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. 12.06.90 n. 146 cosi' 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 VEROLI, 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 DM TECHNOLOGY SRL

- Accessibilità alle informazioni

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

- **"Filo diretto DM TECHNOLOGY SRL"** al numero 0775965362(nuovo numero CALL CENTER operativo LUNEDì E SABATO ore 09:00-12:00; MARTEDì, MERCOLEDì E VENERDì ore 10:00-13:00, GIOVEDì ore 14:00-17:00), 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, raee etc;
- **Casella di posta elettronica** appositamente attiva all'indirizzo segnalazioniveroli@dmtsrl.it;
- **Sito internet:** https://www.dmtsrl.it/veroli/

E' possibile inoltre accedere direttamente agli uffici dell'Azienda siti in *Contrada pescara ,70/76–VEROLI - (FR)* , nei giorni dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:00

- 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 da DM TECHNOLOGY, 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

DM TECHNOLOGY 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.

DM TECHNOLOGY 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.

DM TECHNOLOGY 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 da DM TECHNOLOGY. L'organizzazione dei servizi è definita dal progetto approvato dal Comune di VEROLI, 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);
- 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.

ELENCO SERVIZI
Servizio di raccolta domiciliare di tutte le frazioni di rifiuto presso utenze domestiche e utenze non domestiche
Raccolta della frazione imballaggi presso le utenze commerciali
Servizio raccolta su chiamata, ingombranti, R.A.E.E**. sfalci e ramaglie** e toner
Servizio di disinfestazione e derattizzazione
Raccolta e trasporto R.U.P. pile esauste, farmaci scaduti
Servizio di lavaggio e disinfezione dei contenitori e cestini pubblici
Servizio di raccolta e pulizia in occasione di Fiere e Sagre
Servizio raccolta e pulizia aree mercatali
Servizio di trasporto presso gli impianti di recupero/smaltimento
Servizio di spazzamento meccanizzato e misto
Servizio di spazzamento manuale. Servizio di svuotamento cestini portarifiuti e servizi di igiene correlati. Raccolta deiezioni canine, foglie
Servizio lavaggio strade
Servizio diserbo stradale
Servizio rimozione rifiuti abbandonati
Responsabili del Servizio
Call Center e servizi amministrativi

- 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.

Il territorio del Comune è suddiviso in zone operative di intervento per la raccolta pressole utenze domestiche al fine di ottimizzare le operazioni di raccolta, come meglio specificato negli allegati grafici.

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:

- Quotidiano dalle 6,00 alle 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:

a) carta e cartone;
b) imballaggi primari (in vetro, alluminio plastica, banda stagnata, etc.) rifiuti di imballaggio;
c) 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

- <u>Raccolta rifiuti ingombranti</u>

I rifiuti ingombranti (elettrodomestici RAEE, mobilio, suppellettili, 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 DM TECHNOLOGY non possa intervenire nel giorno concordato, è garantito il recupero nel giorno feriale seguente.
È vietato depositare i rifiuti ingombranti, beni durevoli e RAEE contestualmente ai materiali oggetto di raccolta domiciliare calendarizzata.

- <u>Servizio di spazzamento</u>

Il servizio di spazzamento interesserà con modalità manuale e meccanizzata l'intero territorio comunale.

- Servizi complementari
  disinfestazione e derattizzazione

- Altri servizi

DM TECHNOLOGY, nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, esegue altri servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale, quali:

- Raccolta rifiuti pericolosi (pile, farmaci, oli vegetali esausti, contenitori t e/o f,)
- Diserbo
- Lavaggio e disinfezione strade, cestini e contenitori
- Altri servizi

Calendari di raccolta (invernale) UD e UND

TECHNOLOGY

Comune di Veroli

VEROLI DIFFERENZIA!

Il cambiamento ti coinvolge.

Ogni gesto conta:
la raccolta differenziata
COMINCIA DA TE!

TECHNOLOGY

CALENDARIO INVERNALE DI RACCOLTA UTENZE DOMESTICHE

UMIDO

RIFIUTI DI ORIGINE ORGANICA

Lunedì e Venerdì

Scarti e avanzi di frutta e verdura. Cibi e alimenti avariati. Avanzi di pane, pasta, riso, farina, pesce, carne, formaggi e salumi. Ossa, gusci d'uovo e di molluschi. Fondi di caffè, filtri di thè, tisane e camomilla. Fiori recisi e piante domestiche (senza terra e senza vaso). Pezzetti di legno non trattato, paglia, ceneri spente di camini, segatura mista a sostanze organiche. Tovaglioli di carta unti, carta assorbente usata. Cartoni per pizza unti (piccole quantità).

MULTIMATERIALE

IMBALLAGGI IN PLASTICA E METALLI

Giovedì

Imballaggi in Plastica: Piatti e bicchieri monouso, vasetti di yogurt, bottiglie di acqua e bibite, grucce appendiabiti, bottiglie di detergenti, taniche per liquidi, flaconi/dispensatori saponi, reggette stringipacchi, blister, cassette per la frutta, cellophane delle riviste, polistirolo, contenitori con sigle PET, PVC, PE, PP, PS; Imballaggi in Metallo, Banda Stagnata, Alluminio: Scatolette e lattine in banda stagnata, contenitori in metallo o alluminio per alimenti, carta alluminio, bombolette spray vuote, lattine coi simbolo ALU, ACC O FE. Tetra Pack vuoti per latte, vino, succhi di frutta e alimenti, ben lavati e scolati.

CARTA

CARTA E IMBALLAGGI IN CARTONE

Mercoledì

Giornali, quotidiani, riviste (privi dell'eventuale incellofanatura). Libri e quaderni (privi di altro materiale non cartaceo). Fotocopie e fogli usati (togliendo le parti adesive, in plastica o metallo). Tovaglioli e fazzoletti non sporchi ne unti. Imballi e scatole in cartone. Cartoni delle pizze (solo le parti pulite, non unte). Scatole per pasta e alimenti, buste o sacchetti per zuccheri e/o farina.

VETRO

CONTENITORI IN VETRO

Sabato

Bicchieri e brocche, solo se in vetro (no cristallo, no pirex). Fiaschi senza paglia. Barattoli e vasetti. Bottiglie prive di tappi, contenitori vari in vetro per alimenti e non, senza tappi e/o altri materiali diversi.

SECCO RESIDUO

RIFIUTI NON RICICLABILI

Martedì *La frazione del secco residuo (indifferenziato) va conferita in una busta trasparente che permetta di visualizzarne il contenuto.*

Posate in plastica, oggetti in plastica e gomma. Carta carbone, oleata, da forno, plastificata, cerata, polveri e sacchetti dell'aspirapolvere. Piccoli oggetti in legno verniciato, spugne sintetiche, stracci sporchi, giocattoli (non elettrici ed elettronici). Pannolini, traverse e assorbenti igienici. Cosmetici, spazzolini, CD, DVD, cassette audio e video. Cocci di porcellana, piccoli vasi di piante domestiche, lampadine ad incandescenza, lumini votivi, cicche di sigarette. Penne, pettini, Calze in nylon.

RIFIUTI PERICOLOSI

FARMACI, PILE E TONER

Contenitori Dedicati presso i Rivenditori

Pillole, Sciroppi, Creme e qualsiasi altro farmaco scaduto. Siringhe usate con ago protetto. Batterie di uso domestico. Pile di telefoni, fotocamere, telecomandi, orologi e walkman. Barattoli e bombolette vuote di sostanze etichettate come pericolose. Toner, cartucce ink jet e nastri per qualsiasi tipologia di stampanti.

PRENOTAZIONI e CONFERIMENTO PRESSO L'ISOLA ECOLOGICA

INGOMBRANTI, RAEE, RIFIUTI VERDI

Servizi su Prenotazione. Per il ritiro è necessario fissare un appuntamento telefonando il numero **0775 96 53 62.** Il servizio è attivo **Lunedì, Martedì, Mercoledì e Venerdì 13:00 - 17:00; Giovedì 09:00 - 13:00.** Depositare i rifiuti fuori dalla propria abitazione, livello strada carrabile, nel giorno ed orario concordato con l'operatore. L'isola Ecologica osserverà i seguenti orari di apertura: **lunedì e sabato 9.00-12.00; martedì, mercoledì e venerdì 10.00-13.00; giovedì 14.00-17.00.**

Ricorda di non usare sacchi neri: **conferisci i tuoi rifiuti in sacchi trasparenti** *per una raccolta più corretta ed efficiente.*

DM TECHNOLOGY

Comune di Veroli

VEROLI DIFFERENZIA!
Il cambiamento ti coinvolge.
Ogni gesto conta
la raccolta differenziata
COMINCIA DA TE!

TECHNOLOGY

CALENDARIO INVERNALE DI RACCOLTA UTENZE COMMERCIALI

I Rifiuti devono essere esposti, su suolo pubblico, dalle 20:00 alle 24:00 del giorno precedente a quello di ritiro.

CALENDARIO DI RACCOLTA	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
UMIDO Umido di Origine Organica	♻				♻	
MULTIMATERIALE Contenitori e imballaggi di PLASTICA, ALLUMINIO, BANDA STAGNATA e METALLI VARI				♻		
VETRO Bottiglie, Vasetti e Barattoli						♻
CARTA & CARTONE			♻			
RIFIUTI NON RICICLABILI		♻				

Il centro di raccolta osserverà i seguenti orari di apertura:
lunedì e sabato 9.00-12.00; martedì, mercoledì e venerdì 10.00-13.00; giovedì 14.00-17.00.

+39 345 309 0176

per info, segnalazioni e prenotazioni
0775 96 53 62
Attivo Lunedì, Martedì, Mercoledì e Venerdì 13:00 - 17:00; Giovedì 09:00 - 13:00

Junker

RAEE, INGOMBRANTI, APPARECCHIATURE ELETTRICHE, ELETTRONICHE, SFALCI DI RAMAGLIE E POTATURE

IL SERVIZIO SU PRENOTAZIONE PER IL RITIRO DOMICILIARE È ATTIVO LUNEDÌ, MARTEDÌ,MERCOLEDÌ E VENERDÌ 13:00 - 17:00; GIOVEDÌ 09:00 - 13:00

RUP, FARMACI, PILE E TONER

FARMACI SCADUTI O NON UTILIZZATI: *contenitori installati presso le farmacie e parafarmacie.*
PILE ED ACCUMULATORI ESAUSTI: *presso i rivenditori autorizzati o negli appositi contenitori dislocati sul territorio comunale e isola ecologica.*
TONER, CARTUCCE E CONSUMABILI DI STAMPA: *presso isola ecologica.*

Ricorda di non usare sacchi neri: **conferisci i tuoi rifiuti in sacchi trasparenti** *per una raccolta più corretta ed efficiente.*

TECHNOLOGY

Comune di Veroli

VEROLI DIFFERENZIA!
Il cambiamento ti coinvolge.
Ogni gesto conta:
la raccolta differenziata
COMINCIA DA TE!

TECHNOLOGY

CALENDARIO INVERNALE DI RACCOLTA UTENZE COMMERCIALI

UMIDO

RIFIUTI DI ORIGINE ORGANICA

Lunedì e Venerdì

Scarti e avanzi di frutta e verdura. Cibi e alimenti avariati. Avanzi di pane, pasta, riso, farina, pesce, carne, formaggi e salumi. Ossa, gusci d'uovo e di molluschi. Fondi di caffè, filtri di thè, tisane e camomilla. Fiori recisi e piante domestiche (senza terra e senza vaso). Pezzetti di legno non trattato, paglia, ceneri spente di camini, segatura mista a sostanze organiche. Tovaglioli di carta unti, carta assorbente usata. Cartoni per pizza unti (piccole quantità).

MULTIMATERIALE

IMBALLAGGI IN PLASTICA E METALLI

Giovedì

Imballaggi in Plastica: Piatti e bicchieri monouso, vasetti di yogurt, bottiglie di acqua e bibite, grucce appendiabiti, bottiglie di detergenti, taniche per liquidi, flaconi/dispensatori saponi, reggette strappapacchi, blister, cassette per la frutta, cellophane delle riviste, polistirolo; contenitori con sigle PET, PVC, PE, PP, PS, imballaggi in Metallo, Banda Stagnata, Alluminio: Scatolette e lattine in banda stagnata, contenitori in metallo o alluminio per alimenti, carta alluminio, bombolette spray vuote, lattine con simbolo ALU, ACC O FE, Tetra Pack vuoti per latte, vino, succhi di frutta e alimenti, ben lavati e scolati.

CARTA

CARTA E IMBALLAGGI IN CARTONE

Mercoledì

Giornali, quotidiani, riviste (privi dell'eventuale incellofanatura). Libri e quaderni (privi di altro materiale non cartaceo). Fotocopie e fogli usati (togliendo le parti adesive, in plastica o metallo). Tovaglioli e fazzoletti non sporchi ne unti. Imballi e scatole in cartone. Cartoni delle pizze (solo le parti pulite, non unte). Scatole per pasta e alimenti, buste o sacchetti per zucchero e/o farina.

VETRO

CONTENITORI IN VETRO

Sabato

Bicchieri e brocche, solo se in vetro (no cristallo, no pirex). Fiaschi senza paglia. Barattoli e vasetti. Bottiglie prive di tappi, contenitori vari in vetro per alimenti e non, senza tappi e/o altri materiali diversi.

SECCO RESIDUO

RIFIUTI NON RICICLABILI

Martedì *La frazione del secco residuo (indifferenziato) va conferita in una busta trasparente che permetta di visualizzarne il contenuto.*

Posate in plastica, oggetti in plastica e gomma. Carta carbone, oleata, da forno, plastificata, vetrata, polveri e sacchetti dell'aspirapolvere. Piccoli oggetti in legno verniciato, spugne sintetiche, stracci sporchi, giocattoli (non elettrici ed elettronici). Pannolini, traverse e assorbenti igienici. Cosmetici, spazzolini, CD, DVD, cassette audio e video. Cocci di porcellana, piccoli vasi di piante domestiche, lampadine ad incandescenza, lumini votivi, cicche di sigarette. Penne, pettini, Calze in nylon.

RIFIUTI PERICOLOSI

FARMACI, PILE E TONER

Contenitori Dedicati presso i Rivenditori

Pillole, Sciroppi, Creme e qualsiasi altro farmaco scaduto. Siringhe usate con ago protetto. Batterie di uso domestico. Pile di telefoni, fotocamere, telecomandi, orologi e walkman. Barattoli e bombolette vuote di sostanze etichettate come pericolose. Toner, cartucce ink jet e nastri per qualsiasi tipologia di stampanti.

PRENOTAZIONI e CONFERIMENTO PRESSO L'ISOLA ECOLOGICA

INGOMBRANTI, RAEE, RIFIUTI VERDI

Servizi su Prenotazione. Per il ritiro è necessario fissare un appuntamento telefonando il numero 0775 96 53 62. Il servizio è attivo **Lunedì, Martedì, Mercoledì e Venerdì** 13:00 - 17:00; **Giovedì** 09:00 - 13:00. Depositare i rifiuti fuori dalla propria abitazione, livello strada carrabile, nel giorno ed orario concordato con l'operatore. L'Isola Ecologica osserverà i seguenti orari di apertura: **lunedì e sabato 9.00-12.00; martedì, mercoledì e venerdì 10.00-13.00; giovedì 14.00-17.00.**

Ricorda di non usare sacchi neri: **conferisci i tuoi rifiuti in sacchi trasparenti** *per una raccolta più corretta ed efficiente.*

DM TECHNOLOGY SRL
P.iva: 05880000657

Sede legale / amministrativa:
Via Leonardo da Vinci, 05
84018 Scafati (SA)

081 182 62 365

info@dmtsrl.it

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 DM TECHNOLOGY ed Utente. Il Comitato di Tutela è composto da:

1) il Legale rappresentante de DM TECHNOLOGY (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.

DM TECHNOLOGY, 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 migliorarela qualità dei servizi erogati.

DM TECHNOLOGY 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

DM TECHNOLOGY 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.

VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA

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

- gli uffici della DM TECHNOLOGY ubicati in Contrada Pescara n.70/76 - *VEROLI (FR)*
- l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune,
- DM TECHNOLOGY garantisce inoltre la diffusione della Carta in modo capillare a tutti gliutenti del servizio.

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

Gli standard e gli impegni della DM TECHNOLOGY contenuti nella Carta sono validi esclusivamentenel 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

DM TECHNOLOGY 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

Modulo n° 1: modulo reclamo.

Modulo n° 2: modulo suggerimenti

Modulo n° 3: modulo gradimento servizi forniti

Modulo Reclamo

Spettabile **DM Technology**

Contrada Pescara 70/76 –Veroli c.a.p.

Veroli (FR)

Io sottoscritto/a Nome _____ Cognome _____

residente in _____ via _____ n° _____

Esprimo il seguente reclamo:

_____

_____

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata al seguente indirizzo:

barrare opzione scelta

☐ via fax al seguente numero : _____

☐ via e-mail al seguente indirizzo : _____

☐ con lettera al seguente indirizzo : _____

Si prega inoltre di lasciare un recapito telefonico tel. _____

Data _____ Firma _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del D.lgs 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Data _____ Firma _____

Modulo Suggerimenti

Spettabile **DM Technology**

Contrada Pescara 70/76 –

Veroli c.a.p. Veroli (FR)

Formulo il seguente suggerimento:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Si prega inoltre di lasciare un recapito telefonico tel. _____

Data _____ Firma _____

Modulo di gradimento dei servizi forniti

Spettabile **Dm Technology**

Contrada Pescara 70/76 –Veroli c.a.p. Veroli (FR)

Gentile Cliente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle predisposte dalla Dm Technology e distribuite ai cittadini di Veroli (FR) di trasmetterle nostra azienda in uno dei seguenti modi:

per posta al seguente indirizzo: via Leonardo Da Vinci, n.5

via mail al seguente indirizzo: ufficiotecnico@dmtsrl.it

Grazie della gentile collaborazione

DATI RELATIVI ALL'INTERESSATO

1. **Genere**

❑ Maschio	❑ Femmina

2. **La preghiamo di indicare la sua età**

❑ da 18 a 24	❑ da 25 a 34	❑ da 35 a 44	❑ da 45 a 54	❑ da 55 a 64	❑ oltre 65

3. **La preghiamo di indicare il suo titolo di studio**

❑ nessuno	❑ licenza elementare	❑ licenza media inferiore	❑ licenza media superiore	❑ laurea

4. **La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia**

❑ 1 (da solo)	❑ 2	❑ 3	❑ 4	❑ oltre 4

5. **La preghiamo di indicare qual è la sua Professione**

❑ Studente	❑ Casalinga	❑ Pensionato	❑ Operaio/a
❑ Impiegato/a	❑ Insegnante	❑ Funzionario/Quadro	❑ Dirigente
❑ Libero professionista	❑ Commerciante	❑ Imprenditore	❑ Altro

PERCEZIONE DELLA QUALITA'

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità negli svuotamenti, pulizia contenitori, pulizia delle strade, ecc										
Trasparenza delle tariffe, facilità e chiarezza										
Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose. Suggerimenti:										

ATTESE

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità negli svuotamenti, pulizia contenitori, pulizia delle strade, ecc										
Trasparenza delle tariffe, facilità e chiarezza										
Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose. Suggerimenti:										

RAPPORTO CON IL CLIENTE

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto all'Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto col cliente:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)										
Tempi di attesa (agli sportelli, al call center, ecc.)										

Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico										
Disponibilità servizi via internet										
Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (difficili situazioni climatiche, scioperi, ecc.)										
Disponibilità di informazioni sul servizio (depliant sito web, carta dei servizi, ecc.)										

ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI

La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione/interazione utilizzate per entrare in contatto con l'Azienda indicando il livello di gradimento in una scala da 1 a 10:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Sportello clienti										
Numero verde/call center										
Sito Internet										
Posta elettronica										
Nessuna di queste										

SERVIZIO OFFERTO

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità complessiva del servizio										
Continuità nell'erogazione del servizio										
Tempestività di intervento per la riparazione dei guasti										
Tempi di risposta alle richieste degli utenti										
Adeguatezza dei contenitori										
Percezione del rapporto qualità/prezzo del servizio di igiene										

RECLAMI

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti: (1=valutazione bassa; 10=valutazione alta)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'Azienda di igiene ambientale										
Se si è rivolto almeno una volta all'Azienda per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta?										