

CARTA DEI SERVIZI

Sommario	
Art. 1 Premessa	3
Art. 2 La società Servizi in Comune S.p.A.	3
Art. 3 Principi fondamentali e Rapporto con i cittadini	4
Art. 4 Servizi erogati e parametri qualitativi garantiti	4
Art. 5 Personale della società Servizi in Comune S.p.A.	7
Art. 6 Trasparenza Chiarezza e Comprensibilità	7
Art. 7 Tutela della riservatezza	8
Art. 8 Comunicazioni con i cittadini – utenti	8
Art. 9 Modalità di segnalazione di disservizi e di presentazione dei reclami	8
Art. 10 Customer satisfaction	8

Art. 1 Premessa

Servizi in Comune S.p.A. - adotta la presente Carta dei Servizi (di seguito detta anche “Carta”) in attuazione della legge 11 Luglio 1995 n° 273, sulla base dei principi della Direttiva PCM 27 Gennaio 1994 pubblicata sulla G.U. del 22.2.1994 n°43, relativo ai “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” e s.m.i. delle norme succitate.

La scelta della stesura della carta dei servizi rispecchia dunque la volontà di voler tenacemente perseguire il fine di chiarezza e trasparenza nei rapporti con il cittadino utente dei servizi, adeguando il proprio agire non solo ai principi di efficienza ed efficacia, ma anche a quelli connessi al valore sociale generato con l’esecuzione delle attività contrattualmente previste in favore del Comune Socio.

La Carta dei Servizi è vincolante per la Società e definisce:

- 1) Rapporti con gli utenti;
- 2) Livelli di qualità offerti;
- 3) Parametri qualitativi garantiti;
- 4) Le modalità di verifica degli stessi da parte degli utenti;
- 5) Le forme di segnalazioni dei disservizi eventualmente riscontrati;
- 6) Le modalità di presentazione dei reclami;

Tutti i cittadini hanno facile accesso alla Carta dei Servizi poiché:

- è disponibile presso gli uffici della sede legale e operativa dell’Azienda e presso la sede del Comune Socio di Pomezia;
- è reperibile sul sito internet della società www.serviziincomune.com;
- è fornita in formato cartaceo a chiunque ne faccia richiesta.

La carta dei servizi verrà periodicamente aggiornata in funzione della variazione delle attività che la Società sarà chiamata a svolgere.

Art. 2 La società Servizi in Comune S.p.A.

Servizi in Comune S.p.A. è la Società partecipata a capitale interamente pubblico dal Comune di Pomezia. Per effetto di affidamenti cd “in house providing” svolge numerosi e importanti servizi per conto del Comune Socio committente. Trattasi in maggioranza di servizi ad alto valore aggiunto, con importanti riflessi anche per quanto attiene il valore sociale generato quale parametro di riferimento oltre ai meri criteri di efficienza ed efficacia nella prestazione dei servizi erogati.

Attualmente svolge in particolare i seguenti servizi:

1. Farmacie Comunali;

2. Area Sociale (servizi di assistenza scolastica con il coinvolgimento di personale qualificato O.E.P.A. e ausiliarie scolastiche, trasporto alunni diversamente abili e Amico Bus e gestione degli asili nido comunali);
3. Supporto nella riscossione dei tributi locali;
4. Pulizia degli immobili comunali;
5. Gestione polo museale, auditorium e spazi annessi.

Art. 3 Principi fondamentali e Rapporto con i cittadini

Per l'importanza dei numerosi servizi che è chiamata a svolgere, Servizi in Comune S.p.A. incide in modo significativo sulla qualità della vita dei cittadini/utenti dei propri servizi. Consapevole di queste responsabilità, la società intende far crescere costantemente la qualità dei servizi e, in modo particolare, il rapporto con i cittadini/utenti per conoscere le loro problematiche ed esigenze ai fini della loro soluzione e soddisfazione.

La Società persegue, quale obiettivo strategico nell'ambito delle proprie competenze, il continuo miglioramento e l'ottimizzazione dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati, avvalendosi delle soluzioni tecnologiche ed organizzative più adeguate.

Attraverso la Carta dei Servizi, Servizi in Comune S.p.A. s'impegna quindi, sulla base di obiettivi preventivamente dichiarati, a fornire indistintamente a tutti i cittadini, lo stesso trattamento senza alcuna discriminazione secondo quanto previsto dall'art. n. 3 della Costituzione Italiana.

L'adozione della presente Carta dei Servizi è la conferma delle volontà di intrattenere un dialogo costruttivo e di avere quindi una stretta collaborazione tra Società e cittadini/utenti.

Art. 4 Servizi erogati e parametri qualitativi garantiti

FARMACIE COMUNALI

Le farmacie comunali sono presenti su tutto il territorio comunale. La vocazione sociale dell'azienda presuppone che le sedi farmaceutiche siano dislocate sul territorio al fine di garantire un presidio sanitario di prossimità a tutta la popolazione. Oltre quindi a valutazioni di carattere economico, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo individuazione zone ad alta frequenza di cittadini ed altri avventori (turisti, passanti, lavoratori provenienti da altri comuni), valutazioni di sostenibilità economica e congruità dei fatturati stimati, intervengono anche valutazioni a forte valenza sociale. Le farmacie comunali sono infatti territorialmente dislocate al fine di garantire, a prescindere della mera economicità, la fornitura di un servizio di prossimità territoriale il più capillare possibile, a tutto vantaggio anche di fasce di popolazione "fragili", quali ad esempio gli anziani e le persone con ridotte capacità di movimento che potranno quindi contare su di un punto vendita farmaceutico nei pressi della loro dimora, quale che sia la zona più o meno appetibile da un punto di vista commerciale. Per le medesime motivazioni, anche i servizi offerti oltre la vendita dei prodotti farmaceutici perseguono il fine di assicurare servizi variegati e di qualità ai propri clienti/utenti, con particolare cura e attenzione alle fasce più deboli della popolazione. Le farmacie comunali partecipano inoltre a tutte le iniziative autoprodotte e/o promosse dall'amministrazione comunale e/o da realtà no profit e associative del territorio volte a fornire supporto e servizi in ambito sanitario alla popolazione residente e non residente.

Parametri qualitativi garantiti:

La farmacia comunale garantisce ampia, variegata e costante disponibilità di farmaci e altri prodotti tipicamente presenti nei punti vendita farmaceutici, quali a titolo esemplificativo prodotti per la cura, l'igiene e il benessere, prodotti per la cosmesi, prodotti per celiaci, prodotti per l'infanzia. Assicura prezzi in linea con quelli medi di mercato, e laddove è possibile anche al di sotto di esso oltre ad attivare promozioni e sconti anche su prodotti di largo e ricorrente consumo; offre altresì servizi cosiddetti di cura alla persona, intendendo con ciò screening, controlli e più in generale partecipazione a tutte le iniziative di carattere sociale autoprodotte e/o in partnership con l'Amministrazione comunale e/o realtà associative del territorio. Assicura adeguati orari di apertura al pubblico rimodulandoli qualora le situazioni contingenti lo richiedano.

AREA SOCIALE

Tale area ricomprende nello specifico tutto ciò che attiene i servizi di assistenza scolastica, il trasporto di utenti in condizioni di fragilità, il supporto all'interno dei plessi scolastici mediante impiego di personale con qualifica di ausiliario scolastico e O.E.P.A. e la gestione diretta, a cura dell'azienda, degli asili nido comunali. La natura stessa di tali servizi presuppone per l'azienda la necessità di organizzare al meglio ogni attività, al fine di agevolare e rendere fattivi in primis i principi di inclusione di ogni fruitore dei propri servizi, favorendo quindi l'integrazione sociale ed il pieno sviluppo dell'individuo. I criteri di economicità in tale specifico ambito, sono quindi subordinati al valore sociale generato dalle attività affidate dall'amministrazione comunale. Resta fermo l'impegno costante della società al fine di orientare ogni aspetto organizzativo e gestionale nel perseguimento della migliore efficienza ed efficacia possibile.

Parametri qualitativi garantiti:

La peculiarità dei servizi prestati in ambito sociale presuppone porre particolare e costante attenzione alla cura di tutto quanto attiene l'aspetto relazionale tra operatore e fruitore del servizio. Tale aspetto, oltre ovviamente al possesso e continuo aggiornamento delle competenze tecniche dell'operatore, riguarda la capacità del personale di orientare ogni sforzo nell'esclusivo interesse del fruitore del servizio, favorendo in tal modo lo sviluppo delle autonomie e della sua integrazione sociale e scolastica. Il personale è altresì fortemente sensibilizzato affinché operi fattivamente come parte integrante di un gruppo di lavoro, cooperando pertanto con insegnanti, famiglie e istituzioni in senso lato nell'interesse unico del benessere del discente.

SUPPORTO NELLA RISCOSSIONE DEI TRIBUTI LOCALI

Operando a stretto contatto ed in sinergia con l'ufficio tributi comunale per il quale si presta attività di supporto, il personale collocato sul servizio riceve i cittadini/contribuenti gestendo ogni aspetto inerente gli atti tributari ad essi indirizzati ed ogni altra problematica ad essi connessa. Funge da "filtro" e da referente per il cittadino/contribuente per la migliore risoluzione possibile di qualsivoglia problematica e criticità e/o richiesta di informazione e/o supporto, interfacciandosi con i referenti dell'area tributi dell'amministrazione comunale.

Parametri qualitativi garantiti:

Servizi in Comune S.p.A. garantisce piena ed agevole accessibilità e fruizione dei locali dove è svolto il servizio di front office con l'utenza. Il personale lavora e gestisce le pratiche con tempestività e flessibilità. Attraverso il costante aggiornamento professionale del personale impiegato la società assicura competenza, cortesia e orientamento al problem solving dei propri operatori. Il cittadino – utente è altresì agevolato nelle sue interazioni con il supporto ufficio tributi anche grazie alla possibilità di utilizzare canali telematici quali il portale istituzionale, nel quale è possibile ottenere informazioni, indicazioni e modulistica.

PULIZIA DEGLI IMMOBILI COMUNALI

Il personale impiegato nel servizio di pulizia degli immobili comunali, opportunamente e costantemente formato, garantisce una costante e approfondita pulizia e igienizzazione dei locali ad essi affidati. Utilizza per le proprie attività prodotti e attrezzature certificate e rispettose dell'ambiente. Opera in orari che non creino intralcio con le attività eseguite nei medesimi locali coordinandosi costantemente con i referenti comunali preposti. Nelle attività di pulizia delle postazioni di lavoro assicurano massima riservatezza per quanto attiene eventuali documentazioni e/o altri materiali/dati sensibili presenti nei posti di lavoro. Al personale è imposto di non consultare per alcuna ragione eventuali documenti e/o altre informazioni, segnalando ai referenti comunali l'eventuale presenza di documentazione non custodita e non correttamente archiviata, che possa accidentalmente esser presente nelle attività di pulizia delle postazioni.

Parametri qualitativi garantiti:

Il personale impiegato nel servizio opera con accurate e sistematiche attività di pulizia e igienizzazione dei luoghi ad esso affidati. Opera nel massimo rispetto dei principi di riservatezza rispetto a tutto quanto è presente nei luoghi di lavoro e utilizzando prodotti a basso impatto ambientale. Cura inoltre che tutto sia in ordine al termine del proprio turno di lavoro. Organizza ogni attività evitando accuratamente che gli interventi di pulizia vadano ad intralciare l'ordinario svolgimento delle attività degli uffici, coordinandosi pertanto a tal fine con gli uffici stessi per individuare le migliori soluzioni organizzative. Interviene tempestivamente anche in orari non predeterminati qualora necessario, al fine di ripristinare e garantire idonea pulizia e igienizzazione per situazioni impreviste.

GESTIONE POLO MUSEALE, AUDITORIUM E SPAZI ANNESSI

Il personale impiegato nel servizio svolge attività di guardiania e presidio del polo museale e spazi annessi, oltre ad accompagnare i visitatori all'interno della struttura con funzioni di guida e/o supporto. Partecipa attivamente a tutte le iniziative culturali promosse dall'amministrazione comunale e/o da realtà associative no profit del territorio.

Parametri qualitativi garantiti:

Il personale impiegato nel servizio monitora costantemente gli accessi autorizzati e non alla struttura museale e spazi annessi. Identifica opportunamente ogni avventore registrandone gli estremi se necessario. Verifica l'eventuale possesso del titolo di acquisto per accedere alla struttura. Fornisce informazioni su tutto quanto riguarda la struttura museale, eventi in corso ed in programma e ogni altra informazione richiesta dal visitatore/avventore. Accompagna i visitatori nel percorso di visita all'interno della struttura museale e spazi annessi, fungendo da guida. Partecipa attivamente a laboratori, iniziative e/o altro autoprodotta dalla società e/o promosso dall'amministrazione comunale e/o realtà associative territoriali e non. Promuove attivamente il valore della cultura anche nelle fasce di popolazione più giovani, quali a titolo esemplificativo gruppi di studenti delle scuole di ogni ordine e grado, collaborando in tale scopo attivamente con gli accompagnatori e/o il corpo docente e l'organo preposto dell'amministrazione comunale per tutto quanto attiene la cultura ed il turismo. In riferimento ai flussi turistici, il personale impiegato dialoga e si interfaccia con turisti e visitatori anche in lingua inglese.

Art. 5 Personale della società Servizi in Comune S.p.A.

Per garantire ogni giorno un servizio di qualità ai cittadini, i lavoratori inseriti in pianta organica rivestono quindi un ruolo strategico fondamentale e pertanto debbono essere efficienti e gentili, sistematicamente orientati all'ascolto e costantemente formati. Tale approccio è trasversale alla totalità dei lavoratori, sia che essi siano impiegati all'interno delle farmacie comunali, nell'area dei servizi sociali o nelle attività di front office per lo sportello tributi e/o altro servizio. Empatia, capacità di ascolto, problem solving, gestione dello stress, rappresentano pertanto le cosiddette "soft skills" che l'azienda costantemente cura attraverso percorsi formativi e di aggiornamento dedicati a tutto il personale in pianta organica.

La Società realizza in tal senso anche diverse iniziative per sensibilizzare e coinvolgere il proprio personale nel processo di miglioramento dei servizi offerti alla cittadinanza attraverso comunicazioni interne, incontri periodici e ovviamente percorsi formativi dedicati.

La Società s'impegna a garantire la presenza costante degli operatori nello svolgimento di tutti i servizi e le sostituzioni immediate del personale assente con altri dipendenti, in possesso degli stessi requisiti richiesti per il personale titolare.

L'azienda ha inoltre stabilito alcune regole fondamentali di comportamento per orientare il personale ad una sempre maggiore attenzione nei confronti dei fruitori dei servizi. L'obiettivo primario è quello di stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra cittadini e Società.

Il personale a contatto con il pubblico nei rapporti con i cittadini:

- deve dimostrare la massima disponibilità e non ne deve ostacolare i diritti;
- deve rispondere alle richieste di informazioni con gentilezza e garantire precisione;
- deve evitare discussioni con gli interlocutori, astenendosi dal rispondere ad eventuali critiche o commenti, mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo;
- deve astenersi da comportamenti o dichiarazioni che danneggino l'immagine della società o che contrastino con le disposizioni aziendali.

Art. 6 Trasparenza Chiarezza e Comprensibilità

Tutto il personale a diretto contatto con il pubblico è fornito di tesserino di riconoscimento che deve essere tenuto ben in vista durante il servizio.

Per rendere effettivi i diritti dei cittadini, Servizi in Comune S.p.A. s'impegna ad utilizzare un

linguaggio semplice, a snellire quanto più possibile gli aspetti burocratici e ad adottare comportamenti improntati alla trasparenza e semplicità.

Art. 7 Tutela della riservatezza

Servizi in Comune S.p.A. garantisce a tutti i cittadini il rispetto della tutela della riservatezza secondo le modalità stabilite dal Regolamento Europeo n. 2016/679 e dal D.Lgs. 196/2003, con specifico riferimento a quanto disposto dall'art. 7 e successive integrazioni.

I cittadini/utenti dei servizi che lo chiedono possono ottenere la conferma dell'esistenza dei propri dati personali, l'indicazione dell'origine, della logica e della finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), ed esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

Art. 8 Comunicazioni con i cittadini – utenti

La società ha attivato il sito internet www.serviziincomune.com dove tutti i cittadini/utenti possono trovare le informazioni relative ai servizi svolti.

Sul sito internet è presente altresì un link "CONTATTACI" attraverso il quale i contribuenti utenti potranno dialogare con la società richiedendo informazioni sui servizi e appuntamenti per un contatto diretto con il referente designato per quella specifica casistica.

Art. 9 Modalità di segnalazione di disservizi e di presentazione dei reclami

Sul sito internet www.serviziincomune.com è possibile trovare i nomi dei responsabili della Società ai quali rivolgersi per segnalare problemi, disservizi o per presentare reclami.

Quando i cittadini ne fanno richiesta, la Società si impegna a rispondere alle segnalazioni di problemi e disservizi ed ai reclami presentati entro 30 giorni dal loro ricevimento.

Le segnalazioni di disservizi e reclami possono essere inoltrati:

- Telefonicamente al n. 06.91146265;
- all' indirizzo di posta elettronica info@serviziincomune.com o PEC pec@pec.serviziincomune.com.

Art. 10 Customer satisfaction

La Società al fine di misurare costantemente il grado di soddisfazione dei propri utenti ha predisposto specifico modulo da compilare a cura del fruitore del singolo servizio. Il modulo è configurato per garantire l'anonimato di chi andrà a compilarlo. Quanto riportato è registrato regolarmente nei database aziendali al fine di monitorare, con cadenza semestrale, l'andamento del grado di soddisfazione dell'utenza ed intraprendere qualora necessario le opportune azioni correttive. Il questionario è disponibile per la compilazione online sul sito istituzionale della

società all'indirizzo www.serviziincomune.com. Al fine di darne massima diffusione e facile reperibilità, su tutte le sedi distaccate in cui opera il personale dell'azienda è collocato un QR Code per una più agevole compilazione del questionario tramite smartphone. Sarà sufficiente quindi inquadrare con la telecamera dello smartphone il QR Code per esser indirizzati direttamente al questionario da compilare.

Entro il mese di gennaio di ciascun anno, la Società provvederà ad inviare al Comune Socio di Pomezia prospetto riepilogativo annuale dei risultati conseguiti in termini di soddisfazione dei singoli servizi resi agli utenti.

L'indagine è altresì rivolta a misurare il grado di soddisfazione dello stesso Comune Socio per i servizi offerti, pertanto specifico questionario verrà formalmente inviato anche al Comune Socio di Pomezia entro il 10 gennaio di ciascun anno, al fine di indagare il grado di soddisfazione per il servizio reso nell'anno precedente e intraprendere, qualora ne emerga l'esigenza, le opportune misure per una concreta risoluzione di problemi/criticità riscontrate, sempre nell'ottica di un fattivo miglioramento continuo.