

Carta dei Servizi

Realizzata in collaborazione con il Comune di Lecce
Settore Lavori Pubblici

- ***Servizio di manutenzione plessi scolastici, impianti sportivi e di reperibilità -***

Lupiae Servizi S.p.A.

Sede Legale – Via Foscarini, 2/B - 73100
Lecce - Tel. 0832 - 241174 - Fax 0832 – 241174

Sito internet: www.lupiaeservizi.com
mail: lupiae_servizi@lupiaeservizi.com
Pec: lupiaeservizi@pec.it

Socio Unico Comune di Lecce

Direzione e Coordinamento:

Comune di Lecce ai sensi dell'art. 2497 bis del Codice Civile.

1. PREMESSA

- 1.1** *Significato e breve spiegazione della Carta (standard generali, specifici, indennizzo, rif. leggi) e validità;*
- 1.2** *Normativa di riferimento;*

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

- 2.1** *Eguaglianza ed Imparzialità di trattamento*
- 2.2** *Continuità*
- 2.3** *Partecipazione e trasparenza*
- 2.4** *Cortesia*
- 2.5** *Efficacia ed Efficienza*
- 2.6** *Informazione*
- 2.7** *Chiarezza e Comprensibilità*
- 2.8** *Qualità, Sicurezza e Tutela ambientale*
- 2.9** *Privacy*

3. STANDARD E FATTORI DI QUALITA'/ PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

- 3.1** *Standard di qualità del servizio*
- 3.2** *Presentazione del Servizio:*
 - 3.2.1** *Interventi di manutenzione*
 - 3.2.2** *Servizio do pronta reperibilità*
- 3.3** *Fattori di qualità*

4. TUTELA DELL'UTENTE

- 4.1** *Comportamento del personale di Lupiae Servizi verso gli utenti*
- 4.2** *Organi di tutela e presentazione reclami*

5. PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

- 5.1** *Informazioni fornite ai cittadini-utenti*
- 5.2** *Modi e mezzi di informazione verso i cittadini- utenti*
- 5.3** *Richieste dei cittadini-utenti e partecipazione*
- 5.4** *Valutazione del grado di soddisfazione dei cittadini-utenti*

1. **PREMESSA**

1.1. SIGNIFICATO, BREVE SPIEGAZIONE DELLA CARTA E VALIDITA'

La “ *Carta dei Servizi di Manutenzione dei plessi scolastici, degli impianti sportivi e reperibilità* ” gestito da LUPIAE SERVIZI S.p.A. nel territorio del Comune di Lecce, ed emessa in adempimento alla normativa vigente in materia, di seguito esplicitata, costituisce una dichiarazione di impegno formale dell’Azienda nei confronti dei propri utenti, come tale un elemento integrativo del Contratto Quadro di affidamento stipulato in data 08 Aprile 2019 con l’Ente Comune di Lecce.

Quest’ultimo disciplina i rapporti fra Lupiae Servizi S.p.A. ed il Comune per l’esercizio del servizio, definisce i rispettivi diritti e obblighi delle parti e le misure sanzionatorie che il Comune può adottare nei confronti dell’Azienda. In virtù di tale contratto Lupiae, provvede allo svolgimento delle attività e agli adempimenti amministrativi connessi alla gestione del servizio di “ *Manutenzione dei plessi scolastici, degli impianti sportivi e reperibilità* ”.

Pertanto, a Lupiae Servizi S.p.A. vengono riconosciute importanti funzioni, fra le quali, quelle di presidiare e sviluppare le relazioni con gli enti e le organizzazioni territoriali, di gestire il rapporto con la clientela, e di presidiare e sviluppare il rapporto con i cittadini.

La presente Carta intende soddisfare concretamente l’esigenza di rapporti chiari e trasparenti tra Azienda e Utente, garantendo un facile accesso alle informazioni di carattere tecnico-amministrativo, certezza dei tempi di erogazione e dei livelli qualitativi del servizio, favorendo nel contempo comportamenti fiduciari, dialettici e propositivi.

La Carta dei Servizi rappresenta per la Società Lupiae lo strumento per dichiarare ai propri utenti i livelli (di qualità e quantità) dei servizi erogati, che si impegna a raggiungere nell’anno; per gli Utenti è lo strumento per conoscere gli obiettivi della Società e soprattutto per controllarne e verificarne l’attuazione.

La Carta illustra nel dettaglio le caratteristiche dei prodotti e dei servizi erogati e la modalità di rapporto fra Lupiae ed i suoi utenti.

La Società, con il presente documento, si impegna a condurre le proprie attività secondo gli standard in esso indicati, i quali costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l'efficacia e l'efficienza del servizio, sia la soddisfazione degli utenti.

Gli standard di qualità si distinguono in:

- **STANDARD GENERALI:** riferibili al complesso delle prestazioni aziendali;
- **STANDARD SPECIFICI:** riferibili a ciascuna delle singole prestazioni individuate e direttamente verificabili dal singolo utente. I tempi delle prestazioni di seguito indicati sono espressi in giorni lavorativi, eccetto quando diversamente specificato, e considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, delle predisposizioni di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente.
- Lupiae Servizi S.p.A. non garantisce il rispetto degli standard indicati in caso di eventi di carattere eccezionale, non dipendenti dall'Azienda.

La definizione della Carta del Servizio ha coinvolto profondamente la struttura aziendale.

La proposta è stata discussa dall'Amministratore Unico con il Responsabile dell'Ufficio Controllo qualità, per un confronto su quanto in essa previsto.

Validità della Carta:

La presente edizione della "Carta dei Servizi" di Lupiae Servizi S.p.A. per il Comune di Lecce ha validità sino alla data di scadenza del relativo Contratto di Servizio stipulato fra l'Azienda ed il Comune, fatte salve le modifiche e gli aggiornamenti resi necessari o opportuni a seguito di variazioni della normativa di riferimento o degli standard proposti.

1.2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Questo documento è stato preparato con riferimento a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici”
- Legge 7 agosto 1990, n° 241, “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritti di accesso ai documenti amministrativi”
- Legge 11 luglio 1995, n° 273: “Conversione in legge, con modificazioni del decreto-legge 12 maggio 1995, n° 165, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Lupiae Servizi S.p.A. gestisce i propri servizi nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente i “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.

2.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA’ DI TRATTAMENTO

Lupiae Servizi S.p.A. si impegna a gestire i propri servizi nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazioni di sesso, razza o religione.

Pertanto, garantisce l’uniformità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni del servizio prestato, nell’ambito di aree e categorie omogenee di fornitura, e presta particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

2.2. CONTINUITA'

L'Azienda si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione dei servizi pubblici in modo continuativo e regolare; qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale, si impegna comunque a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del personale, evidenziando altresì le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi assicurati.

2.3. PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

L'Utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, o direttamente le Associazioni dei Consumatori per questioni di carattere collettivo, hanno diritto di richiedere chiarimenti e accedere alle informazioni aziendali di interesse, ai sensi della L. 241/90 e successive modificazioni, in merito a prestazioni di servizi istituzionali, anche mediante confronto con il Direttore di riferimento o suo delegato; nonché di partecipare alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Lupiae Servizi S.p.A. si impegna a fornire risposte tempestive e facilmente comprensibili, a prevedere apposite procedure di reclamo utilizzabili dai clienti - utenti e dalle Associazioni dei Consumatori qualora si verificano violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi.

Le valutazioni fornite dai Cittadini-Utenti e dalle Associazioni dei Consumatori saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità dei servizi forniti.

2.4. CORTESIA

Lupiae Servizi S.p.A. si impegna a garantire ai Cittadini-Utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto.

A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi; sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche e a munirsi di tesserino di riconoscimento.

2.5. EFFICACIA ED EFFICIENZA

Lupiae Servizi S.p.A. persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6. INFORMAZIONE

Lupiae Servizi S.p.A. assicura una chiara ed esaustiva informazione ai Cittadini-Utenti circa le modalità di prestazione dei servizi; in particolare rende note, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari, leggibili e accessibili al pubblico, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi; predispone inoltre idonei strumenti di informazione tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche; mantiene rapporti con gli organi di informazione e predispone pubblicazioni divulgative illustranti i dati aziendali più significativi (vedi paragrafo 5.1). La Società, inoltre, si impegna ad inviare alle Associazioni dei Consumatori, con periodicità concordata, un report riguardante i dati più significativi, con riferimento alle caratteristiche quali/quantitative dei servizi.

2.7. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITA'

Lupiae Servizi S.p.A. garantisce ai Cittadini-Utenti procedure amministrative moderne, semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia chiara, comprensibile ed efficace.

2.8. QUALITÀ E TUTELA AMBIENTALE

Nell'espletamento delle proprie attività la Società garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della Qualità che produca ed assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative (espresse o implicite) dei Cittadini-Utenti e, in modo integrato, l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'Ambiente in tutte le sue componenti, la conformità alle norme ambientali, oltre alla prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

2.9. PRIVACY

Lupiae Servizi S.p.A. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui alla L. 31/12/96 n. 675 e successive modificazioni ed integrazioni; in particolare, la Società consente ad ogni soggetto interessato l'espletamento dei diritti previsti dall'art. 13 della medesima legge.

3. STANDARD E FATTORI DI QUALITÀ /PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

3.1. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Lupiae Servizi S.p.A. definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato alla Comunità, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, relativi ai tempi del rapporto contrattuale, alle modalità di gestione del rapporto contrattuale ed alla accessibilità e sicurezza del servizio; gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese da Lupiae e specifici, ossia relativi alle singole prestazioni.

3.2 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

3.2.1 INTERVENTI DI MANUTENZIONE

La Lupiae Servizi in relazione agli interventi di manutenzione degli edifici scolastici e degli impianti sportivi di proprietà o di uso dell'Amministrazione Comunale, comprese le aree esterne ed il verde di pertinenza, ove esistenti, svolge le seguenti attività ordinarie:

- Opere edili consistenti nella fornitura e posa in opera, ripristini, recuperi, riparazioni, demolizioni di solai di copertura, murature portanti e non, opere in cemento armato, aperture e chiusure di porte e finestre, pavimenti e rivestimenti anche in ceramica, intonaci, pluviali e messicani, impermeabilizzazioni di lastrici solari, bagni o servizi igienici sanitari, sistemi fognanti;
- Opere di falegnameria consistenti nelle riparazioni varie agli infissi, restauro e realizzazione degli stessi, restauro e realizzazione di mobili;
- Impianti elettrici consistenti nella installazione, sostituzione e riparazione di linee elettriche, punti luce, prese, corpi illuminanti, interruttori vari, suoneria, orologi crepuscolari, accessori per gli impianti, ivi compreso la realizzazione e riparazione di impianti multimediali a servizio di reti interne per computers, installazione e riparazione di impianti di allarme;
- Impianti idrici/fognanti consistenti nella riparazione e rifacimento di bagni realizzazione di nuovi servizi igienici e sistemi fognanti;
- Dipintura di murature interne ed esterne ivi compreso l'intradosso delle coperture, di infissi, di inferriate e cancellate;
- Opere in ferro comprendenti realizzazione, ripristino e riparazione di inferriate e cancellate, infissi in ferro ed alluminio;
- Manutenzione verde consistente nel taglio periodico dell'erba con pulizia e raccolta, potatura di alberi, siepi, arbusti e cespugli. Svellimento e piantumazione di alberi, concimazione di piante, diserbamento chimico con composti consentiti, aratura, vangatura, fornitura e trattamento terreno, innaffiamento ed altro;
- Transennamenti, traslochi e trasporti. I traslochi e trasporti si riferiscono a mobilia, scolastica e non, suppellettili e materiale cartaceo necessari per effettuare i lavori edili.

Obiettivo di tale servizio è sempre quello di garantire un ottimo stato conservativo e manutentivo degli edifici e delle aree di pertinenza.

La Società Lupiae, in relazione all'attività di gestione e manutenzione dei plessi scolastici e degli impianti sportivi comunali, svolge inoltre le seguenti attività:

- programmazione degli interventi edilizi in funzione del dimensionamento scolastico e degli impianti sportivi;
- gestione delle manutenzioni straordinarie e ristrutturazioni ed adeguamenti alla normativa degli stessi;
- gestione e manutenzione degli impianti termici;
- gestione degli interventi di manutenzione ordinaria richiesti dalle direzioni e dai circoli didattici, nonché dai gestori degli impianti sportivi;
- gestione delle certificazioni inerenti l'impiantistica degli edifici e delle certificazioni antincendio;
- predisposizione dei dati per la gestione dell'Anagrafe Regionale e MIUR dei plessi scolastici.

3.2.2 SERVIZIO DI PRONTA REPERIBILITA'

Il servizio di pronta reperibilità, dalle 14,00 alle ore 7,30 del giorno successivo, è quello eseguito in conseguenza della richiesta pervenuta dall'A.C. Esso prevede tutti gli interventi di manutenzione o messa in sicurezza richiesti, sugli edifici di proprietà comunale o tenuti in uso, durante il servizio di pronta reperibilità. Trattandosi di interventi d'urgenza la richiesta, anche a mezzo telefono, ha carattere di inderogabilità e necessità, affinché le operazioni ed i lavori disposti siano eseguiti dalla Lupiae, con immediatezza anche se in ore non rientranti nell'orario di servizio dei dipendenti comunali. Ciascun intervento o messa in sicurezza urgente, viene eseguito nell'assoluto rispetto delle regole ed in conformità di cui alle prescrizioni riportate nel Disciplinare e Contratto Quadro di affidamento, sotto la direzione di un tecnico abilitato.

3.3 FATTORI DI QUALITA'

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte degli utenti. La Lupiae Servizi S.p.A. individua i seguenti fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del servizio:

- Rapporti con l'utenza: ci si impegna alla massima gentilezza e cordialità, nonché attenzione all'utente ed impegno alla soluzione delle problematiche;
- Regolarità del servizio: ci si impegna a garantire la costante esecuzione delle attività richieste;
- Pulizia: nel capitolato d'appalto del servizio viene richiesto un elevato grado di pulizia delle aree esterne, verde di pertinenza e manutenzione degli edifici scolastici e degli impianti sportivi di proprietà o di uso dell'A.C.;
- Servizi di intervento: in caso di richieste straordinarie ci si impegna alla loro soddisfazione nel più breve tempo possibile o comunque nei tempi concordati, salvo impossibilità tecnica.

4. TUTELA DELL' UTENTE

4.1 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DI LUPIAE SERVIZI S.p.A. VERSO I CITTADINI UTENTI

Il personale di Lupiae Servizi S.p.A., è munito di tesserino di riconoscimento con le proprie generalità che è tenuto ad esibire all'interno degli uffici dell'Azienda, all'esterno e quando prende contatto, per ragioni di lavoro, con il cliente - utente.

Tutti i dipendenti di Lupiae sono tenuti a rapportarsi con i cittadini-utenti con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi, e ad indicare il proprio nome nelle comunicazioni telefoniche.

4.2 ORGANI DI TUTELA E PRESENTAZIONE DI RECLAMI

Il singolo Utente e le Associazioni dei Consumatori, direttamente, per problemi a rilevanza collettiva, o espressamente delegate, per problemi a rilevanza individuale, possono denunciare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici di

Lupiae Servizi S.p.A., sia in forma verbale che scritta e, attraverso tutti i consueti canali d'accesso:

Sede Legale – Via Foscarini, 2/B - 73100
Lecce - Tel. 0832 - 241174 - Fax 0832 – 241174

Sito internet: www.lupiaeservizi.com
mail: lupiae_servizi@lupiaeservizi.com
Pec: lupiaeservizi@pec.it

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito dell'utente, l'eventuale delega da parte di un utente ad una Associazione dei Consumatori, nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica.

L'Azienda, entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito aziendale della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti. Il proponente reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto.

L'Azienda si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro, a cui saranno presenti almeno il Responsabile/Coordinatore del Servizio coinvolto ed il Responsabile del Controllo Qualità che svolge funzioni di controllo interno e garanzia del corretto adempimento alle procedure ed ai tempi indicati nella Carta attraverso la verifica ed il monitoraggio degli standard.

A tutela dei diritti dei cittadini – utenti, il Contratto di Servizio prevede comunque le misure sanzionatorie che il Comune può adottare nei confronti dell'Azienda, a garanzia del rispetto del contratto, degli standard di qualità stabiliti nella Carta dei Servizi e delle disposizioni di legge.

La Società si impegna a considerare con particolare attenzione clienti anziani o disabili, e si rende disponibile a valutare di volta in volta ulteriori modalità di reclamo, in funzione delle loro particolari esigenze.

Sarà inoltre cura del Responsabile del Controllo Qualità redigere annualmente, una relazione nella quale si confrontano i risultati conseguiti nell'anno precedente con gli standard stabiliti, individuando le ragioni di eventuali scostamenti e relative azioni correttive previste.

5. PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

5.1 INFORMAZIONI FORNITE AI CITTADINI-UTENTI

Lupiae Servizi S.p.A., fornisce ai cittadini-utenti ed alle Associazioni dei Consumatori una informazione chiara, completa e costante sulle modalità di fornitura dei propri servizi, e loro eventuali modifiche, con particolare riguardo a:

- modalità di erogazione e di accesso al servizio;
- condizioni di erogazione del servizio;
- caratteristiche quali-quantitative dei servizi erogati;
- struttura dell'azienda e procedure che possono interessare il cliente;
- andamento economico dell'azienda.

5.2 MODI E MEZZI DI INFORMAZIONE VERSO I CITTADINI-UTENTI

Lupiae Servizi S.p.A. adotta diverse modalità di informazione ai cittadini - utenti ed alle Associazioni dei Consumatori:

- per le campagne di informazione e sensibilizzazione prevede l'utilizzo di tutti gli strumenti tipici della comunicazione.

5.3 RICHIESTE DELL'UTENTE E PARTECIPAZIONE

Lupiae Servizi S.p.A. si impegna a garantire al cittadino-utente ed alle Associazioni dei Consumatori il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

L'utente e le Associazioni dei Consumatori hanno inoltre il diritto di accesso a tutte le informazioni aziendali che li interessano e agli atti amministrativi ai sensi e secondo le modalità previste dalla L. 241/90 e successive modificazioni.

La Azienda riconosce ai cittadini-utenti ed alle Associazioni dei Consumatori anche la possibilità di presentare richieste di informazioni in forma scritta alle quali si impegna a rispondere entro 20 giorni lavorativi.

Inoltre è previsto un "Tavolo di confronto e concertazione" che si riunisce annualmente, o su richiesta di un suo componente, a cui partecipano rappresentanti di Lupiae Servizi S.p.A. in funzione degli argomenti trattati, gli esponenti di Associazioni di Difesa dei Consumatori presenti sul territorio, riconosciute a livello nazionale (L. 281/98) e regolarmente registrate, e i rappresentanti di associazioni delle categorie economiche e produttive. In tale occasione si discuterà sullo stato di attuazione della Carta dei Servizi, presentando una sintesi dei risultati acquisiti e registrati nell'anno precedente.

5.4 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CITTADINI-UTENTI

Lupiae Servizi S.p.A. considera utili per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri Utenti tutte le occasioni di dialogo che consentano di conoscere un loro giudizio riguardo alla qualità del servizio erogato. A tal fine, pertanto, Lupiae Servizi S.p.A. considera di fondamentale importanza un'attenta analisi dei reclami ricevuti, nonché delle richieste di informazioni e chiarimenti.

L'azienda inoltre effettua periodicamente indagini di "customer satisfaction", utili a rilevare i motivi più frequenti di insoddisfazione degli Utenti, e per elaborare progetti di miglioramento della qualità dei servizi.

Lupiae Servizi S.p.A.

Sede Legale – Via Foscarini, 2/B - 73100 Lecce - Tel/ Fax 0832 – 241174 –

Sito internet: www.lupiaeservizi.com -
- mail: lupiae_servizi@lupiaeservizi.com -
- Pec: lupiaeservizi@pec.it

Socio Unico Comune di Lecce - Direzione e Coordinamento:

Comune di Lecce ai sensi dell'art. 2497 bis del Codice Civile.