CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Servizi Cimiteriali e Lampade Votive

Cimitero del Comune di Andria

Andria, 1/06/2024

Sede legale: Piazza Umberto I (Palazzo di Città); Sede amministrativa: Via Milite Ignoto, 53; Sede Operativa del servizio: Via Monte Santo, 4 – 76123 Andria (Bt)

Tel. 0883/563282 Call Center 800629686 – mail: info@andriamultiservice.it - info.parcheggi@andriamultiservice.it – pec: multiservice.andria@cert.comune.andria.bt.it

SOCIETA' IN HOUSE SOGGETTA AD ATTIVITA' DI DIREZIONE E COORDINAMENTO EX ART. 2497 C.C. DA PARTE DEL COMUNE DI ANDRIA – CAP. SOC. 361.480,00 REA: BA 428028 C.F. E P.IVA: 05572800729

INDICE

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI 3
1.1 PREMESSA 3
1.2 PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA 3
1.3 FINALITA' DELLA CARTA 4
2. DESCRIZIONE DELLA SOCIETA EROGATRICE DEL SERVIZIO 4
2.1 ANDRIA MULTISERVICE SPA 4
2.2 SEDI E CONTATTI 5
3. LE CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO 6
3.1 DOVERI DEGLI UTENTI 6
3.2 DIRITTI DEGLI UTENTI 6
4. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA 6
4.1 FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' 6
4.2 INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 9
4.3 EDITING, DISTRIBUZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA. 9
5. RELAZIONI CON L'UTENZA 10
5.1 UFFICIO RELAZIONI E RAPPORTO CON IL PUBBLICO 10
5.2 STRUMENTI INFORMATIVI 10
5.3 PROCEDURA PER RICHIESTE DI INFORMAZIONI E/O RECLAMI… 10
5.4 SERVIZIO "AUSILIARI DEL TRAFFICO" 11

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Premessa

La presente CARTA DEI SERVIZI costituisce un impegno che Andria Multiservice SPA (di seguito Società AM), società in *house* del Comune di Andria, assume nei confronti dei cittadini relativamente ai servizi cimiteriali e lampade votive.
La Carta dei Servizi è assimilabile ad un patto scritto tra l'Azienda e gli utenti con l'assunzione di impegni e doveri da parte di entrambi; essa risponde a una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 riguardante i *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"* e successivamente recepita con legge n.273/1994 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza della P.A. E' stata redatta ai sensi dell'art. 11, co. 3, della L.R. 24/2012 tenendo conto delle disposizioni introdotte dall'art. 32 del D.Lgs. 14 marzo 2013 n. 33, a cui rinvia l'art. 22 del D. Lgs. 175/2016.
A differenza di altri servizi erogati dalla Società Andria Multiservice SPA direttamente erogati all'Ente Socio, i servizi cimiteriali e lampade votive sono direttamente destinati alla fruizione collettiva prevedendo un reciproco impegno della Società non solo nei confronti dell'Ente socio e ma anche dell'utenza che utilizza direttamente il servizio.

1.2 Principi ispiratori della carta

- **Eguaglianza ed imparzialità**:
  La Società AM garantisce la fruibilità dei servizi gestiti a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali.
  L'azienda si impegna, per quanto nelle sue possibilità e competenze, a garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi agli anziani ed alle persone disabili.

- **Continuità**:
  La Società AM garantisce l'erogazione del servizio continuo e regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso.

- **Trasparenza e partecipazione:**
  La Società AM assicura l'informazione alla clientela secondo le modalità e le procedure indicate nella presente carta, si impegna a istituire uffici per la cura delle relazioni con il pubblico e a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dai clienti,

impegnandosi ad aggiornare la carta dei servizi e dando atto dei risultati relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente carta.

- **Efficienza ed efficacia:**
  La Società AM si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente carta, nonché a perseguire gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima, raccogliendo e analizzando i dati di natura economico-gestionale e adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio.

1.3 Finalità della carta

La Carta costituisce per i clienti uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela.

Come strumento di conoscenza:
- fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione della Società, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di dei servizi cimiteriali e lampade votive, sulle modalità con cui la clientela può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'editing e sulla diffusione della Carta;
- garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

Come strumento di partecipazione:
- mette a disposizione della clientela un numero telefonico e un indirizzo di posta elettronica dedicato che rappresenta il canale istituzionale di comunicazione tra Società e l'utenza;
- garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti anche attraverso lo strumento di indagine della customer satisfaction.

Come strumento di tutela:
- garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami.

2. DESCRIZIONE DELLA SOCIETA' EROGATRICE DEL SERVIZIO

2.1 Andria Multiservice SpA

Andria Multiservice S.p.A. è una Società totalmente partecipata dal Comune di Andria, la stessa ha per oggetto la gestione dei servizi ed attività strumentali per l'Ente con il modello *dell'in-house providing.*
Con deliberazione di Consiglio Comunale n.24 del 16 maggio 2024 il Comune di Andria ha provveduto ad affidare in concessione alla Società la gestione dei Servizi Cimiteriali e Lampade Votive nel cimitero di Andria.
Gli organi aziendali di Andria Multiservice S.p.A. sono:
• l'Assemblea dei Soci (il Comune di Andria rappresentato dal proprio Legale Rappresentante ovvero il Sindaco);
• L'Organo Amministrativo (attualmente Amministratore Unico) a cui spetta la rappresentanza legale. L'Amministratore Unico è nominato dall'Assemblea dei soci per la gestione ordinaria e straordinaria della Società e resta in carica per 3 esercizi sociali;
• il Collegio Sindacale (organo di vigilanza) che resta in carica per 3 esercizi sociali. Il Collegio Sindacale è composto da 3 componenti: il presidente e due sindaci effettivi. Vengono nominati anche 2 sindaci supplenti.
Andria Multiservice S.p.A. è regolata dalle leggi sulle società per azioni e, in particolare, dal Codice Civile, dalla normativa sugli enti locali e da quella sui servizi strumentali. Inoltre, è regolata dallo Statuto approvato dall'Assemblea dei Soci.
L'Assemblea dei Soci approva ogni anno il bilancio di esercizio e decide la destinazione di eventuali utili di esercizio.
I rapporti tra Andria Multiservice SpA e Comune di Andria sono disciplinati dai "contratti di servizio".
Per gli acquisti, le forniture e i servizi Andria Multiservice S.p.A. si attiene a quanto previsto dal D. Lgs. 50/2016 (Codice dei Contratti pubblici).
Per le assunzioni di personale, Andra Multiservice S.p.A. si attiene alle norme previste dal TUSP (D. Lgs. 175/2016) e dal regolamento aziendale vigente.

2.2 Sedi e contatti

La sede legale di Andria Multiservice S.p.A è Piazza Umberto I Andria.

La sede amministrativa è in Via Milite Ignoto, 53 Andria.

www.andriamultiservice.it

e-mail: info@andriamultiservice.it

PEC: multiservice.andria@cert.comune.andria.bt.it

telefono: 800-629686

3. LE CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

3.1. Doveri degli utenti

L'utenza ha l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio e sono tenuti in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni dell'azienda e del personale per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza del servizio. L'utenza deve inoltre usare le precauzioni necessarie sulla sicurezza delle proprie cose e tenere un comportamento corretto, in particolare con il personale addetto al controllo della sosta. La Società AM non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme, e procederà ai sensi di legge nei confronti dell'utenza che non osserverà le condizioni suddette.

3.2. Diritti degli utenti

L'utenza ha diritto a:

- Acquisire, anche telefonicamente, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- Ricevere un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- Prendere visione dettagliatamente del servizio offerto dalla Società consultando la seguente pagina web www.andriamultiservice.com
- Poter riconoscere il personale a contatto con l'utenza;
- Poter inoltrare i reclami;
- Poter esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

4. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

4.1. Fattori, indicatori e standard di qualità

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'Azienda assume i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare durante l'erogazione del servizio, con l'intento di consolidare gli standard già raggiunti e di perseguire in corso d'anno gli standard obiettivo. L'Azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi, anche rispetto al Socio Unico Comune di Andria.

Per garantire una buona erogazione del servizio sono stati individuati alcuni "standard" che permettano ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità.
Con il termine standard si intende il livello di qualità minimo che Andria Multiservice SPA garantisce. Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.

Per ogni contestazione riferita a tali aspetti, le richieste vanno inoltrate direttamente alla Società Andria Multiservice spa.

La funzionalità dei parcometri è controllata quotidianamente dal personale Andria Multiservice e sarà monitorata e registrata quotidianamente con l'indicazione della tipologia e della durata del fuori servizio.

Nella tabella che segue sono stati indicati i fattori da cui dipende la qualità del servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard.

TABELLA STANDARD DI QUALITÀ – SERVIZIO

Attività	Indicatori	Standard minimi
Erogazione servizi cimiteriali	Tempi di effettuazione delle singole operazioni richieste	1 – 2 giorni lavorativi tenuto conto della tipologia di servizio richeisto.
Lampade Votive	Tempi di accensione	Max 8 ore lavorative
Riconoscibilità del Personale	Abbigliamento	Utilizzo di abbigliamento personalizzato
Comportamento	Comportamento	L'addetto al servizio deve avere un comportamento irreprensibile, educato e corretto nei confronti dell'utenza

TABELLA STANDARD DI QUALITÀ – RELAZIONE CON L'UTENZA

Attività	Indicatori	Standard minimi	Note	Tipo
Segnalazioni/reclami	Tempo Massimo di risposta motivata ai reclami scritti	Standard: massimo 30 giorni		generale

Relazione con l'utenza	Orari di apertura al pubblico dello sportello presso il cimitero comunale	Rispetto dell'orario di apertura degli uffici	dal LUNEDÌ al VENERDÌ 08.30 – 12.30 il MARTEDÌ e il GIOVEDÌ Orario Invernale 15.00 – 17.00 Orario Estivo 16.00 – 18.00 INFORMAZIONI TELEFONICHE al numero 0883 565443 Email: camposanto.andria@andriamultiservice.it	generale
	Servizio Lampade Votive	Rispetto dell'orario di apertura degli uffici	dal LUNEDÌ al VENERDÌ 08.30 – 12.30 il MARTEDÌ e il GIOVEDÌ Orario Invernale 15.00 – 17.00 Orario Estivo 16.00 – 18.00 INFORMAZIONI TELEFONICHE al numero 0883 071001 Email: votive.andria@andriamultiservice.it	generale

Informazioni	Canali garantiti di comunicazione con gli utenti tra e-mail,sportelli, telefono	Almeno 2 su 3	Questi canali sono a disposizione dell'utente che voglia richiedere informazioni o fare segnalazioni. Per presentare reclami, per i quali si desidera ottenere una risposta scritta, è necessario utilizzare la forma scritta (posta o e-mail).	generale

Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente nel corso del tempo.

In caso di disservizio e mancato rispetto di quanto pattuito l'Utente può far valere i propri diritti attraverso lo strumento del reclamo.

Indagine di customer satisfaction

Al fine di verificare il rispetto delle performance previste, Andria Multiservice S.p.A. effettuerà periodicamente delle rilevazioni di *customer satisfaction*, finalizzate a rilevare il livello del servizio utilizzando come parametri gli indicatori di qualità riportati nella scheda allegata.
Le rilevazioni periodiche, oltre che a valutare il servizio già svolto, consentiranno di ottenere opportune indicazioni e spunti utili per consentire un continuo miglioramento della qualità del servizio erogato, consentendo eventualmente anche dei risparmi di carattere economico.
Le rilevazioni riguarderanno i seguenti Indicatori

- Qualità del servizio;
- Competenza e disponibilità del personale;
- Sicurezza;
- Tariffe;
- Risoluzione di eventuali inconvenienti e tempestività nel soddisfare potenziali reclami
- Erogazione dei servizi cimiteriali e lampade votive.

La Società AM si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi. L'indagine di *customer satisfaction* ha come obiettivi quelli di:

- rilevare la qualità del servizio percepita dalla clientela in base ai fattori di qualità sopra descritti;

- segmentare le percezioni secondo le diverse tipologie di clientela;
- rilevare le aspettative della clientela per i diversi fattori di qualità del servizio erogato;
- identificare le aree di forza e debolezza del servizio offerto in relazione alle attese del cliente per individuare eventuali azioni di miglioramento;
- contribuire al miglioramento del servizio pubblicando i risultati dell'indagine nella Carta dei Servizi.

L'indagine viene svolta tramite interviste dirette ai clienti del servizio e preannunciata alla clientela attraverso comunicati stampa e/o mediante affissioni di comunicati nelle aree di sosta. La dimensione del campione è tale da garantire che sia significativamente rappresentativo della popolazione. La popolazione viene calcolata in base al numero di posti auto gestiti dall'azienda.

4.3 Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi

La Società si impegna inoltre a pubblicare sul sito web, nella sezione specificatamente dedicata la CARTA DEI SERVIZI, unitamente agli esiti delle rilevazioni delle indagini di *customer satisfaction*. La carta sarà posta in visione per l'utenza presso tutte le sedi aziendali locali e sarà inviata al Comune di Andria ogni qualvolta necessiti di aggiornamento. La versione della carta consultabile su internet sarà costantemente aggiornata in tempo reale.

5. RELAZIONI CON L'UTENZA

5.1. Ufficio relazioni e rapporti con il pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si trova ad Andria – Viale del Cimitero 1

Ufficio Lampade Votive
dal LUNEDÌ al VENERDÌ 08.30 – 12.30
il MARTEDÌ e il GIOVEDÌ
Orario Invernale 15.00 – 17.00 Orario Estivo 16.00 – 18.00

INFORMAZIONI TELEFONICHE al numero 0883 071001
Email: votive.andria@andriamultiservice.it

Ufficio Cimiteriale
dal LUNEDÌ al VENERDÌ 08.30 – 12.30
il MARTEDÌ e il GIOVEDÌ
Orario Invernale 15.00 – 17.00 Orario Estivo 16.00 – 18.00

INFORMAZIONI TELEFONICHE al numero 0883 565443
Email: camposanto.andria@andriamultiservice.it

Funzioni dell'Ufficio Relazioni Pubblico:

- Accogliere reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti degli utenti relativi al servizio fornito dall'azienda, distribuendo modelli per facilitarne l'inoltro in forma scritta;
- Fornire informazioni all'utenza sulle modalità di inoltro dei reclami;
- Curare la procedura relativa ai reclami pervenuti.

Il personale a contatto con il pubblico è comunque sempre tenuto a rispettare norme comportamentali stabilite dalla Società ed a garantire un atteggiamento rispettoso nei confronti degli utenti, al fine di creare un rapporto costruttivo con la cittadinanza che usufruisce del servizio. In particolare, le norme di comportamento possono essere come di seguito sintetizzate:

- Comunicare sempre le proprie generalità (se contatto telefonico) o comunque portare sempre visibili i contrassegni distintivi di riconoscimento;
- Indossare sempre le divise e/o uniformi aziendali, curandone l'aspetto e l'ordine;
- Rispondere sempre con cortesia e disponibilità, evitando discussioni ed agevolando l'utilizzo dei servizi da parte dell'utente;
- Cercare sempre di fornire un riscontro puntuale evitando di far perdere tempo all'utente ed astenendosi da comportamenti non conformi al ruolo ricoperto.

5.2. Strumenti Informativi

L'adeguata informazione nei confronti degli utenti sarà garantita dall'utilizzo di tutti i tradizionali sistemi: apposita segnaletica, opuscoli informativi, volantini, sito internet, ecc.

5.3. Procedura per richieste di informazioni e/o reclami

Le richieste di informazioni e di chiarimento, o reclami per i disservizi e i suggerimenti possono essere inoltrati ai contatti Andria Multiservice SpA di cui al precedente punto 5.1, secondo le seguenti modalità: E-Mail - Informazione telefonica;

Termini per la risposta.
L'azienda, nella gestione del servizio in oggetto, si impegna a fornire in tempi ragionevoli una risposta(generalmente attraverso lo stesso strumento utilizzato dall'utente che ha formulato la richiesta); in particolare, per le risposte agli utenti, Andria Multiservice potrà garantire entro 30 giorni, risposte immediate a tutti i quesiti e/o reclami

5.4. Servizi Cimiteriali e Lampade Votive

I servizi saranno erogati da personale competente ed appositamente formato.

Gli addetti ed operatori potranno fornire informazioni e chiarimenti agli utenti che ne manifestassero la necessità e dovranno pertanto sempre rispettare gli stessi principi comportamentali previsti per il personale a contatto con il pubblico.

DATI AZIENDALI E PUNTI DI CONTATTO

Andria Multiservice S.p.A.
Via Monte Santo, 4
76123 Andria (BT)

www.multiservice.it

Telefono: 0883 563282

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12,00

PEC: multiservice.andria@cert.comune.andria.bt.it

PER I SERVIZI CIMITERIALI

INFORMAZIONI TELEFONICHE al numero 0883 565443
Email: camposanto.andria@andriamultiservice.it

LAMPADE VOTIVE

INFORMAZIONI TELEFONICHE al numero 0883 071001
Email: votive.andria@andriamultiservice.it

ALLEGATI

Allegato A – scheda di valutazione servizi Cimiteriali e Lampade Votive

Allegato B – Fac-simile questionario di gradimento;