CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

idealservice
persone. ambiente. futuro.

servizi ambientali

COMUNE DI VILLA SAN GIOVANNI IN TUSCIA

APRILE 2024

SOMMARIO

INTRODUZIONE

SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

PRINCIPI FONDAMENTALI

INDICATORI QUALITÀ DEL SERVIZIO

GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

SCHEMA REGOLATORIO

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 Villa san Giovanni in Tuscia (VT) 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/

Idealservice si impegna a pubblicare, a fronte di importanti revisioni del servizio, aggiornamenti periodici per garantire un’informazione sempre trasparente e vicina ai cittadini.

2. PRESENTAZIONE DEL GESTORE

Nata a Udine nel 1953 come impresa dedita alle pulizie, Idealservice si è evoluta già dai primi anni Novanta in direzione multisettoriale (con servizi quali pulizie civili e sanitarie, igiene urbana, raccolta e smaltimento rifiuti, manutenzioni, logistica, ecc.), con l'obiettivo di essere un'impresa in grado di offrire servizi integrati sia a Clienti pubblici che privati, ed è oggi una delle realtà di riferimento nel settore dei servizi all'ambiente e al territorio.

Grazie ad una consolidata esperienza, a una forte propensione all'innovazione e a un personale altamente qualificato, oggi il Gruppo Idealservice si pone come interlocutore unico e responsabile nel settore dei servizi, capace di progettare in partnership con il Cliente soluzioni su misura altamente innovative per ogni specifica esigenza.

Idealservice è infatti in grado di incrementare l'efficienza e la competitività dei propri servizi, sfruttando le tecnologie più avanzate e lo sviluppo di sistemi informativi sempre più intelligenti, con l'obiettivo di offrire modelli di servizio innovativi, basati sul reale impiego degli ambienti e quindi sulle reali necessità di acquisto del Cliente.

Tre sono le divisioni su cui si articola il lavoro di Idealservice: Facility Management (pulizia e sanificazione in ambito sanitario, civile, industriale; manutenzioni immobiliari e impiantistiche; manutenzione aree verdi; portierato e servizi di reception; logistica integrata e gestione magazzini, ecc.); Servizi Ambientali (raccolta differenziata; trasporto, selezione e smaltimento dei rifiuti); Impianti (impianti di selezione rifiuti multimateriale, valorizzazione delle materie prime e seconde). La vocazione è produrre servizi integrati, con una continua attenzione al mercato in modo da offrire soluzioni innovative, efficienti e personalizzate.

Idealservice in cifre	
Giro d'affari	**Lavo**
oltre 140 milioni	oltre
Utile netto	**Clien**
oltre 2.7 milioni	oltre
Patrimonio netto	**Form**
oltre 49 milioni	oltre

Certificazioni
UNI EN ISO 9001 (Qualità)

UNI EN ISO 14001 (Ambiente)
UNI EN ISO 45001 (Sicurezza)
SA 8000 (Etica)
MERIT AWARD per la Gestione Integrata QSA
Certificato EBAFoS di asseverazione per l’adozione e l’efficace attuazione del Modello di organizzazione e gestione della Sicurezza
3 stelle Rating di Legalità AGCM

3. VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente Carta, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da ARERA, ha validità a decorrere dal 1/02/2022 fino alla decorrenza del nuovo affidamento, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani.

SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Idealservice opera sul territorio del Comune di Villa San Giovanni in Tuscia servendo un bacino di:

Superficie 5,28 kmq	
Residenti 1200	

L'organico / parco mezzi è così composto:

Sede direzionale	Via Basaldella 90 – 33037 Pasian di Prato (UD)
Sede operativa	Blera, VT
Totale dipendenti, di cui:	Calcolato automaticamente
Impiegati	Calcolato automaticamente
Addetti ai servizi e operai	Calcolato automaticamente
Mezzi leggeri (fino a 3,5 t.)	Un costipatore
Mezzi pesanti (peso totale a terra superiore 3,5 t.)	Compattatore 3 assi

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

- Servizi di pulizia e spazzamento
- Raccolta rifiuti urbani

Idealservice 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.

RACCOLTA RIFIUTI URBANI

I servizio di raccolta dei rifiuti urbani viene svolto tramite:

- raccolta domiciliare porta a porta;
- Guardiania Centro di Raccolta Comunale

Il servizio di raccolta domiciliare porta a porta presso le utenze domestiche e non domestiche prevede il seguente calendario di ritiro:

Tabella calendario raccolta

Nel caso di conferimenti non corretti da parte dell'Utente gli operatori non raccolgono il materiale, ma provvedono ad applicare sul contenitore/sacchetto un avviso (adesivo) che segnala la non conformità.
In questo modo l'Utente è sottoposto ad una costante attività formativa di controllo, in quanto deve ritirare il contenitore/sacchetto non raccolto, correggere l'errore di conferimento e riesporre il rifiuto nel successivo turno di raccolta.

ALTRI SERVIZI

I servizi accessori a richiesta, per il carattere di generalità e connessione con il mantenimento dell'igiene pubblica, sono i seguenti:

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

Tali servizi sono attivati da Idealservice in base ai fabbisogni comunali ed in genere legati ad una analisi puntuale di dettaglio locale e strettamente connessa alle effettive esigenze di servizio.

OBIETTIVI DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA

Idealservice, come specificato nel Contratto di Servizio, annualmente si pone degli obiettivi legati ai principali servizi erogati, in modo da rappresentare le esigenze di cittadini/utenti e assicurare loro i medesimi risultati.
Di seguito gli indicatori quali-quantitativi sui quali viene misurata la performance aziendale, oggetto di verifica nei termini previsti dal Contratto di Servizio.

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

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

DESCRIZIONE E MANUTENZIONE CONTENITORI AD USO PRIVATO

Il servizio di manutenzione dei contenitori per uso privato consiste nella sostituzione dei contenitori danneggiati, a seguito di apertura della pratica da parte dell'utente.
L'utente può richiederne la sostituzione tramite:
Numero Verde 800 719741
Ufficio Comune;
Portale Idealservice
https://serviziambientali.idealservice.it/it/comuni/villa-san-giovanni-in-tuscia/segnalazioni/

La consegna sarà effettuata all'utenza a seguito della presentazione di un documento di identità (o delega dell'intestatario dell'utenza).

CENTRO DI RACCOLTA

Il Centro di Raccolta è un'area presidiata e allestita, per il conferimento gratuito di tipologie di rifiuti urbani (per le utenze domestiche) e assimilati (per le utenze non domestiche). In tale area si svolgono attività di raccolta gratuita e di avvio al recupero di rifiuti ingombranti, elettrici ed elettronici (RAEE) e quelle tipologie di rifiuti che non possono essere conferiti nei contenitori stradali/domiciliari.

Per ricevere le informazioni relative alla localizzazione del Centro di Raccolta (stazione ecologica) e gli orari di apertura, alle frazioni e quantitativi di rifiuti conferibili da parte delle utenze domestiche e non domestiche è possibile consultare il sito https://serviziambientali.idealservice.it/it/comuni/villa-san-giovanni-in-tuscia/

I rifiuti che possono essere conferiti presso Il Centro di Raccolta sono i seguenti:

- Imballaggi in vetro 15.01.07
- Ingombranti 20.03.07
- Metallo 20.01.40
- Sfalci e potature 20.02.01
- Carta e cartone 20.01.01
- Imballaggi in plastica 15.01.02
- Plastica rigida 20.01.39
- Pile 20.01.34
- Farmaci 20.01.32
- Oli e grassi commestibili 20.01.25
- Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche R1 - R2 - R3 - R4 - R5
- Legno 17.02.01
- Inerti 17.09.04
- Secco indifferenziato 20.03.01

PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

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.

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

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.

TRASPARENZA

Gli utenti hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio, nonchè 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.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, secondo precisi criteri di fattibilità tecnica ed economica.
Provvede altresì alla graduale informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, al fine di limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti agli utenti.

CORTESIA

Idealservice si impegna a garantire all'utente un rapporto basato sulla cortesia, sull'educazione ed il rispetto. Assicura, inoltre, di fornire tutte le informazioni e le indicazioni utili al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

Idealservice, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE

Idealservice, nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento.

PRIVACY

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti quali: società controllate dal gestore, banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

INDICATORI QUALITÀ 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:

- eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza;
- parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- l'erogazione dei servizi pubblici con carattere di continuità e regolarità, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche;
- predisposizione di servizi sostitutivi di emergenza, fornendo al cittadino adeguate informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili;
- 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;
- rapporto personale dell'Azienda operante e Utente improntato ad un modello di cortesia ededucazione, nel rispetto del Codice Etico, impegnandosi anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti;
- qualità del servizio e sostenibilità. Idealservice 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.

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.

ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

È 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 dal protocollo di Idealservice o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.
I tempi standard specifici garantiti per fornire risposte all'Utente sono:

tempo massimo risposta a reclami e richieste scritte	30 giorni (per il 70-90% delle prestazioni)
tempo media attesa servizio telefonico	179,9 secondi
tempo massimo di attesa allo sportello	/
tempo massimo ritiro rifiuti ingombranti	7-10 giorni (per il 70-90% delle prestazioni)
tempo massimo interventi da segnalazioni	10 giorni lavorativi
numero interruzioni servizio di raccolta	/
tempo massimo recupero interruzioni servizio di raccolta	24 ore (per il 70-90% delle prestazioni)
numero di interruzioni servizio spazzamento	/
tempo massimo recupero interruzioni servizio spazzamento	24 ore (per il 70-90% delle prestazioni)
rapporto servizi regolari vs. servizi programmati	70-90%
rapporto servizi regolari e recuperi vs. servizi programmati	70-90%
tempo massimo intervento dalla chiamata	2 giorni lavorativi (per 70-90% delle prestazioni)

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.

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

GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

Per informazioni, segnalazioni e reclami sui servizi gli utenti hanno a disposizione i seguenti strumenti:

SITO INTERNET

Tutte le informazioni inerenti la gestione dei servizi e gli orari ed i giorni di effettuazione sono disponibili sul sito https://serviziambientali.idealservice.it/it/

APPLICAZIONE IDEALSERVICE RIFIUTO ZERO

Per facilitare gli utenti nella raccolta differenziata Idealservice mette a disposizione un'applicazione mobile, scaricabile gratuitamente da Apple Store e Google Play.
Essa permette di:

- 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.

NUMERO VERDE

Per ogni informazioni è possibile contattare il **Numero Verde 800 719741- dal lunedì al sabato - dalle 8 alle 18** - per:

- richiedere informazioni sui servizi;
- inoltrare segnalazioni;
- prenotare servizi a domicilio;
- segnalare i contenitori domestici danneggiati per la raccolta differenziata;
- richiedere sostituzione contenitori danneggiati.

CORRISPONDENZA

Oltre ai canali sopra descritti è possibile comunicare con Idealervice attraverso centralino centrale e periferico, posta elettronica, PEC, servizio postale.

Servizi Contatti	**Orari**
Segreteria generale	0432 693511 Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30
Segreteria logistica (sede periferica)	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00 e il sabato dalle 9 alle 12.
E-mail	logisticabassatusciasegreteria@idealservice.it
PEC	info@pec.idealservice.it
Posta ordinaria (sede periferica)	XXXXXXXX

Di seguito gli indicatori quali-quantitativi sui quali viene misurata la performance del servizio clienti:
SEGNALAZIONI

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 ambientiali al seguente link: https://serviziambientali.idealservice.it/it/comuni/villa-san-giovanni-in-tuscia/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.

SCHEMA REGOLATORIO

Il Comune di Villa San Giovanni in Tuscia rientra nello **Schema Regolatorio I**

Descrizione degli schemi regolatori

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I OBBLIGHI MINIMI	SCHEMA III LIVELLO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO AVANZATO

idealservice
persone. ambiente. futuro.

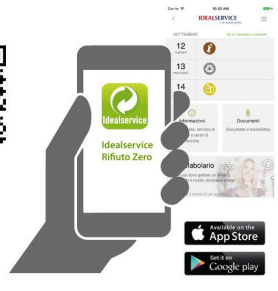
servizi ambientali

Per informazioni, prenotazioni e segnalazioni

Attivo dal Lunedì al Sabato
dalle 8.00 alle 18.00

https://serviziambientali.idealservice.it/it/

APP IDEALSERVICE RIFIUTO ZERO

QR CODE
Google play

QR CODE
App Store