

# **CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**

## **“Provincia e Ambiente S.r.l. *in house providing*”**

### **INTRODUZIONE**

#### **La Carta della Qualità dei Servizi**

La Carta della qualità dei servizi è la dichiarazione degli impegni che Provincia e Ambiente S.r.l. *in house providing* assume nei confronti degli utenti circa il livello di qualità dei servizi erogati agli utenti.

Scopo della presente Carta è quello di descrivere i servizi offerti dal gestore e di stabilire e garantire i diritti degli utenti dei servizi.

La Carta della Qualità dei Servizi di Provincia e Ambiente S.r.l. *in house providing* è pubblicata sul sito istituzionale della società all'indirizzo [www.provinciambiente.eu](http://www.provinciambiente.eu)

### **I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA “CARTA”**

#### **Eguaglianza e Imparzialità**

Provincia e Ambiente S.r.l. *in house providing* si impegna a fornire un trattamento imparziale ed equo a tutti i suoi utenti. Con particolare cura vengono considerate, sempre nel rispetto della parità di trattamento, le esigenze dei soggetti disabili e degli utenti socialmente più deboli.

#### **Continuità**

Provincia e Ambiente S.r.l. *in house providing* si impegna a garantire lo svolgimento continuo e regolare dei propri servizi, cercando di ridurre al minimo la durata delle eventuali interruzioni.

#### **Partecipazione**

Provincia e Ambiente S.r.l. *in house providing* promuove e facilita il coinvolgimento degli utenti nel miglioramento della qualità dei servizi. In particolare, è aperta alla ricezione di osservazioni, proposte e reclami da parte degli utenti.

#### **Efficienza ed Efficacia**

Provincia e Ambiente S.r.l. *in house providing* persegue quale obiettivo il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti.

#### **Chiarezza e Trasparenza**

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte da Provincia e Ambiente S.r.l. *in house providing* e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

#### **Cortesìa**

Provincia e Ambiente S.r.l. *in house providing* si impegna a curare la cortesia nei confronti dell'utente, ponendo la massima attenzione alla semplicità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli utenti.

## **I SERVIZI OFFERTI**

### **Mission del servizio**

La Mission è quella di gestire in forma imprenditoriale servizi a favore della Pubblica Amministrazione, da erogare per lo svolgimento di funzioni amministrative di natura pubblicistica, ovvero per lo svolgimento esternalizzato di funzioni amministrative, di cui resta titolare l'autorità competente e con cui la stessa autorità provvede al perseguimento dei propri fini istituzionali orientati al contenimento energetico, alla sicurezza dei cittadini ed alla salvaguardia dell'ambiente.

### **Gli obiettivi del servizio**

#### **Modalità di accesso al servizio**

Provincia e Ambiente S.r.l. *in house providing* ha istituito, presso la propria sede di Pescara, uno sportello informativo al servizio dell'utenza ove è possibile ricevere le informazioni inerenti il servizio; le informazioni possono essere richieste anche telefonicamente o essere reperite sul sito web all'indirizzo [www.provinciambiente.eu](http://www.provinciambiente.eu).

Lo sportello informativo è sito in Via del Concilio, 6 – 65121 – Pescara ed è aperto al pubblico nei seguenti giorni ed orari:

*dal Lunedì al Venerdì dalle 9,00 alle 12,30 e dalle 14,30 alle 17,00*

## **IMPEGNI E GARANZIE**

Per garantire una buona erogazione di servizi, Provincia e Ambiente S.r.l. *in house providing* ha individuato alcuni “standard” che permettano agli utenti di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità.

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità garantiti gli utenti del servizio possono presentare reclamo in base alle modalità proposte nel capitolo successivo e Provincia e Ambiente S.r.l. *in house providing*, esaminato il reclamo ed accertata la fondatezza, provvede a modificare ed adeguare le proprie procedure al fine di non incorrere nel disservizio segnalato, dandone evidenza all'utente che ha provveduto a segnalare il mancato rispetto degli standard di qualità.

Si fa presente che gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni “normali” di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovuti ad eventi eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) e atti dell'Autorità Pubblica.

## STANDARD E IMPEGNI DI QUALITÀ

Attività / Servizio	Indicatore	Standard Generico	Risultato Atteso
Garanzia della normale erogazione dei servizi	Apertura giornaliera degli uffici negli orari indicati	8 ore di apertura giornaliera per 5 giorni a settimana per tutto l'anno (salvo festivi e prefestivi)	100%
Garanzia della normale apertura dello Sportello Informativo	Apertura giornaliera dello Sportello Informativo negli orari indicati	6 ore di apertura giornaliera per 5 giorni a settimana per tutto l'anno (salvo festivi e prefestivi)	100%
Ispezioni <i>in situ</i> sugli impianti termici non certificati.	Eseguire almeno 6.000 ispezioni ogni anno sugli impianti termici	40 Ispezioni giornaliere con minimo 18 ispezioni per verificatore (salvo festivi e prefestivi)	100%
Invio distinte di pagamento all'utenza.	Emissione e validazione delle distinte di pagamento agli utenti entro 60 giorni dall'effettuazione	Invio delle distinte di pagamento entro 60 giorni dall'esecuzione dell'ispezione.	100%

## L'ASCOLTO DEGLI UTENTI

L'ascolto dei/delle cittadini/e e degli utenti è un impegno prioritario per Provincia e Ambiente S.r.l. *in house providing*. Per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del nostro servizio e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con i nostri utenti abbiamo previsto diverse forme di ascolto:

- a) **rilevazioni periodiche della soddisfazione dell'utenza** per verificare il gradimento del servizio;
- b) **analisi di tutti i suggerimenti e dei reclami** pervenuti al servizio;
- c) **verifica del rispetto degli impegni e degli standard** contenuti nella Carta dei Servizi.

## I SUGGERIMENTI E LE PROPOSTE

Provincia e Ambiente S.r.l. *in house providing* si impegna a ricercare tutte le possibili occasioni di dialogo con l'utenza al fine di essere informato sulle sue opinioni e sul suo giudizio in merito alla qualità del servizio erogato. L'utente può inoltre fornire suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio per iscritto. I suggerimenti vanno presentati per iscritto (può essere utilizzato il modulo di cui all'Allegato A) e possono essere inoltrati a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo:

[info@provinciambiente.eu](mailto:info@provinciambiente.eu)

oppure presentati direttamente presso la sede del servizio al seguente indirizzo:

[Via del Concilio, 6 – 65121 – Pescara.](#)

## I reclami

Gli utenti possono rivolgersi al gestore per qualunque questione derivante da rapporti con esso intrattenuti e avente ad oggetto rilievi circa il modo con cui lo stesso abbia gestito operazioni o servizi, ivi compreso quanto riportato nella Carta della qualità medesima.

I reclami sulla qualità delle prestazioni fornite vanno presentati per iscritto (può essere utilizzato il modulo di cui all'Allegato B) e devono in ogni caso contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema.

I reclami possono essere inoltrati a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo:

[info@provinciambiente.eu](mailto:info@provinciambiente.eu)

oppure presentati direttamente presso la sede del servizio al seguente indirizzo:

[Via del Concilio, 6 – 65121 – Pescara](#)

**Entro 15 giorni lavorativi, dal ricevimento** del reclamo verrà fornita risposta scritta agli utenti. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 15 giorni lavorativi sarà comunque inoltrata all'utente una lettera nella quale si spiegheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

## INFORMAZIONI UTILI

***Dove Siamo***  
**Sede di Pescara**

**Via del Concilio, 6 - 65121 - Pescara**  
**Tel. 085 2058819**

Sito web: [www.provinciambiente.eu](http://www.provinciambiente.eu)  
e-mail: [info@provinciambiente.eu](mailto:info@provinciambiente.eu)  
p.e.c.: [provinciambiente@pec.it](mailto:provinciambiente@pec.it)

**Orario di apertura al Pubblico: 9,00 - 12,30; 14,30 - 17,00**  
**Giorni di Apertura al Pubblico: dal Lunedì al Venerdì**

## INFORMAZIONI LEGALI

*Provincia e Ambiente S.r.l. società in house providing*

*Socio unico Provincia di Pescara*

*Capitale Sociale: € 100.000,00 (i.v.)*

*Partita IVA e C.F.: 01639410685*

*Numero REA: PE-117232*

*Classificazione ATECORI 2007 dell'attività (informazione di sola natura statistica):*

- *Codice: 43.21.01 - installazione di impianti elettrici in edifici o in altre opere di costruzione (inclusa manutenzione e riparazione)*
- *Codice: 43.21.02 - installazione di impianti elettronici (inclusa manutenzione e riparazione)*
- *Codice: 43.22 - installazione di impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento dell'aria (inclusa manutenzione e riparazione)*
- *Codice: 43.22.01 - installazione di impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento dell'aria (inclusa manutenzione e riparazione) in edifici o in altre opere di costruzione*
- *Codice: 43.22.02 - installazione di impianti per la distribuzione del gas (inclusa manutenzione e riparazione)*
- *Codice: 43.22.03 - installazione di impianti di spegnimento antincendio, compresi quelli integrati (inclusa manutenzione e riparazione)*

*L'impresa, ai sensi del Decreto 22 gennaio 2008 n. 37 recante norme per la sicurezza degli impianti, è abilitata, salvo le eventuali limitazioni più sotto specificate, all'installazione, alla trasformazione, all'ampliamento e alla manutenzione degli impianti di cui all'Art. 1 del Decreto n. 37/2008 come segue:*

*1) Lettera A*

*impianti di produzione, trasformazione, trasporto, distribuzione, utilizzazione dell'energia elettrica, impianti di protezione contro le scariche atmosferiche, nonché' gli impianti per l'automazione di porte, cancelli e barriere*

*2) Lettera B*

*impianti radiotelevisivi, le antenne e gli impianti elettronici in genere*

*3) Lettera C*

*impianti di riscaldamento, di climatizzazione, di condizionamento e di refrigerazione di qualsiasi natura o specie, comprese le opere di evacuazione dei prodotti della combustione e delle condense, e di ventilazione ed aerazione dei locali Limitatamente a: impianti di riscaldamento, climatizzazione e condizionamento di qualsiasi natura o specie, comprese le opere di evacuazione dei prodotti della combustione e delle condense, e di ventilazione ed aerazione dei locali*

*4) Lettera D*

*impianti idrici e sanitari di qualsiasi natura o specie*

5) Lettera E

*impianti per la distribuzione e l'utilizzazione di gas di qualsiasi tipo, comprese le opere di evacuazione dei prodotti della combustione e ventilazione ed aerazione dei locali*

6) Lettera G

*impianti di protezione antincendio*

## **DOCUMENTI ALLEGATI**

**A Modulo per suggerimenti**

**B Modulo per reclami**

**MODULO PER SUGGERIMENTI**

Spett.le

.....  
.....

Via .....  
65121 Pescara

Tel. ....

Fax .....

e-mail: .....

Il presente modulo può essere utilizzato per un suggerimento. Per ottenere una risposta deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali.

<b>Qual è il problema/l'idea?</b>
<b>Proposta di soluzione/miglioramento</b>

Nome e cognome.....

Via.....CAP e città.....

Tel.....e mail .....

Data .....Firma.....

**INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI**

In relazione al Testo unico riguardante la "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali " [D. Lgs. 196/2003] si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una eventuale risposta al suggerimento.

Allegato B

**MODULO PER RECLAMI**

Spett.le

.....  
.....

Via .....  
65121 Pescara

Tel. ....

Fax .....

e-mail: .....

*luogo e data*.....

**Presentazione di reclamo**

La/il sottoscritta/o .....

nata/o a.....il.....e residente a.....

in via/piazza..... presenta reclamo per le seguenti ragioni:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

*(descrizione dell'accaduto e della relativa tempistica, con evidenziazione ove possibile dei servizi e del personale interessati)*

Alla luce di quanto sopra esposto, la/il sottoscritta/o chiede:

.....  
.....  
.....

*(enunciare le modalità secondo le quali ad avviso del soggetto può essere posto rimedio al disservizio od alla diversa violazione segnalata).*

Cordiali saluti.

.....  
*Firma*

**Allegati:**

n. .... (indicare il totale degli eventuali allegati)

**INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI**

In relazione al Testo unico riguardante la "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" [D. Lgs. 196/2003] si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una eventuale risposta al reclamo



