

Carta dei Servizi

Realizzata in collaborazione con il Comune di Lecce
Settore Lavori Pubblici

***Servizio di Pulizia Immobili di Proprietà Comunale o
tenuti in fitto ad uso Uffici o per fini Istituzionali.***

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 DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO/PERSONALE/LOGISTICA

- 3.1 Standard di qualità del servizio*
- 3.2 Caratteristiche pulizie ordinarie*
- 3.3 Caratteristiche attività straordinarie a richiesta*
- 3.4 Ulteriori specifiche del servizio*
- 3.5 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*

Elenco degli allegati:

- **ALLEGATO 1: IMMOBILI OGGETTO DEL SERVIZIO**
- **ALLEGATO 2: MODULO DI SEGNALAZIONE – RECLAMO -SUGGERIMENTO**
- **ALLEGATO 3: CUSTOMER SATISFACTION – QUESTIONARIO -**

1. **PREMESSA**

1.1. SIGNIFICATO, BREVE SPIEGAZIONE DELLA CARTA E VALIDITA'

La *"Carta dei Servizi di Pulizia Immobili di Proprietà Comunale o tenuti in fitto ad uso Uffici o per fini Istituzionali"* 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 *"Pulizia Immobili di Proprietà Comunale o tenuti in fitto ad uso Uffici o per fini Istituzionali"*.

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 fiduciosi, 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 Pulizia Immobili di Proprietà Comunale o tenuti in fitto ad uso Uffici o per fini Istituzionali*" 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 COMPRESIBILITA'

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 DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO/PERSONALE/LOGISTICA

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 CARATTERISTICHE PULIZIE ORDINARIE

Rientrano tra le attività ordinarie:

- Pulizia giornaliera degli ambienti da effettuarsi una o più volte al giorno in relazione al tipo di operazioni e di ambienti, secondo le indicazioni di seguito riportate;

- Pulizia periodica degli ambienti da effettuarsi con cadenza settimanale, quindicinale, mensile, bimestrale, etc., in relazione al tipo di operazioni e di ambienti, secondo le indicazioni di seguito riportate.

In generale, tutte le operazioni di pulizia devono essere effettuate al di fuori del normale orario di lavoro.

Il servizio di pulizia proposto si articola classificando i vari ambienti secondo aree omogenee differenziate in relazione alla destinazione d'uso degli ambienti:

Aree omogenee	Ambienti costituenti le aree omogenee
Uffici	Uffici, sale riunioni, biblioteche, aree stampa/fotocopiatrici
Corridoi, scale, atri	Atri, corridoi, pianerottoli, scale
Bagni ed accessori	Bagni ed antibagni
Aree esterne non a verde	Aree scoperte di pertinenza dell'immobile quali parcheggi, rampe di accesso, percorsi di accesso, aree cortili, balconi, terrazze ed aree di servizio come l'autorimessa
Aree Tecniche	Magazzini, depositi, archivi morti, locali tecnici

3.3 CARATTERISTICHE ATTIVITA' STRAORDINARIE A RICHIESTA

Sono da considerarsi attività straordinarie "a richiesta" tutte le attività di pulizia svolte a seguito di specifica richiesta dell'Ente (ad esempio la pulizia straordinaria di archivi e/o materiale bibliografico, di tappeti, etc.) e quindi non poste nell'ordinarietà del servizio e/o non programmabili in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevederne frequenza e quantità.

A titolo esemplificativo si riportano alcune tipologie di interventi possibili:

- pulizia a fondo di zone interessate da interventi di manutenzione (opere edili, opere impiantistiche, tinteggiature, pulizia di fine cantiere in genere) o traslochi di personale;
- pulizia a fondo di edifici di nuova acquisizione o di imminente cessione;
- interventi di pulizia aggiuntivi in sale riunioni, relativi ingressi e servizi, da effettuarsi prima e/o dopo riunioni o assemblee;

- interventi straordinari in luoghi diversi dagli edifici elencati nel disciplinare Tecnico;
- interventi urgenti per il decoro dei locali da effettuarsi fuori dal normale orario di lavoro;

3.4 ULTERIORI SPECIFICHE DEL SERVIZIO

Nel seguito vengono specificate, per ogni tipologia di attività, le modalità di esecuzione delle attività comprese nel servizio:

- lo svuotamento dei cestini consiste, oltre che nello scaricamento dei cestini per la carta, anche nella raccolta differenziata della carta stessa, previa separazione dall'altro materiale di rifiuto e nel deposito negli appositi contenitori;
- la voce "pavimenti" deve intendersi comprensiva di superfici quali scale, pianerottolo ascensore e, in generale, tutte le superfici calpestabili;
- la pulizia dei posacenere deve essere effettuata sia nel caso di posacenere da tavolo sia nel caso di quelli a piedistallo;
- la pulizia delle pavimentazioni tessili, dei tappeti e degli zerbini deve essere effettuata mediante battitura e aspirazione elettromeccanica ad acqua o a filtri speciali che evitino la fuoriuscita di residui di polvere;
- la lavatura e la disinfezione di tutti gli apparecchi igienico sanitari deve essere effettuata con specifico prodotto germicida e deodorante;
- la spolveratura esterna di tutti gli arredi accessibili senza uso di scale deve essere effettuata su mobili, scrivanie, soprammobili, quadri, mobiletti, condizionatori, ringhiere delle scale, personal computer e relative tastiere e stampanti, con particolare attenzione ai davanzali delle finestre;
- la spazzatura a umido delle pavimentazioni non tessili deve essere effettuata con apparecchiature apposite;
- la pulizia a fondo dei pavimenti trattati a cera consiste nella loro pulizia e lucidatura a secco e deve essere effettuata mediante monospazzola munita di apposito disco (che attraverso una leggera abrasione rimuova il vecchio film di cera) ed usando un dispositivo vaporizzatore che ripristini il film di cera;

- la pulizia a fondo di tutti i pavimenti con moquette deve essere effettuata con aspirapolvere, battitappeto di adeguata potenza, previa eliminazione di ogni tipo di macchia, con schiume detergenti o altri smacchiatori idonei e tali da non danneggiare le circostanti pareti;
- la disinfezione di tutti gli apparecchi telefonici, tastiere, personal computer e similari deve essere effettuata con sistema adeguato alle tecnologie esistenti;
- la lavatura e l'eventuale protezione di pavimentazioni tipo linoleum e in legno deve essere effettuata con tecniche e prodotti specifici alla loro natura;
- la pulizia dei locali con impianti e apparecchiature a tecnologia sofisticata (ad esempio i centri di elaborazione dati) deve essere eseguita con mezzi e strumentazioni idonee;
- la pulizia a fondo la lucidatura degli elementi metallici, maniglie, zoccoli, targhe, cornici, piastre deve essere effettuata con prodotti idonei al tipo di elemento da pulire;
- al fine di evitare il diffondersi di contaminazioni batteriche, la pulizia dei servizi igienici deve essere eseguita utilizzando panni/spugne e secchi di colore diverso secondo le specifiche zone. La vaporizzazione deve esser fatta ad almeno 100 gradi;
- la lavatura a fondo di tutti i rivestimenti in piastrelle dei servizi igienico- sanitari deve essere effettuata con prodotti igienizzanti e deodoranti;
- la sanificazione dei punti di raccolta rifiuti deve essere eseguita lavando con getto d'acqua calda o di vapore irrorando poi con opportuno sanificante.

3.5 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. L'amministrazione Comunale 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 e delle apparecchiature;
- 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.

ALLEGATO 1

IMMOBILI OGGETTO DEL SERVIZIO

✚ Palazzo di Città - via Rubichi;
✚ Settore Lavori Pubblici - via XX Settembre e spazio scoperto;
✚ Settore Urbanistica - Viale Marche e spazio scoperto;
✚ Settore Pubblica Istruzione ed Edilizia Scolastica con scoperto Viale Foscolo;
✚ Ufficio Tributi piazza Partigiani;
✚ ex Conservatorio Sant'Anna - via Libertini con spazio scoperto;
✚ ex Convento dei Teatini;
✚ Uffici di Villa Citti - viale Marche con spazio scoperto;
✚ Ufficio Anagrafe, Ufficio Ambiente e Stato Civile al viale Aldo Moro;
✚ Centri anziani di via di Palma, Santa Rosa via Ofanto, Villa Convento e viale della Repubblica;
✚ Centro sociale via Dogali;
✚ Campo scuola CONI Santa Rosa - uffici, spogliatoi, docce, palloni tensostatici e depositi;
✚ Centro sociale di via Matera e spazio scoperto;
✚ Centro Sociale viale Roma con spazio scoperto;
✚ Ufficio Piani di Zona viale dello Stadio;
✚ Centro sociale Frigole
✚ Teatro Paesiello via Palmieri;
✚ Archivio storico rione Castromediano;
✚ Castello Carlo V parte;
✚ Comando di P.L. Viale Rossini (intero stabile);
✚ Palazzo Turrisi.
✚ Museo cittadino MUST;
✚ Ufficio PIT ex Anagrafe
✚ Ufficio annona;
✚ Teatro Apollo.
✚ Autorimessa Via Stampacchia.

➤ **Per una superficie complessiva di circa mq 50.000 (cinquantamila metri quadrati).**

Allegato 2: Modulo di segnalazione – Reclamo – Suggerimento

Da inviare a

LUPIAE SERVIZI S.p.A.

Via Foscarini, 2/B

73100 L E C C E

Fax: 0832 241174

Mail: lupiae_servizi@lupiaeservizi.com

DATI IDENTIFICATIVI SEGNALANTE

Cognome _____ Nome _____

Recapito telefonico _____ mail: _____

Tipologia di Segnalazione: (il settore oggetto della segnalazione)

Descrizione del disservizio :

luogo e data _____

Firma

ALLEGATO 3

CUSTOMER SATISFACTION QUESTIONARIO

1. *E' soddisfatto del servizio di pulizia offerto dalla LUPIAE SERVIZI S.p.A.?*

si	abbastanza	poco	no
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. *Qual è secondo Lei il livello di pulizia dei Seguenti locali:*

Stanze:	non so	ottimo	buono	sufficiente	scarso -
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Parti comuni (corridoi, ingressi, ecc.)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bagni		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spazi aperti		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. *Con quale frequenza vengono riforniti i bagni del materiale di consumo (carta igienica, tovaglioli e sapone)*

alta	media	bassa
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. *Comportamento del personale addetto alle pulizie*

ottimo	buono	sufficiente	scarso
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. *Secondo Lei tutti i colleghi contribuiscono a mantenere gli ambienti puliti?*

si	no	non so
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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.