli utenti e delle Associazioni dei Consumatori.

Tutti i clienti, i cittadini, gli utenti hanno il diritto di accesso alle informazioni che riguardano lo svolgimento dei servizi e la loro organizzazione.

2.5 Efficienza ed efficacia

Il servizio reso dalla Civitavecchia Servizi Pubblici S.r.l. è finalizzato a rispondere nel minor tempo possibile a tutte le richieste del cittadino utente.

I servizi vengono gestiti dalla C.S.P. S.r.l., con l'obiettivo di massimizzarne l'efficacia e l'efficienza e di soddisfare sempre meglio le esigenze dei cittadini utenti.

2.6 Cortesia

C.S.P. S.r.l. e tutto il suo personale garantisce a tutti i cittadini-utenti-clienti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti e linguaggi adeguati allo scopo e tesi ad agevolare le parti interessate nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri obblighi.

2.7 Chiarezza dei messaggi

C.S.P. S.r.l., nel redigere e nel veicolare qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione e ne controllo l'efficacia, nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi, nonché all'utilizzo di strumenti idonei e fruibili da tutti.

2.8 Sicurezza degli operatori

Tutte le attività, i processi ed i servizi di C.S.P. S.r.l. sono monitorati per come prevede la normativa in materia di igiene e sicurezza D. Lgs. 81/08 e tutte le norme a questo collegate.

2.9 Privacy

Il trattamento dei dati personali dei clienti, degli utenti e dei fornitori avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.. La privacy policy e le relative informative sono disponibili e consultabili sul sito internet aziendale www.civitavecchiaservizipubblici.it

3 – INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio di gestione del canile municipale è svolto nel rispetto del contratto di servizio approvato dal Comune di Civitavecchia.

Nel contesto degli obiettivi concordati, il soggetto gestore considera determinanti per la qualità del servizio di gestione del canile municipale 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.

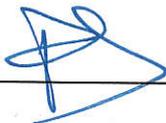
Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'Utente. Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di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

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

- standard generali;
- standard specifici.

3.1 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 del soggetto gestore.



3.1.1. Accessibilità alle informazioni

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

- a) Sportello telefonico attraverso il quale è possibile:
 - ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
 - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
- b) Servizio Fax, che consente all'Utente la trasmissione di documenti e quesiti in formato cartaceo.
- c) Sito internet del soggetto gestore (www.civitavecchiaservizipubblici.it), contenente le informazioni utili sull'attività del soggetto gestore e l'illustrazione dei servizi erogati.

3.1.2. Recapiti servizi di informazione

C.S.P. S.r.l. garantisce un'informazione puntuale e costante con i cittadini-utenti-clienti attraverso l'utilizzo di strumenti funzionali e diversificati sia in base ai messaggi da veicolare sia ai target di riferimento.

Centralino aziendale

C.S.P. S.r.l. ha un proprio centralino aziendale contattabile attraverso numeri specifici:

0766 370139 – 370035 secondo piano tariffario dell'utente. L'operatore della C.S.P., qualora l'utente desideri presentare una segnalazione di disservizio, lo inviterà ad utilizzare gli appositi servizi internet oppure ad utilizzare i moduli di cui nel proseguo dell'articolo.

Sito Internet

C.S.P. S.r.l. ha attivo un sito internet accessibile, di facile comprensione e costantemente aggiornato e monitorato grazie al quale informare in modo puntuale e approfondito circa la propria struttura, i servizi erogati e le attività svolte. Grazie al sito internet è possibile inoltre avanzare richieste di informazioni, reclami o semplici suggerimenti. Qualora l'utente desideri presentare un reclamo potrà inoltrare le proprie rimostranze all'indirizzo:

segreteria@civitavecchiaservizipubblici.it. Un'apposita sezione consente inoltre di inoltrare quesiti sui servizi forniti dalla società. Le domande e le risposte vengono pubblicate sul sito stesso.

Saranno messi a disposizione in formato cartaceo, sia presso la sede di CSP S.r.l. che presso le sedi delle Associazioni i moduli di reclamo appositamente formati per agevolare l'utenza nella presentazione degli stessi.

3.1.3. Tempi di risposta alle richieste dell'Utente

Gli Utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta, sia in forma verbale, presso gli uffici o presso i recapiti telefonici o telematici di cui sopra.

Alle richieste di informazioni viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedano verifiche o ricerca di documenti.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è pari a 20 giorni se non è necessario un sopralluogo, 30 giorni se è necessario un sopralluogo, decorrenti dalla data di ricevimento risultante 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 dal soggetto gestore, il termine predetto può essere prorogato di non oltre ulteriori 30 giorni 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. Tale report viene inviato con cadenza trimestrale alle Associazioni dei Consumatori aderenti al Protocollo d'intesa. I dati relativi vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre in atto le conseguenti azioni correttive.

Salvo contesti eccezionali, reclami e segnalazioni anonime non vengono prese in considerazione.

3.1.4. Informazioni e comunicazioni all'Utente

Il soggetto gestore assicura una continua e completa informazione agli Utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa a tal fine promossa. Gli strumenti di informazione che possono essere utilizzati sono i seguenti:

- campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione degli Utenti alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo inviato agli Utenti;
- comunicati stampa;
- incontri con i Cittadini-Utenti o loro Associazioni dei Consumatori riconosciute;
- organizzazione di punti informativi in occasione di eventi di ampia frequentazione;

Il soggetto gestore si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità dei messaggi all'Utenza, adottando un linguaggio facile e accessibile. Il soggetto gestore effettua inoltre periodici sondaggi, con cadenza almeno biennale, per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utenza.

3.1.5. Comportamento del personale

Tutto il personale C.S.P. S.r.l., nello svolgimento delle proprie funzioni, è tenuto a fornire le proprie generalità sia nei rapporti personali che telefonici.

Il personale C.S.P. S.r.l. garantisce:

- un comportamento di rispetto e cortesia nei confronti di tutti i clienti-cittadini-utenti;
- di provvedere ad informare ed agevolare il cliente- cittadino-utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi;
- il rispetto di quanto previsto nelle procedure interne di erogazione dei servizi.

4 – STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

4.1 Servizio gestione canile municipale

Il servizio di gestione del canile municipale, è garantito dalla C.S.P. S.r.l. tramite affidamento "in house" da parte del Comune di Civitavecchia socio unico della stessa.

La C.S.P. S.r.l. si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio avvalendosi di una struttura interna organizzata per l'operatività e per il monitoraggio dello svolgimento delle attività programmate.

Il conseguimento di questo obiettivo è favorito dai collegamenti, radio, telematici e telefonici tra gli operatori e tutte le sedi aziendali e comunali.

La Società C.S.P. S.r.l. si impegna a curare il servizio secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia, con lo scopo di migliorare la qualità nella gestione del canile municipale.

In particolare, gli obiettivi da perseguire dalla Società C.S.P. S.r.l. sono:

- Custodia;
- Pulizia delle gabbie;
- Distribuzione del cibo;
- Pulizia, trattamenti di disinfezione, cura degli animali;
- Sgambamento;

- Pulizia del cortile di ingresso – area visitatori;
- Pulizia infermeria veterinaria
- Pulizia dei bagni;
- Pulizia cucina;
- Pulizia dei locali di disimpegno e magazzini;
- Cura delle aree a verde perimetrali;

4.1.1 STANDARD QUALITATIVI SPECIFICI

a. Pulizia gabbie

- rimozione delle feci, anche con l'ausilio di segatura, e trasporto di queste al cassonetto posizionato fuori dalla struttura – cadenza giornaliera;
- lavaggio con acqua e asciugatura con tira-acqua – cadenza giornaliera; lavaggio approfondito con detergenti o con idonei mezzi (ad esempio vaporella o idropulitrice) – cadenza quindicinale;
- trattamento antiparassitario (pulci e zecche) – cadenza bimestrale nei mesi che vanno da marzo a settembre inclusi.

b. Sgambamento

Tutti i cani, esclusi quelli: in quarantena, in terapia intensiva, i soggetti pericolosi, devono usufruire di almeno un'ora al giorno di "sgambamento" libero, nelle aree adibite allo scopo.

Per le aree di sgambamento il Gestore dovrà provvedere all'effettuazione delle seguenti operazioni:

- rimozione feci, anche con ausilio di segatura, e trasporto di queste al cassonetto posizionato fuori dalla struttura – cadenza giornaliera
- sfalcio e cura del manto erboso – cadenza bimensile nel periodo ottobre-marzo, e trisettimanale nel periodo aprile- settembre;
- eventuale piantumazione di alberi – una tantum
- trattamento antiparassitario (pulci e zecche) – cadenza bimestrale per i mesi che vanno da marzo a settembre inclusi
- disinfezione – cadenza trimestrale

Tali operazioni devono essere annotate su apposito registro da tenersi presso la struttura

c. Pulizia del cortile di ingresso – area visitatori

- rimozione feci e trasporto di queste al cassonetto posizionato fuori dalla struttura – cadenza 2 volte/giorno o al bisogno;
- lavaggio con acqua – cadenza al bisogno;
- lavaggio approfondito con detergenti – cadenza al bisogno;
- disinfezione con idonei prodotti – cadenza al bisogno;

d. Pulizia dei bagni

- pulizia con scopa – cadenza giornaliera;
- lavaggio pavimento con acqua, detergente e disinfettante – cadenza giornaliera;
- pulizia dei sanitari – cadenza giornaliera o al bisogno;
- pulizia delle piastrelle delle pareti – cadenza settimanale o al bisogno .

e. Pulizia della cucina

- pulizia con scopa – cadenza giornaliera;
- lavaggio pavimento con acqua, detergente e disinfettante – cadenza giornaliera;
- pulizia dei sanitari – cadenza giornaliera o al bisogno;
- pulizia delle piastrelle delle pareti – cadenza settimanale o al bisogno;

f. Orario apertura canile

Dovrà essere garantita l'apertura al pubblico con personale presente secondo il seguente orario:

- dalle ore 10,00 alle ore 12,00 nella sola giornata del sabato (visite finalizzate alle adozioni).

5 – TUTELA DEL CITTADINO - UTENTE

5.1 Violazioni della Carta dei Servizi

Le eventuali violazioni della presente Carta dei Servizi possono essere segnalate con le modalità di cui al punto 3.1.3

Nel caso le segnalazioni dei Cittadini giungessero erroneamente agli Uffici Comunali, gli stessi li inoltreranno per competenza alla C.S.P. nel minor tempo possibile.

Se l'Utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere all'Organismo di conciliazione paritetica Comune di Civitavecchia/associazione dei Consumatori.

L'Organismo di conciliazione è convocato su semplice richiesta dell'Utente per dirimere, in sede extragiudiziale, eventuali controversie che possano intervenire tra il soggetto gestore e l'Utente.

Per quanto attiene la procedura che l'Utente deve seguire in caso di reclamo vale già quanto esposto al paragrafo 3.1.3 della presente Carta della qualità.

5 – DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

La Società C.S.P. S.r.l. garantisce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 Agosto 1990 e ss.mm.ii.

6 – VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha una validità pari alla durata dell'affidamento ed è disponibile sul sito internet della C.S.P. S.r.l. www.civitavecchiaservizipubblici.it.

La presente Carta dei Servizi sarà sottoposta a revisione al bisogno, e comunque con frequenza minima annuale. Le relative variazioni verranno portate a conoscenza degli utenti tramite sito internet suddetto.

Gli standard e gli impegni della C.S.P. S.r.l. contenuti nella Carta dei Servizi sono validi esclusivamente nel territorio del Comune di Civitavecchia.

Civitavecchia li,24/04/2019

Associazione Codacons : Dott.ssa Sabrina De Paolis _____

Associazione Federconsumatori Lazio : Dott. Pietro Daminato _____

Associazione Federconsumatori Lazio Territoriale : Rag. Giulio Cesare Scotto _____

Associazione CODICI: Dott. Massimiliano Astarita _____

Civitavecchia Servizi Pubblici S.r.l.: Dott. Francesco de Leva _____

