



Carta dei Servizi

Prefazione

Fisciano Sviluppo è una Società certificata secondo la Norma ISO 9001 e ISO 14001.

Questo ha significato, in questi ultimi tre anni, rivedere criticamente tutte le procedure operative, le modulistiche, i tempi di elaborazione delle attività, per rendere coerente un sistema che garantisca la massima attenzione alle esigenze dei nostri utenti, l'uniformità dei comportamenti, la trasparenza, la capacità di attuare il miglioramento continuo ed il completo rispetto dei vincoli legislativi in un settore complesso e importante, quale quello dell'Ambiente.

Siamo convinti che i nostri utenti siano in grado, nel tempo, di percepire ed apprezzare compiutamente i risultati di questo nostro lavoro.

Ci sembra doveroso rendere però sempre disponibile uno strumento - questa *Carta dei servizi* - nel quale è racchiuso un patto con i cittadini: l'impegno ad offrire i nostri servizi nei tempi e nei modi per ciascuno descritti, identificando standard di riferimento per ciascuno.

Il cammino del miglioramento è lungo, senza fine.

Siamo convinti, con la certificazioni di qualità dell'organizzazione e di quella ambientale e con questa Carta, di avere realizzato un'ulteriore, determinante parte del percorso, per rendere la struttura sempre più efficiente e aperta; chiediamo a tutti di contribuire attivamente perché il dialogo e la partecipazione possano fornirci un costante stimolo al miglioramento.

I Principi fondamentali

Il processo intrapreso dalla Fisciano Sviluppo non è facile: migliorare la qualità dei propri servizi comporta un deciso cambiamento nelle abitudini e nei modelli di svolgimento delle attività.

La soddisfazione dei bisogni dell'utente costituisce l'obiettivo primario e, pertanto, nell'erogazione dei propri servizi, si impegna a rispettare i principi che seguono:

Uguaglianza ed Imparzialità

I cittadini accedono ai servizi erogati in condizioni di imparzialità e uguaglianza. Fisciano Sviluppo SpA garantisce parità e uniformità di trattamento. Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Continuità

L'erogazione dei servizi sarà il più possibile continua nel tempo.

In caso di prevedibili irregolarità o interruzioni di erogazioni, gli utenti saranno tempestivamente informati e comunque si cercherà di adottare misure volte a diminuire il disagio.

Partecipazione

E' favorita la partecipazione degli utenti alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il **diritto ad una corretta erogazione del servizio fornito dalla Fisciano Sviluppo SpA**, sia per promuovere e favorire la collaborazione fra l'Azienda e il cittadino.

Il cittadino ha il diritto di richiedere e di ottenere le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

A questo proposito verranno attuate concrete forme di intervento per cogliere il grado di soddisfazione degli utenti.





Efficacia ed Efficienza

Fisciano Sviluppo si impegna a garantire il rispetto degli standard prefissati ed avrà cura di monitorare ed adeguare il livello di efficienza e di efficacia del servizio, sensibilizzando gli utenti verso il migliore utilizzo del servizio stesso. Per il raggiungimento di tale obiettivo Fisciano Sviluppo si impegna a porre le condizioni affinché le risorse finanziarie siano utilizzate in maniera sempre più efficiente senza pregiudizio per la qualità dei servizi erogati, impiegando opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali e sviluppando adeguatamente le risorse umane.

Chiarezza e Cortesia

Nel rapporto scritto e verbale con i cittadini è ritenuto essenziale un linguaggio che, senza pregiudicare l'esattezza, risulti il più semplice e vicino possibile all'esperienza dei destinatari.

La cortesia ed il rispetto nei confronti degli utenti sono considerati fattori essenziali della qualità del servizio e non un'appendice formale.

A tal fine si favoriscono e si incoraggiano, anche attraverso azioni formative mirate, la capacità di ascolto e l'autonomia.

La Voce dei Cittadini

Fisciano Sviluppo, attraverso il sistema di gestione per la qualità, utilizza diversi strumenti per raccogliere la voce dell'utenza.

La prima modalità si attua con la presentazione di suggerimenti, segnalazioni e reclami: tutti i cittadini possono presentare un suggerimento o segnalare un disservizio Fisciano Sviluppo si impegna a fornire una risposta entro 7 giorni.

Le modalità per presentare le segnalazioni sono diverse:

Contattando ad un operatore ai numeri:

Tel. **089 8283173** - Fax **089 8201968**- Numero verde **800166294**

Inviando una e-mail [all'indirizzo:urp@fiscianosviluppo.com](mailto:urp@fiscianosviluppo.com)

Presentandosi direttamente all'ufficio della sede operativa, dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle 13,00 ed il lunedì e giovedì dalle 16,00 alle 18,00

Sul sito www.fiscianosviluppo.com è inoltre possibile scaricare il modulo *Questionario Soddisfazione*, compilarlo ed inoltrarlo al nostro ufficio

Standard di qualità

Il mantenimento della struttura impegna ogni anno grossi sforzi finanziari; in ogni caso tutte le risorse disponibili saranno utilizzate per potenziamento (fruibilità, flessibilità, razionalizzazione) della raccolta dei rifiuti.

Fisciano,18/09/2013

L' Amministratore Unico

