

# CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO



APRILE 2024

# SOMMARIO

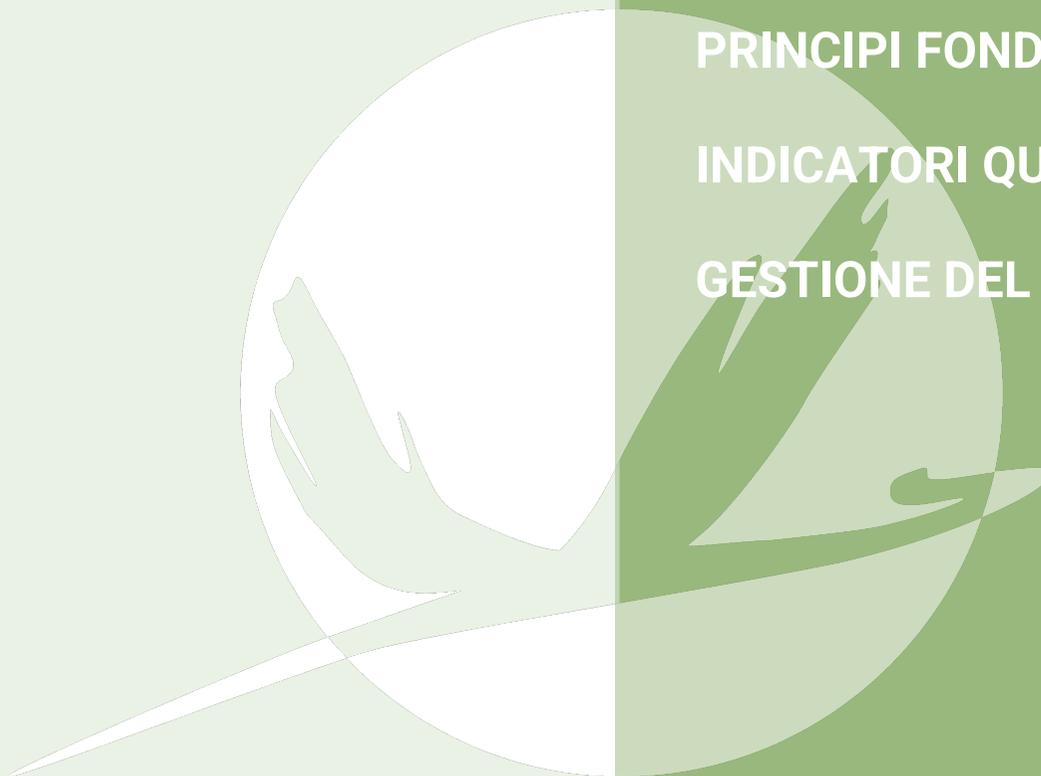
INTRODUZIONE

SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI  
URBANI

PRINCIPI FONDAMENTALI

INDICATORI QUALITÀ DEL SERVIZIO

GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENZA



# INTRODUZIONE



# 1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il presente documento viene redatto in conformità a quanto disposto dalla **delibera 15/2022/R/rif di ARERA** ed è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- D.P.C.M. del 27/01/2004, “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;
- L.R. n.26 del 12/12/2003 e s.m.i.
- D.G.R. N° 8/6144 del 12/12/2007

La **Carta della Qualità** è un documento nel quale vengono elencati gli impegni che Idealservice assume nei confronti dei cittadini ed espone le attività che la stessa fornisce ai sensi del vigente Contratto di Servizio con il Comune di Moconesi (GE) per la gestione dei rifiuti urbani e di igiene urbana.

È uno strumento a tutela dei cittadini che rende trasparenti le informazioni sui servizi forniti da Idealservice, in particolare individua e definisce:

- i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- gli standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

Per garantire un servizio efficiente e sostenibile è indispensabile che all’impegno di Idealservice corrisponda la collaborazione dei cittadini e l’osservanza delle norme contenute nel Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani, al fine di raccogliere, differenziare correttamente i rifiuti e mantenere pulito il territorio.

La divulgazione della Carta della Qualità dei Servizi avviene tramite pubblicazione online su: <https://serviziambientali.idealservice.it/it/>

# SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI



dealservice opera sul territorio del Comune di Moconesi servendo un bacino di:

Superficie 16,31 kmq

**Certificazioni Ambientali**

Residenti 2.421

ESG CERTIFIED

L'organico / parco mezzi è così composto:  
CERTIFICATO ECOVADIS - SUSTAINABILITY RATING

NORMA REG. CE 1980 ECOLABEL

Sede direzionale

NORMA UNI EN ISO 14001

Via Basaldella 90 –

33037 PAsian di Prato (UD)

Sede operativa

**Certificazioni Sociali (qualità, sicurezza e servizi)**

Totale dipendenti, di cui:

NORMA ISO 9001

Calcolato automaticamente

NORMA UNI EN ISO 9001

Impiegati  
NORMA UNI EN 16636

Calcolato automaticamente

NORMA UNI ISO 21001

Addetti ai servizi e operai

ATTESTAZIONE SOA - CAT. OG 12 - classifica 2

Calcolato automaticamente

NORMA UNI ISO 45001

Mezzi leggeri (fino a 3,5 t.)

ASSEVERAZIONE PER LA SICUREZZA

NORMA REG. (UE) 2067/2015

Mezzi pesanti (peso totale a terra superiore 3,5 t.)

**Certificazioni Governace**

NORMA UNI PDR 125

servizi svolti in virtù del Contratto di Servizio sono riconducibili alle seguenti macro - categorie:

NORMA UNI ISO 30415

NORMA UNI ISO 27001

• Servizi di pulizia e spazzamento

3 • RACCOLTA RIFIUTI URBANI EGALITÀ

dealservice si occupa altresì dell'avvio al trattamento dei rifiuti urbani, raccolti in maniera differenziata, presso idonei impianti autorizzati, al fine di massimizzare il recupero e la valorizzazione degli stessi.

# PRINCIPI FONDAMENTALI



- attribuito il conferimento alla specifica utenza;
- definita la data del ritiro;
- fornita informazione sulle modalità di esposizione dei materiali da ritirare.

## EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ



## ALTRI SERVIZI

Idealservice assicura l'erogazione del servizio, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche e gli stessi diritti e medesimi risultati a parità di servizio prestato, a tutti i cittadini-utenti, ovunque residenti o domiciliati. Si impegna, inoltre, ad adeguare la modalità di erogazione del servizio alle esigenze dei cittadini-utenti diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli.

- raccolta rifiuti presso mercati rionali della città;
- raccolta pile e farmaci;
- raccolta rifiuti cimiteriali;
- raccolta rifiuti sagre.

## CONTINUITÀ



Idealservice garantisce la continuità e la regolarità delle attività sulla base delle modalità previste nella convenzione di servizio. Si impegna, inoltre, ad adottare tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di risoluzione di eventuali disservizi e fornire tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata degli stessi, garantendo le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

## PARTECIPAZIONE OBIETTIVI DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA



L'utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al soggetto gestore, ai sensi della Legge n. 241/1990 e del D. Lgs. n. 195/2005, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti. L'utente ha, inoltre, il diritto di partecipare attivamente alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Nel grafico che segue, si evidenzia il limite di legge in termini di percentuale di raccolta differenziata\*:

## TRASPARENZA



Il grafico seguente evidenzia le variazioni di produzione pro-capite del rifiuto secco indifferenziato.

Gli utenti hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio, nonché di accedere ad archivi, registri, atti e documenti ai sensi e nelle modalità di quanto stabilito dalla Legge 241/1990 e del D. Lgs. 195/2005.

# INDICATORI QUALITÀ DEL SERVIZIO





# GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENZA



rapporto servizi regolari vs. servizi programmati	70-90%
rapporto servizi regolari e recupero vs. servizi programmati	70-90%
tempo massimo intervento dalla chiamata	2 giorni lavorativi (per 70-90% delle prestazioni)

## SITO INTERNET

Se non altrimenti specificato i tempi indicati si intendono espressi in giorni di calendario, naturali e consecutivi. Tutte le informazioni inerenti la gestione dei servizi e gli orari ed i giorni di effettuazione sono disponibili sul sito. Per la decorrenza, si fa riferimento al giorno successivo la data di protocollo aziendale.  
<https://serviziambientali.idealservice.it/it/>

Nello specifico, gli standard dei tempi di attesa sono riportati nella tabella seguente:

Tempo di attesa al call center	60 secondi - 60% delle chiamate risposte - 120 secondi - 30% delle chiamate risposte
Tempo di risposta alla richieste scritte non richiedono sopralluogo o verifiche	10 giorni lavorativi
Tempo di risposta alla richieste scritte che richiedono sopralluogo o verifiche	30 giorni lavorativi

Espresso il rifiuto, il cliente deve:

- ricevere notifiche automatizzate su quale rifiuto esporre e quando esporlo;
- consultare in qualsiasi momento il calendario di raccolta;
- consultare tutte le principali informazioni sul servizio e i contatti utili;
- consultare le tipologie di rifiuti e le metodologie generali di raccolta;
- inviare segnalazioni (es. rifiuti abbandonati);
- compilare indagini di customer satisfaction.

## FACEBOOK

All'interno della pagina Facebook aziendale <https://www.facebook.com/idealservice.coop> è possibile trovare tutti gli aggiornamenti sulle attività svolte e informazioni generali.



Per informazioni, prenotazioni e segnalazioni

### APP IDEALSERVICE RIFIUTO ZERO

Attivo dal Lunedì al Sabato  
dalle 8.00 alle 18.00

<https://serviziambientali.idealservice.it/it/>

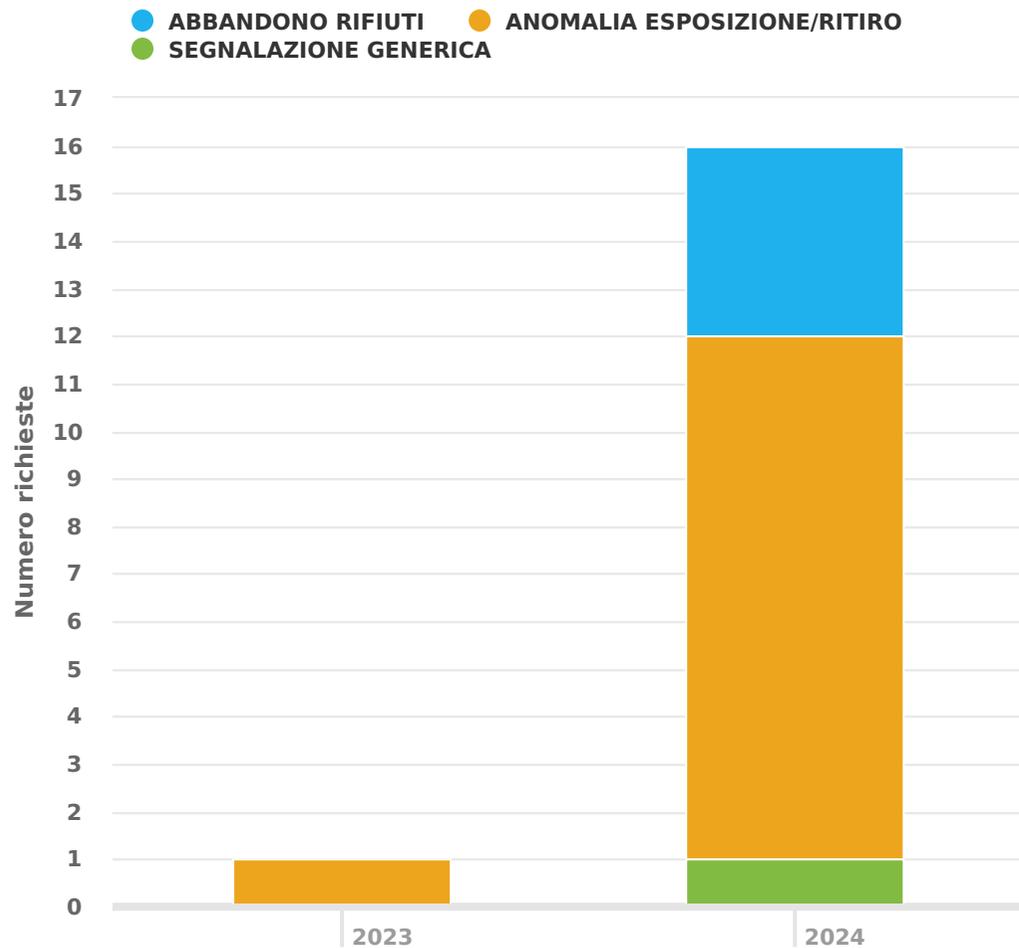


QR CODE  
Google play



QR CODE  
App Store





## COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE

Idealservice 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:

- 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;

- video informativi in fase di avvio servizio e dirette video;
- laboratori teorici e pratici per diffondere una cultura ambientale nei cittadini;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- campagne di educazione ambientale dedicate agli istituti scolastici.

## SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, Idealservice effettua delle indagini di customer satisfaction volte a:

- definire il grado di soddisfazione degli utenti del servizio di gestione dei rifiuti;
- identificare aree di debolezza e componenti di eccellenza creando una mappa delle priorità d'intervento;
- individuare le aspettative attese e quelle disattese nel corso di ciascun anno di attività;
- verificare alcuni elementi e bisogni conoscitivo-informativi da parte degli utenti.

L'organizzazione dell'indagine viene effettuata rispettando i seguenti passaggi:

- elaborazione del progetto d'indagine;
- realizzazione di un'indagine preliminare;
- redazione del questionario e pubblicazione sul sito <https://serviziambientali.idealservice.it/it/>
- elaborazione e presentazione dei risultati;
- impostazione dei piani di miglioramento e pubblicizzazione dei risultati.

L'indagine di customer satisfaction è finalizzata a raccogliere principalmente informazioni su:

- analisi socio-demografica degli intervistati
- qualità del servizio di raccolta rifiuti
- qualità di pulizie/igiene urbana
- qualità del personale Idealservice
- qualità degli operatori del Numero Verde
- qualità nella risposta a reclami/segnalazioni
- qualità del materiale informativo/comunicazione con gli utenti

- suggerimenti

Le domande che indagano la qualità presentano una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 5 (molto soddisfacente). Soddisfazione complessiva (media):

Estremamente soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Indifferente	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
-----------------------------	---------------------------	--------------	---------------------	---------------------------

L'indagine di customer satisfaction è pubblicato sul sito servizi ambientali al seguente link:

[https://serviziambientali.idealservice.it/it/comuni/comune\\_page/indagine-di-gradimento/](https://serviziambientali.idealservice.it/it/comuni/comune_page/indagine-di-gradimento/)

In aggiunta a tale forma di verifica del livello di soddisfazione degli utenti, Idealservice prevede un'assistenza diretta sul territorio attraverso l'impiego degli steward ambientali per azioni di:

- presenza mercati, sagre ed eventi locali;
- presenza serate informative;
- interventi c/o scuole del territorio;
- controllo territorio (abbandoni e segnalazioni);
- presidio punti informativi;
- organizzazione giornate ecologiche e laboratori pratici.