



PIZZAMIGLIO ANDREA s.r.l.  
Servizi Ambientali

# CARTA DEI SERVIZI



ANNO 2012

Via Fratelli Cervi, 62/64 - 27010 SIZIANO (PV)

## **SOMMARIO**

PREMESSA .....	3
PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA .....	4
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	4
LIVELLI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO .....	7

## PREMESSA

### COS'È LA CARTA DEI SERVIZI DELL'IGIENE URBANA

PIZZAMIGLIO ANDREA s.r.l., al fine di soddisfare le aspettative degli utenti, perseguendo una strada di chiarezza e trasparenza, redigono la presente Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi è una dichiarazione sugli **standard di servizio** che vengono offerti al cittadino/utente. In essa vengono descritte le principali caratteristiche del servizio e delle prestazioni erogate e, allo stesso tempo, vengono riconosciuti i diritti del cittadino, consentendo agli stessi una valutazione oggettiva delle attività svolte dal gestore. La Carta dei Servizi costituisce, dunque, uno strumento di **tutela per il cittadino**.

Il presente documento ha validità triennale e viene aggiornata ogniqualvolta dovessero intervenire variazioni a quanto indicato. Con la presente carta si attuano le prescrizioni della normativa di riferimento, di seguito riportata:

- **L. 7 Agosto 1990 n° 241**

*“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”*

- **DPCM 27 Gennaio 1994**

*“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*

- **DPCM 11 Ottobre 1994**

*“Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”*

- **DL 12 Maggio 1995 n° 163** convertito con la L. 11 Luglio 1995 n° 273

*“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.” Art. 2 Qualità dei servizi pubblici*

- **L. 8 Novembre 2000 n° 328**

*“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali - Art. 13*

## **PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA**

La ditta PIZZAMIGLIO ANDREA s.r.l. è un'azienda di consolidata esperienza nel settore dell'igiene urbana, nata nei primi anni '60 dal fondatore Pizzamiglio Andrea prima come azienda artigianale e successivamente trasformata in Società a responsabilità limitata.

La lunga esperienza gestionale nei servizi di igiene urbana, fornisce ai propri clienti sia pubblici che privati, un servizio completo della gestione del rifiuto, dall'origine fino alle fasi successive di recupero e/o smaltimento finale.

L'azienda ha maturato negli anni importanti esperienze e competenze nell'espletamento dei servizi di igiene urbana, grazie alle gestioni effettuate in realtà diversificate.

La società ha sede legale in Siziano in Via F.lli Cervi, 62/64.

La sede amministrativa ed operativa invece è situata nella zona industriale di Siziano in Via Lombardia, 8.

L'azienda conta circa 35 dipendenti e gestisce i servizi di igiene urbana principalmente nell'area pavese, ma è presente anche nel milanese e nel lodigiano.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La gestione dei rifiuti urbani è svolta da PIZZAMIGLIO ANDREA s.r.l. nel rispetto dei seguenti principi:

- EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ
- QUALITÀ
- SICUREZZA
- ACCESSIBILITÀ E TRASPARENZA
- CONTINUITÀ
- CORTESIA
- RISPETTO DELLE NORME

## **UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

L'erogazione del servizio è ispirata ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di equità assicurando parità di trattamento a tutti i cittadini e garantendo, inoltre, il rispetto della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione o lingua. Nell'erogazione del servizio PIZZAMIGLIO ANDREA s.r.l. garantisce che i comportamenti del personale nei confronti dei cittadini siano ispirati a criteri di imparzialità, obiettività e neutralità. Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di clienti.

## **QUALITÀ**

PIZZAMIGLIO ANDREA s.r.l. si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'utente non solo nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti, conformi agli standard CE e che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute del cittadino.

PIZZAMIGLIO ANDREA s.r.l. è certificata ISO 9001:2008 ed è quindi direttamente impegnata nel mantenimento del Sistema di Gestione della Qualità:

- diffondendo la cultura della Qualità e stimolando la condivisione dell'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente/utente
- assicurando che siano definiti gli obiettivi per la Qualità e di miglioramento delle prestazioni ambientali coerentemente con le risorse disponibili
- assicurando i processi di comunicazione interna necessari al coinvolgimento di tutto il personale aziendale nel Sistema di Gestione per la Qualità
- definendo azioni di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati.

PIZZAMIGLIO ANDREA s.r.l. ha inoltre raggiunto nel 2010 il Certificato del Sistema di Gestione Ambientale secondo la norma ISO 14001 .

## **SICUREZZA**

PIZZAMIGLIO ANDREA s.r.l. è impegnata nel costante monitoraggio dei rischi presenti in azienda nell'ambito della gestione generale della sicurezza nell'ambiente di lavoro, dando maggior riguardo alla valutazione dell'esposizione dei lavoratori ai rischi derivanti da vibrazioni meccaniche, alla valutazione dell'esposizione dei lavoratori ai rischi derivanti dal rumore ed alla valutazione dei rischi da movimentazione manuale dei carichi .

Il rigoroso controllo ha permesso di raggiungere il certificato di Sistema di Gestione per la Sicurezza della Norma BS OHSAS 18001 : 2007

## **ACCESSIBILITA' E TRASPARENZA**

PIZZAMIGLIO ANDREA s.r.l. assicura una costante, puntuale e capillare informazione verso gli utenti.

Ogni utente ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, secondo le modalità previste dalla legge.

L'utente può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. PIZZAMIGLIO ANDREA s.r.l. si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente garantendo risposte chiare e tempestive. Le valutazioni fornite dagli utenti saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità del servizio.

## **CONTINUITA'**

PIZZAMIGLIO ANDREA s.r.l. si impegna ad erogare il servizio in maniera continua, regolare e senza interruzioni. L'azienda si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi che dovessero crearsi per il disservizio.

## **CORTESIA**

PIZZAMIGLIO ANDREA s.r.l. si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti. Ogni dipendente è tenuto a rendersi disponibile nell'agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

PIZZAMIGLIO ANDREA s.r.l. garantisce procedure amministrative chiare ed il più semplici possibili, pone la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente. L'azienda assicura un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio. Sono anche attive diverse linee di comunicazione, telefoniche e telematiche.

## **APERTURA AL TERRITORIO E AL SOCIALE**

PIZZAMIGLIO ANDREA s.r.l. si impegna a collaborare con associazioni/organizzazioni del territorio che perseguono l'obiettivo del recupero di risorse ambientali attraverso la raccolta differenziata dei rifiuti. Nelle attività di sensibilizzazione l'azienda presta una particolare attenzione alla collaborazione con le scuole.

## **RISPETTO DELLE NORME**

PIZZAMIGLIO ANDREA s.r.l. s'impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza.

L'Azienda garantisce la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

## **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

PIZZAMIGLIO ANDREA s.r.l. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti/utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto. I dati personali che PIZZAMIGLIO ANDREA s.r.l. raccoglie dagli utenti al momento dell'erogazione di particolari servizi sono comunque acquisiti al fine dell'espletamento diretto o indiretto del servizio di igiene urbana (ad esempio: prenotazione ritiro a domicilio rifiuti ingombranti, conferimento presso centri di raccolta rifiuti, raccolta reclami, indagini statistiche e di customer satisfaction, ecc.) e saranno trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003.

## **LIVELLI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO**

### **A\_ RAPPORTI CON L'UTENZA**

PIZZAMIGLIO ANDREA s.r.l. garantisce all'utente la possibilità di effettuare segnalazioni sul servizio con modalità semplici e facilmente accessibili, attraverso:

- n° verde : in fase di attivazione
- n° telefono : 0382.617441 – 0382.610969
- n° fax : 0382.610678
- indirizzo e-mail : [info@pizzamiglioandreasrl.it](mailto:info@pizzamiglioandreasrl.it)
- indirizzo pec : [pizzamiglioserviziambientali@pec.it](mailto:pizzamiglioserviziambientali@pec.it)

E' sempre possibile effettuare comunicazioni scritte via posta al seguente indirizzo :

- PIZZAMIGLIO ANDREA s.r.l.  
Via F.lli Cervi, 62/64  
27010 – SIZIANO -Pv-

Tutti i dipendenti, a contatto con l'utenza, saranno muniti di:

- tesserino di riconoscimento, sul quale saranno riportati il logo-tipo dell'azienda, il numero di matricola, la fotografia
- indumenti sempre puliti e indossati in modo decoroso.

### **B\_ TEMPI DI RISPOSTA**

I tempi standard specifici garantiti da PIZZAMIGLIO ANDREA s.r.l. per fornire risposte sono :

- richiesta scritta, se richiede sopralluogo: 20 giorni
- richiesta scritta, se non richiede sopralluogo: 10 giorni
- richiesta telefonica: 2 giorni
- tempi di attesa al telefono: massimo 2 minuti

### **C\_ INFORMAZIONE AGLI UTENTI**

Per garantire all'utente una costante informazione sul sistema di raccolta differenziata, PIZZAMIGLIO ANDREA s.r.l. garantisce :

- l'attivazione entro la data di inizio del servizio di apposito n° verde da telefono fisso per richiedere informazioni.

### **D\_ TRASPARENZA**

PIZZAMIGLIO ANDREA s.r.l. rende accessibili i dati sulla raccolta dei rifiuti mediante l'invio mensile di report direttamente agli uffici di riferimento.