

# **CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA**



## **Comuni Riviera Berica:**

- **Agugliaro**
- **Albettone**
- **Barbarano Mossano**
- **Nanto**
- **Noventa Vicentina**



## **Carta dei Servizi di igiene urbana**

### **Sommario**

<b>1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>3</b>
<b>2. L'AZIENDA .....</b>	<b>4</b>
<b>3. GLI INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ, EFFICIENZA E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO .....</b>	<b>14</b>
<b>4. DATI RELATIVI AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA .....</b>	<b>15</b>
<b>5. DATI RELATIVI AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI STANDARD ADOTTATI E RELATIVI ALLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI .....</b>	<b>15</b>
<b>6. GLI UFFICI PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO .....</b>	<b>16</b>
<b>7. I CENTRI DI RACCOLTA COMUNALI .....</b>	<b>16</b>
<b>8. ACCESSO DELL'UTENTE ALLE INFORMAZIONI GARANTITE E LE RELATIVE PROCEDURE E MODALITÀ .</b>	<b>17</b>
<b>9. INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION .....</b>	<b>17</b>
<b>10. COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE .....</b>	<b>18</b>
<b>11. TUTELA DELL'UTENTE .....</b>	<b>18</b>
<b>12. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>18</b>

## **1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

La presente **Carta dei Servizi**<sup>1</sup> è un documento attraverso il quale CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOCIETÀ COOPERATIVA e le aziende socie operative incaricate SOCIETÀ COOPERATIVA ECOAMBIENTE e SOCIETÀ COOPERATIVA LA STELLA ONLUS, che conducono i servizi di igiene urbana nei comuni della Riviera Berica (Agugliaro, Albettono, Barbarano Mossano, Nanto e Noventa Vicentina), individuano gli standard qualitativi del servizio, dichiarando obiettivi e riconoscendo specifici diritti al cittadino in qualità di Utente e consumatore, nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

Nella Carta vengono enunciati gli standard qualitativi e quantitativi del servizio, con l'intento di migliorare la qualità del servizio erogato, chiarendo le modalità di accesso alle informazioni, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure attraverso cui il cliente può inoltrare segnalazioni o reclami. L'Utente ha pertanto l'opportunità di interagire con l'Azienda fornendo indicazioni e suggerimenti per migliorare il servizio.

La Carta dei Servizi rappresenta dunque **l'impegno ad assicurare qualità ed efficienza nei confronti dei clienti e dei fruitori del servizio.**

La carta si applica alle seguenti attività:

- raccolta porta a porta della frazione indifferenziata destinata allo smaltimento, residuo secco, mediante rilevamento del TAG presente sul contenitore attribuendo il rifiuto all'intestatario dell'utenza;
- raccolta porta a porta della frazione umida, di carta e cartone, di imballaggi in plastica, del vetro e lattine e del verde (nei comuni provvisti del servizio);
- raccolta porta a porta degli ingombranti (nei comuni provvisti del servizio);
- raccolta farmaci scaduti, pile e batterie esauste, rifiuti T e/o F mediante contenitori stradali (ove presenti);
- raccolta dei rifiuti abbandonati;
- servizi di spazzamento meccanizzato e manuale e svuotamento cestini;
- gestione del Centro di Raccolta (ove presente);
- gestione del Centro Servizi dedicato;
- fornitura dei contenitori, calendari annuali e sacchetti per gli imballaggi in plastica;
- campagne di informazione e sensibilizzazione.

I principi della "Carta" sono correlabili ai criteri di qualità del servizio, di tutela del cittadino quale fruitore dello stesso e di garanzia del rispetto della qualità e dell'ambiente.

<sup>1</sup> La Carta è stata redatta nel rispetto delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. del 12/05/95, convertito nella 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.

## 2. L'AZIENDA

**CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP.** > La Cooperativa Ciclat Trasporti Ambiente ([www.ciclatambiente.it](http://www.ciclatambiente.it)) operante sull'intero territorio nazionale, si è attrezzata, sotto l'aspetto operativo, con una gamma completa di mezzi e attrezzature tali da fornire uno specifico servizio per ogni tipologia di rifiuto e per tutte le attività collegate alla logistica ed ai servizi di igiene ambientale. Il modello Ciclat Trasporti Ambiente prevede, per l'esecuzione dei vari appalti, l'impiego di associati, ovvero strutture giuridiche presenti, radicate ed integrate completamente nel territorio in cui si svolge l'appalto stesso, che saranno tenute ad uniformarsi alle certificazioni ed ai protocolli in essere all'interno della Cooperativa, ricevendo peraltro dalla stessa tutto il know-how e il supporto necessario.

Ciclat Trasporti Ambiente Soc. Coop. opera quindi tramite i propri soci iscritti nel Libro soci; ad oggi i soci iscritti alla Cooperativa sono circa 240. La Cooperativa Ciclat Trasporti Ambiente, sotto l'aspetto organizzativo, ha provveduto ad istituire specifiche strutture con il compito di tenere costantemente monitorate e registrate tutte le operazioni facenti parte della "Gestione" del ciclo del rifiuto. Il tutto in ossequio alle procedure indicate nei manuali riferiti alle norme **UNI EN ISO 9001 (certificazione di qualità)** e **UNI EN ISO 14001 (Certificazione ambientale)** integrate dalla certificazione per la gestione di un sistema della sicurezza sul lavoro **OHSAS 18001** e del sistema di responsabilità sociale **SA8000**.

**Il bilancio al 31 dicembre 2018 della Cooperativa CICLAT TRASPORTI AMBIENTE chiude con un fatturato pari a € 150.321.341 mln.**

Ciclat Trasporti Ambiente, attraverso proprie collegate, è presente all'interno del capitale di una società proprietaria di un impianto di recupero e rilavorazione di sfridi di gomma e carcasse di pneumatici e proprietaria di un impianto di selezione e recupero di rifiuti non pericolosi, ovvero, principalmente, rifiuti da imballaggio e stoccaggio e lavorazione di RAEE ed altri rifiuti pericolosi. Ciclat Trasporti Ambiente, inoltre, ha istituito un proprio ufficio Ambiente e Sicurezza con il compito di seguire nel dettaglio ogni operazione compiuta dalle proprie strutture.

Attraverso la propria partecipata Albatros Soc. Cons a r.l., in possesso delle necessarie iscrizioni ed autorizzazioni (Cat. 9 Classe C dell'Albo Gestori Ambientali), Ciclat Trasporti Ambiente mette in atto interventi di bonifica ambientale e messa in sicurezza di siti contaminati, ai sensi del D.Lgs. 152/06. Tale attività viene progettata e sviluppata secondo le seguenti fasi:

- **Indagini ambientali preliminari:** Prelievo di campioni di suolo, gas interstiziale e acque di falda; Supervisione All'esecuzione di indagini idrogeologiche del sottosuolo con descrizione dettagliata della successione litostratigrafica dei terreni attraversati; Installazione di pozzi di monitoraggio delle acque; Elaborazione rapporto tecnico dettagliato con la valutazione dello stato di qualità del sottosuolo e il sistema di bonifica proposto.
- **Messa in sicurezza:** Esecuzione di prove di pompaggio in pozzo per determinare i parametri idrogeologici per la realizzazione di barriere idrauliche (Pump & Treat); Bonifica e rimozione serbatoi interrati; Operazioni di contenimento espandimenti in acque superficiali di prodotto

mediante l'utilizzo di materiale assorbente idoneo; Decorticazione superficiale del terreno e prelievo di campioni rappresentativi dello stato di qualità del sottosuolo.

- **Piani della caratterizzazione:** Raccolta e sistemazione dei dati esistenti; Caratterizzazione del sito e formulazione preliminare del Modello Concettuale; Piano di investigazione iniziale.
- **Analisi di rischio sito specifica:** rappresenta lo strumento attualmente più avanzato di supporto alle decisioni nella gestione dei siti contaminati che consente di valutare i rischi per la salute umana connessi alla presenza di inquinanti nelle matrici ambientali.
- **Progettazione preliminare e definitiva di interventi di bonifica, con utilizzo di tecnologie quali:** Soil Vapor Extraction (SVE – impianti di estrazione vapori); Bioventing (impianti di ventilazione della porzione insatura del sottosuolo); Airsparging (impianti di strippaggio dei contaminanti dalla falda direttamente nel sottosuolo); Pump & Treat (barriere idrauliche). Relazione finale di collaudo del sito.

### **Certificazioni e Autorizzazioni**

Iscrizione all'Albo Nazionale delle Imprese che effettuano la Gestione dei Rifiuti n. BO/1804 con abilitazione per:

- ✓ Categoria 1 Classe A
- ✓ Categoria 1 Classe A (spazzamento)
- ✓ Categoria 1 Classe A (centri di raccolta)
- ✓ Categoria 4 Classe A
- ✓ Categoria 5 Classe B
- ✓ Categoria 8 C (Intermediazione)
- ✓ Categoria 9 Classe D
- ✓ Categoria 10 A Classe D
- ✓ sottocategoria Raccolta rifiuti da spiagge e rive classe C.

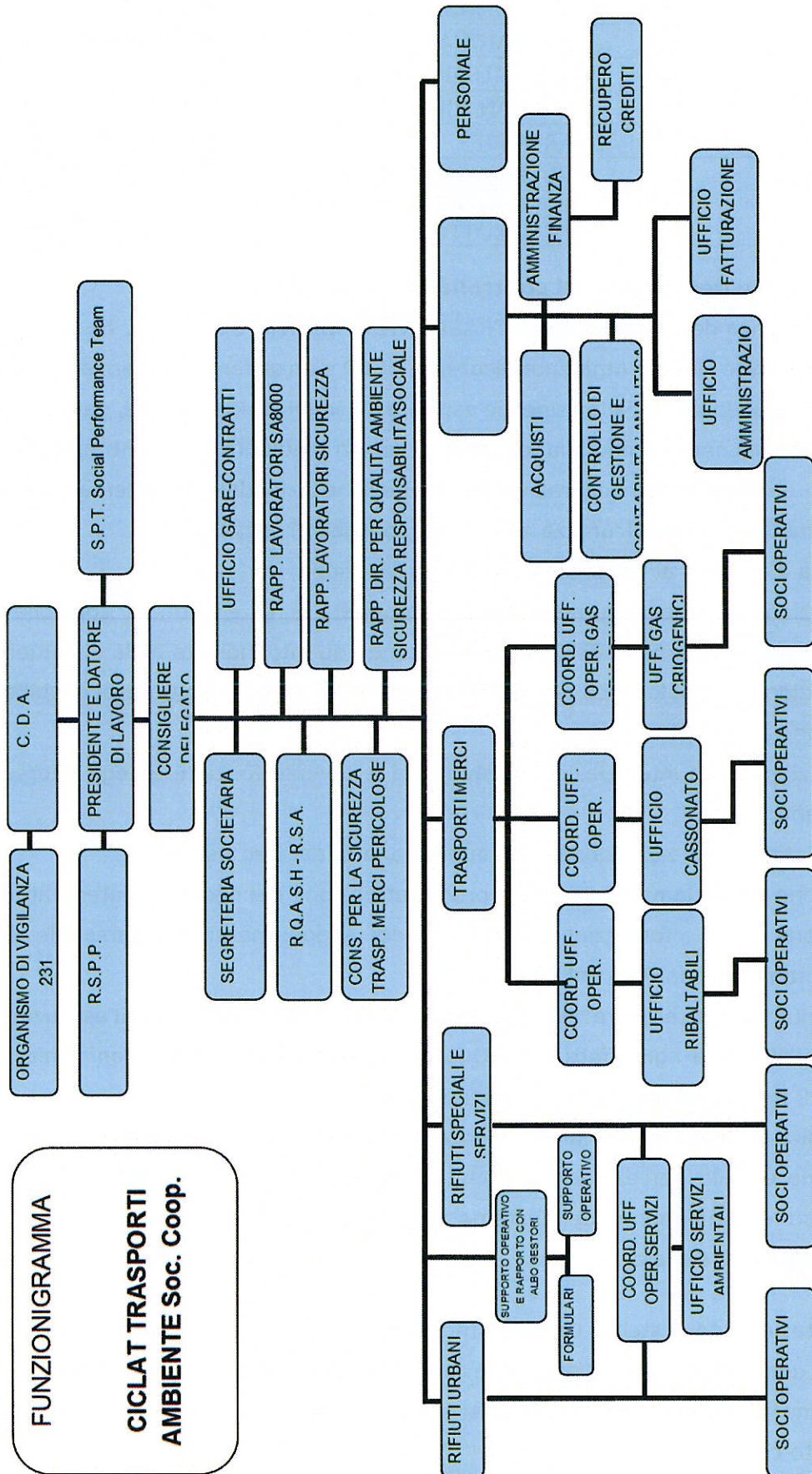
### **Principali servizi offerti**

- Servizi di igiene urbana, comprensivi di servizi di raccolta RSU, con sistema "porta a porta" e "tradizionale con cassonetti" e di spazzamento stradale, manuale e meccanico;
- Fornitura e distribuzione di attrezzature per la raccolta differenziata;
- Servizi di raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti speciali in ambito ospedaliero;
- Servizi di raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti speciali in ambito industriale;
- Servizi di gestione presso discariche, piattaforme attrezzate, centri di selezione e recupero e di raccolta;
- Trasporto rifiuti con motrici scarrabili, motrici D.T., autotreni, walking floor, cisterne, ecc.;
- Pulizie industriali e pulizia reti fognarie;
- Lavaggi a caldo di parti industriali e cassonetti RSU;
- Bonifiche di siti contaminati.

**Principali referenze:** Comune di Bolotana, Borore, Birori, Noragugume (NU); Comune di Codrongianos (SS); Comune di Florinas (SS); Comune di Orosei (NU); Comune di Orune (OG); Comune di Osilo (SS); Comune di Ottana (NU); Comune di Sennori (SS); Comune di Sorso (SS); Comune di Villaspeciosa (CA); Comune di Macomer (NU); Comune di Pietragalla (PZ); Comune di Arzachena (OT); Comune di Alghero; Comune di Noto; Comune di Ficarazzi; Cuc Noventa Vicentina; Comune di Ragusa (RG).

- Ambiente Mare SpA – Ravenna; AMIAT SpA – Torino; Alia SpA – Firenze; Conserve Italia Soc. Coop. Agricola – stabilimenti di Pomposa di Codigoro, Barbiano di Cotignola, Massa Lombarda, Ravarino e Alseno; ENI SpA – San Donato Milanese (MI); HERA SpA – strutture di Ravenna, Rimini, Forlì-Cesena, Ferrara, Bologna; Herambiente SpA – Bologna; Versalis – San Donato Milanese (MI); Saipem SpA – San Donato Milanese (MI); SOTRIS SpA – Ravenna; TRM - Torino; Iren – Reggio Emilia/Parma – Asl Nuoro (NU); Mantova Ambiente Srl – Mantova (MN).
  
- **Consistenza degli Organici In Forma Tabellare**

<b>Mansioni</b>	<b>N°</b>
Ufficio Gare	4
RQAS	1
RSPP	1
Resp. Commerciale	2
Addetto Uff. Formulari	2
Addetto Supporto Operativo	2
Addetto Back Office	3
Resp. Logistica	4
Logistica	10
Addetto Acquisti	1
Addetto Amministrazione	7
Capo Area	1
Coordinatore servizi	1
Soci Esecutori	204



▪ **CICLAT - Sedi operative e magazzini**

COMUNE	PROV	INDIRIZZO	TIPO
RAVENNA	RA	VIA ROMAGNOLI 13	SEDE LEGALE
RAVENNA	RA	VIA BAIONA 174	SEDE OPERATIVA
FORLI	FC	VIA GOLFARELLI 96	UFFICIO
PIETRAGALLA	PZ	Z.I. SAN NICOLA	UFFICIO
SORSO	SS	AREA PIP	DEPOSITO
ZOLA PREDOSA	BO	VIA PIEMONTE 12	SEDE OPERATIVA
MACOMER	NU	VIA DELL'ARTE Z.I. BONU TRAU LOTTO 15	SEDE OPERATIVA

### Implementazione del sistema di controllo della qualità

Grazie all'esperienza decennale CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop. ha attuato un Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza HACCP e un sistema, più giovane di responsabilità sociale, al fine di soddisfare sia le esigenze esplicite sia implicite del Cliente, garantendo il governo di tutti i processi e contribuendo alla fornitura di servizi mediante i seguenti principi:

- Fermo e costante coinvolgimento della Direzione Aziendale nelle tematiche della Qualità, dell'Ambiente, della Sicurezza e della Responsabilità sociale;
- Delega d'autorità al Rappresentante della Direzione;
- Definizione di una documentazione appropriata e di sistemi di controllo in grado di assicurare che si operi effettivamente secondo quanto indicato nella documentazione;
- Definizione del ruolo, area di competenza e livello d'autorità e di responsabilità di ciascuna funzione aziendale;
- Definizione delle interrelazioni esistenti fra le diverse funzioni e degli interscambi che ne derivano;
- Pianificazione ed esecuzione degli audit e analisi dei loro risultati;
- Gestione dei reclami dei Clienti, e pronta attuazione dei necessari interventi correttivi;
- Gestione delle informazioni di ritorno, dei suggerimenti del personale nell'ottica del miglioramento continuo del servizio;
- Continuo addestramento del personale di tutti i livelli addetto all'esecuzione di attività aventi rilevanza agli effetti della Qualità e dell'Ambiente e alla conformità alle cogenze HACCP nei servizi erogati e nei processi interni;
- Raccolta ed elaborazione di dati per la sorveglianza, il monitoraggio e la misurazione del servizio e della percezione dei Clienti, che permettano di quantificare periodicamente i risultati e l'andamento del Sistema di Gestione Qualità Ambiente Sicurezza HACCP e responsabilità sociale.

La documentazione del sistema Qualità Ambiente e Sicurezza e HACPP e responsabilità sociale evidenzia in quale modo sono disciplinate le attività aziendali che concorrono a determinare la qualità, gli impatti ambientali ed i rischi dei servizi erogati, delle attività interne e a garantirne il miglioramento continuo.



Il numero, l'estensione e il grado di dettaglio della documentazione del sistema integrato dipende dalle effettive esigenze derivanti dal grado di complessità delle operazioni descritte, dal livello di qualificazione del personale cui sono destinate, dalla natura ed entità delle loro reciproche correlazioni.

L'elaborazione dei documenti avviene con la collaborazione ed il coinvolgimento dei responsabili delle funzioni aziendali che realizzano i processi in essi descritti.

Nel Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza HACCP e responsabilità sociale aziendale sono stati integrati i requisiti necessari all'assolvimento degli obblighi di legge in materia di gestione per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro e sicurezza dei trasporti.

I documenti inerenti il sistema di sicurezza sono considerati parte integrante del SISTEMA.

La Documentazione del SISTEMA è la base conoscitiva di tale Sistema per:

- Assicurare il rispetto dei dispositivi di legge e delle normative vigenti;
- Assicurare il conseguimento degli obiettivi aziendali nel campo della Qualità, dell'Ambiente e della Sicurezza;
- Favorire il miglioramento continuo.

Tale documentazione è organizzata per:

- Consentire a tutti una chiara ed univoca comprensione delle politiche dell'organizzazione e delle disposizioni operative;
- Facilitare la gestione e l'aggiornamento della stessa.

Il Sistema di Gestione Qualità Ambiente Sicurezza HACCP e responsabilità sociale comprende documenti e registrazioni:

- Documenti normativi:
  - Il Manuale del Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza HACCP e un manuale di Sistema di responsabilità sociale;
  - Le Procedure che, in applicazione del MQASH, descrivono le responsabilità e i flussi delle principali attività esecutive ordinarie, anomale e di emergenza;
  - Le Istruzioni Operative che, relativamente ad una procedura, descrivono in dettaglio le responsabilità, i mezzi, le modalità esecutive per ogni singola attività.
- Documenti programmatici:
  - Obiettivi e traguardi per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza e responsabilità sociale;
  - Piani di Formazione;
  - Piani di audit.
- Registrazioni dei dati:
  - Registrazioni puntuali dove sono riportate informazioni e/o misure;
  - Registrazioni consuntive;
  - Indicatori.

- Rendicontazioni di obiettivi e traguardi, della comunicazione, della formazione effettuata ecc.;
- Rapporti di audit;
- Riesame del SISTEMA.

Il Manuale del Sistema di Gestione è il documento che descrive l'organizzazione e le modalità secondo cui CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop. gestisce la Qualità, la tutela dell'Ambiente e la Salute e Sicurezza e la responsabilità sociale nei servizi erogati e nei processi interni.

Il Manuale ha lo scopo di regolare lo svolgimento delle attività aziendali, è elaborato, aggiornato ed emesso, in accordo con la politica e gli obiettivi aziendali ed in conformità ai requisiti cogenti HACCP, alle norme UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 e SA8000:2008.

Il manuale contiene la politica dell'Azienda per Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale, gli impegni della Direzione sul miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione

Definisce le responsabilità e delinea la struttura e definisce il campo d'applicazione del Sistema di Gestione.

### **Piani di commessa**

Nel caso di servizi complessi (per durata e/o quando la Direzione ritiene importante verificare se la durata presunta dei lavori corrisponde a quella effettiva oppure lo stato d'avanzamento dei lavori, al fine di apportare eventuali interventi correttivi) viene elaborato un piano di commessa riferito al singolo cantiere in cui deve evidenziare:

- Riepilogo costi di gara;
- Riferimento contratto/offerta;
- Cliente/referente (indirizzo);
- Riferimento a comunicazioni e regolamenti tecnici del Cliente;
- Sito operativo (indirizzo);
- Attrezzature e i mezzi da impegnare;
- Operatori da impegnare (numero e mansioni);
- Acquisti di attrezzature da effettuare;
- Fornitori scelti;
- Data inizio lavori;
- Data fine lavori;
- Controllo attività in date successive (stato di avanzamento dei lavori);
- Chiusura (dismissione) dei servizi.

### **Tenuta sotto controllo delle registrazioni**

Le Registrazioni puntuali, dove sono riportate informazioni e/o misure, le Registrazioni consuntive, Indicatori, rendicontazioni degli obiettivi e traguardi, della comunicazione, della formazione effettuata ecc., i Rapporti di audit e i verbali del Riesame del SISTEMA, sono tenuti sotto controllo con le modalità indicate nella procedura di riferimento P. 0402.

### **Il riesame della Direzione**

Il Riesame della Direzione è effettuato, almeno una volta l'anno, sulla base di rendiconti periodici presentati dal RQASH con lo scopo di verificare la conformità, l'attualità, l'affidabilità, l'efficacia del sistema ad intervalli ragionevoli, e comunque, ogni qualvolta intervengono modifiche significative nell'organizzazione, nella politica aziendale o nella legislazione. Lo scopo del Riesame è quello di fissare gli obiettivi da perseguire, le azioni di miglioramento concordate, le priorità d'esecuzione e le responsabilità operative.

Gli elementi in entrata (INPUT) di cui tiene conto in sede di riesame sono:

- Risultati degli audit e delle valutazioni sul rispetto della prescrizioni legali e della altre prescrizioni che l'organizzazione sottoscrive;
- Le informazioni di ritorno da parte del Cliente (suggerimenti, grado di soddisfazione e reclami);
- Le prestazioni in tema di Qualità, Ambiente e Sicurezza;
- Il grado di raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi;
- Le analisi dei processi e delle non conformità;
- Lo stato delle azioni correttive e preventive;
- Le azioni a seguire da precedenti riesami effettuati dalla Direzione;
- Le modifiche che potrebbero aver effetti sul SISTEMA;
- Le raccomandazioni per il miglioramento.

Gli elementi in uscita (OUTPUT) o obiettivi del Riesame della Direzione sono:

- Verifica dell'adeguatezza della Politica Aziendale per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza e dei requisiti ai fini del raggiungimento degli obiettivi aziendali previsti;
- Verifica dell'adeguatezza del Sistema a perseguire la Politica Aziendale per la Qualità, l'Ambiente la Sicurezza e la Responsabilità sociale;
- Verifica del buon mantenimento del Sistema qualora siano state evidenziate non conformità tra il Sistema documentato ed il Sistema reale (non conformità dei processi aziendali rispetto alle Procedure e conseguenti azioni correttive e preventive);
- Appropriata evoluzione del sistema a fronte di evoluzioni organizzative;
- Decisioni ed azioni relative:
  - al miglioramento del Sistema e dei suoi processi;

- al miglioramento dei servizi in relazione ai requisiti e bisogni del Cliente;
- al bisogno di risorse.

**Elenco procedure in uso**

<b>NUMERO</b>	<b>TITOLO PROCEDURE</b>
P. 0401	Tenuta sotto controllo dei documenti
P. 0402	Tenuta sotto controllo delle registrazioni
P. 0501	Profili aziendali
P. 0601	Competenza, consapevolezza, addestramento
P. 0602	Gestione assunzioni
P. 0701	Pianificazione dell'attività
P. 0702	Processi relativi al Cliente
P. 0703	Approvvigionamento
P. 0704	Reperimento, gestione e verifica della conformità delle disposizioni di legge e norme esterne
P. 0705	Comunicazione
P. 0709	Valutazione e analisi degli aspetti ambientali
P. 0711	Gestione delle emissioni di gas e polveri
P. 0712	Gestione dei rifiuti
P. 0713	Valutazione e controllo inquinamento acustico
P. 0714	Criteri di valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori
P. 0715	Gestione DPI
P. 0716	Controllo tempi massimi di guida
P. 0717	HACCP Analisi dei rischi igienico sanitari
P. 0801	Analisi dei dati soddisfazione del cliente miglioramento continuo e dei livelli di sicurezza
P. 0802	Audit
P. 0803	Tenuta sotto controllo delle non conformità
P. 0804	Azioni correttive e preventive
P. 0805	Situazioni d'emergenza
P. 0806	Sorveglianza e misurazioni
P. 0808	Gestione degli incidenti e quasi incidenti. Indagini, azioni correttive e reporting
P. 0810	Vigilanza nei luoghi di lavoro
Raccolta procedure operative (Manuale del camionista)	

<b>Requisito SA8000:2014</b>	<b>Documento RTI</b>
1. Lavoro infantile	PSA 01 Recupero Minori PSA 02 Gestione del personale
2. Lavoro forzato o obbligato	PSA 02 Gestione del personale
3. Salute e Sicurezza	Sistema di gestione della salute e sicurezza
4. Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva	PSA 02 Gestione del personale
5. Discriminazione	PSA 02 Gestione del personale PSA 03 Reclami SA8000:2014 M080304 Modulo Reclami
6. Pratiche disciplinari	PSA 04 Provvedimenti disciplinari
7. Orario di lavoro	PSA 02 Gestione del personale
8. Retribuzione	PSA 02 Gestione del personale

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

Lo standard di qualità del servizio è determinato dai seguenti fattori fondamentali:

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

Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività svolte. Gli stessi sono individuati attraverso i seguenti principi fondamentali:

1. eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza;
2. parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
3. l'erogazione dei servizi pubblici con carattere di continuità e regolarità, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche;
4. predisposizione di servizi sostitutivi di emergenza, fornendo al cittadino adeguate informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili;
5. garanzia di partecipazione di ogni Utente alla prestazione del servizio, sia perché l'Utente possa constatare la corretta erogazione del servizio, sia per collaborare al miglioramento dello stesso. A tal riguardo l'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/90 n.241 e ss.mm.;
6. rapporto personale dell'Azienda operante e Utente improntato ad un modello di cortesia ed educazione, nel rispetto del Codice Etico, impegnandosi anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti;
7. qualità del servizio e sostenibilità. CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop vuole realizzare un servizio efficiente ed efficace sia contribuire attivamente a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente a beneficio della collettività.

<sup>2</sup> Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

**4. DATI RELATIVI AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA**

L'avvio del nuovo servizio il 1 agosto 2018 (Barbarano Mossano e Nanto) e 3 settembre 2018 (Agugliaro, Albettono, Noventa Vicentina) prevedeva il raggiungimento dell'obiettivo di raccolta differenziata dell'80%, subordinato alla consegna alle utenze di contenitori codificati per la frazione secco indifferenziato e umido organico e alla successiva lettura dei conferimenti del secco indifferenziato come base di applicazione della Tariffa Puntuale.

Dagli ultimi mesi del 2018 al 31/12/2019 sono stati eseguite le fasi previste di bonifica banche dati, consegna contenitori, campagne di informazione e sensibilizzazione degli Utenti oltre ad un controllo sempre più stringente sulla tipologia e sulla qualità del rifiuto esposto.

Alla data odierna non si è ancora in possesso dei dati 2019 completi per avere un quadro significativo dell'impatto del servizio in un anno solare di riferimento, ma la proiezione attendibile di percentuale di raccolta raggiungibile per singolo comune è la seguente:

- AGUGLIARO 85%
- ALBETTONO 80%
- BARBARANO MOSSANO 76%
- NANTO 80%
- NOVENTA VICENTINA 83%

**5. DATI RELATIVI AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI STANDARD ADOTTATI E RELATIVI ALLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI NEL 2019**

Dall'avvio del nuovo servizio è stato apportato un continuo aggiornamento nelle modalità di erogazione del servizio grazie al costante contatto con l'Utente (garantito dal Centro Servizio Rifiuti in via dei Mestieri 18 a Noventa Vicentina, dal **Numero Verde 800173034** e dall'indirizzo e-mail: [centroservizinoventa@gmail.com](mailto:centroservizinoventa@gmail.com)).

Gli standard attesi permettono di garantire risposte agli utenti entro 48 ore alle richieste presentate attraverso posta elettronica.

Nella tabella a seguire viene riportato il numero di chiamate per segnalazione disservizi di tutti e 5 i comuni suddivise per mese e successivamente la percentuale rispetto le utenze complessive servite nel periodo gennaio-dicembre 2019:

Mese	Numero di chiamate	Numero utenti complessivi	Percentuale chiamate
Gennaio	84	9610	0,87%
Febbraio	48		0,50%
Marzo	37		0,39%
Aprile	54		0,56%
Maggio	32		0,33%
Giugno	68		0,71%
Luglio	31		0,32%
Agosto	34		0,35%
Settembre	29		0,30%
Ottobre	23		0,24%
Novembre	19		0,20%
Dicembre	21		0,22%
<b>TOTALE</b>	<b>480</b>	<b>MEDIA</b>	<b>0,42%</b>

Dalla tabella è possibile notare il numero delle chiamate più elevate a ridosso dei mesi di avvio del servizio. Successivamente invece le chiamate sono progressivamente diminuite a conferma di un sostanziale assestamento del servizio.

## **6. GLI UFFICI PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop, ritiene fondamentale curare il rapporto con i cittadini, in modo da garantire un efficace sistema informativo e relazionale con i propri utenti al fine di migliorare gli standard di qualità dell'attività svolta.

Presso il Centro Servizi rifiuti sito a Noventa Vicentina gli utenti possono:

- richiedere informazioni sui servizi;
- inoltrare reclami;
- ritirare sacchi e calendari;
- ritirare o consegnare kit bidoni nuove utenze o utenze cessanti;
- comunicare variazioni anagrafiche e tributarie;
- prenotare ritiro ingombranti a domicilio;
- richiedere svuotamento contenitori r.u.p. in dotazione alle aziende;
- richiedere preventivi per servizi aggiuntivi e integrativi;
- acquistare contenitori per utenze domestiche e non domestiche non inserite nei kit previsti.
- Sostituire i contenitori domestici danneggiati per la raccolta differenziata attraverso la restituzione degli stessi;
- Presentare denuncia di contenitore rubato ritirando un nuovo contenitore per la raccolta;

La consegna dei kit domestico per la raccolta differenziata o il contenitore del verde viene rilasciata alle nuove utenze presentando documento attestante l'iscrizione a ruolo.

## **7. IL CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE**

Le utenze dei comuni di Barbarano Mossano, Nanto e Noventa Vicentina, domestiche e non domestiche autorizzate, possono conferire presso il centro di raccolta comunale le seguenti tipologie di rifiuti:

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

Ciascun Centro di Raccolta comunale ha orari variabili in base alle esigenze richieste dai comuni.

E' di prossima installazione il sistema di accesso ai Centri di Raccolta e rilevazione utenze rifiuti conferiti.



## **8. ACCESSO DELL'UTENTE ALLE INFORMAZIONI GARANTITE E LE RELATIVE PROCEDURE E MODALITÀ**

E' importante che l'utenza riceva tempestivamente, o quanto meno in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate.

Il tempo di risposta motivata a segnalazioni scritte o a richieste di informazioni scritte è quello intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta all'Utente, quale risultante dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico o protocollo interno.

I tempi standard specifici garantiti da per fornire risposte all'Utente sono:

- 10 giorni lavorativi per risposte scritte che non richiedono sopralluogo o verifiche;
- 30 giorni lavorativi per risposte scritte che richiedono sopralluogo o verifiche;
- 2 giorni lavorativi per risposte a richieste telefoniche;
- tempo di attesa al telefono: massimo 5 minuti.

Se non altrimenti specificato i tempi indicati si intendono espressi in giorni di calendario, naturali e consecutivi.

Per la decorrenza, si fa riferimento al giorno successivo la data di protocollo aziendale.

L'accesso alle informazioni viene inoltre garantito da:

- **Numero Verde 800.173034** sostituito dal **0444/760266** attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 18.30 e il sabato dalle ore 9:00 alle ore 12:00. Al numero verde l'utente può richiedere informazioni, segnalare mancati ritiri e abbandoni rifiuti, presentare reclami, segnalare disservizi;
- Indirizzo E-mail: [centroservizinoventa@gmail.com](mailto:centroservizinoventa@gmail.com). Al riportato indirizzo gli utenti possono richiedere informazioni specifiche;
- Sito web: [www.operazionequalità.it](http://www.operazionequalità.it). Nel sito web dell'azienda oltre a varie informazioni gli utenti potranno consultare calendari, contatti, tipologie servizi ecc.

## **9. INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION**

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop effettua periodiche verifiche e rilevazioni sul proprio operato e sull'operato dei propri associati e sulla base delle rilevazioni effettuate, potrà effettuare un indagini di customer satisfaction volte a:

- Definire il grado di soddisfazione degli utenti del servizio di gestione dei rifiuti-qualità percepita e soddisfazione overall;
- Identificare aree di debolezza e componenti di eccellenza creando una mappa delle priorità d'intervento;
- Individuare le aspettative attese e quelle disattese nel corso della durata del contratto;
- Verificare alcuni elementi e bisogni conoscitivo-informativi da parte degli utenti:
  1. Raccolta differenziata dei rifiuti urbani e delle frazioni recuperabili;
  2. Spazzamento;
  3. Raccolta delle varie frazioni di rifiuto differenziato conferito al Centro di raccolta Comunale;
  4. Servizi accessori;
  5. Verifica dei canali informativi;
- Conoscenza e giudizio sui soggetti coinvolti nella gestione del servizio rifiuti.

Tale strumento verrà utilizzato per il raggiungimento della piena soddisfazione dell'utenza in merito alla qualità del servizio attesa.

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop. sulla base delle verifiche rilevazioni effettuate, può stilare un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del cliente.

Tale rapporto sarà disponi trasmesso alle Autorità competenti, reso disponibile per le Associazioni dei consumatori, e pubblicato nel sito aziendale.

## **10. COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE**

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi e ogni altra iniziativa dell'azienda. In particolare CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop. promuove:

- campagne promozionali e informative, realizzate in occasione dell'avvio o dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) da distribuire agli Utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali;
- incontri e serate informative con i cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizi o in momenti in cui si renda necessario rinnovare l'informazione;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- sensibilizzazione ed educazione ambientale nelle scuole.

## **11. TUTELA DELL'UTENTE**

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto Interessato al numero aziendale 0426324141 o all'indirizzo e-mail: [coopecoambiente@virgilio.it](mailto:coopecoambiente@virgilio.it).

Al momento della presentazione del reclamo, il cliente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, nonché le proprie generalità.

## **12. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

Gli Utenti sono portati a conoscenza d'eventuali revisioni della "Carta" tramite gli strumenti informativi già in uso.