



CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE



INDICE

L'AZIENDA	3
CERTIFICAZIONI E QUALITÀ	3
LA POLITICA AZIENDALE	4
I PRINCIPI FONDAMENTALI	4
Eguaglianza ed imparzialità di trattamento:	4
Continuità del servizio:	5
Partecipazione:	5
Cortesia:	5
Tutela dei dati personali:	5
Efficacia ed Efficienza:	5
Chiarezza e comprensibilità dei messaggi:	5
Caratteristiche principali di fornitura dei servizi:	5
LA CARTA DEL SERVIZIO	5
Finalità	5
Contenuti	6
Tutela	6
I LIVELLI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	6
LA COMUNICAZIONE E L'INFORMAZIONE AL CLIENTE	6
L'ACCESSIBILITA' AI SERVIZI DI ECOROSS	7

L'AZIENDA

La ECOROSS è una società a responsabilità limitata costituita nel 1994 con lo scopo di offrire servizi integrati e coordinati tra loro, a favore di enti pubblici, privati, comunità ed industrie. La direzione aziendale è composta da giovani calabresi, che hanno contribuito alla crescita societaria raggiungendo l'attuale organico complessivo di circa 220 unità lavorative.

La sede societaria è situata nella zona industriale del comune di Corigliano-Rossano, Area Urbana Rossano (CS).

L'oggetto sociale della Ecoross S.r.l. è la raccolta, il trasporto, lo stoccaggio, il riciclaggio e lo smaltimento dei rifiuti, ed attualmente dispone delle necessarie autorizzazioni per effettuare servizi di recupero, trasporto, stoccaggio e cernita di rifiuti urbani ed assimilabili agli urbani, speciali industriali pericolosi e non pericolosi.

I servizi principali attualmente svolti dalla Ecoross sono i seguenti:

- progettazione ed erogazione dei servizi di igiene urbana;
- erogazione dei servizi di raccolta differenziata;
- bonifica di siti e materiali contenenti amianto;
- attività di raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti speciali;
- attività di stoccaggio provvisorio rifiuti;
- noleggio bagni chimici;
- manutenzione verde pubblico;
- micro raccolta rifiuti presso piccole imprese;
- opere e lavori pubblici;
- formazione e informazione attraverso campagne di sensibilizzazione, promozione e informazione.

Ecoross opera principalmente nel territorio della Sibaritide servendo, con le sue diverse attività, una popolazione complessiva di circa 127.000 abitanti.

Nel campo dell'Igiene Ambientale Ecoross effettua la raccolta indifferenziata dei rifiuti, la raccolta differenziata delle principali categorie merceologiche, lo spazzamento della rete stradale, la gestione del verde pubblico ed altri servizi contigui.

Ecoross punta ad offrire un servizio sempre più qualificato e capace di rispondere in maniera efficace ed efficiente alle esigenze dei suoi clienti.

CERTIFICAZIONI E QUALITÀ

Ecoross S.r.l. è costantemente impegnata a rispettare le prescrizioni di legge e a sviluppare procedure e programmi che ne garantiscano il controllo.

Nel settore Igiene Ambientale ha ottenuto la certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2008 e del sistema Ambientale UNI EN ISO 14001:2004, oltre alla certificazione dei Sistemi di Gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori OHSAS 18001:2007, tutte rilasciate dall'ente certificatore DNV e risultato importante per il monitoraggio, tramite indicatori definiti, dell'efficacia e dell'efficienza delle modalità operative dell'azienda, assicurando così che le attività vengano svolte secondo standard uniformi, ma comunque suscettibili di modifiche a seconda delle diverse esigenze e preferenze espresse dall'utenza stessa.

LA POLITICA AZIENDALE

La soddisfazione del Cliente, il rispetto del personale aziendale e della collettività, la tutela dell'ambiente sono i principi fondamentali sui quali si basa l'attività di Ecoross srl.

L'azienda attraverso l'impegno assunto dalla Direzione e da tutto l'organico aziendale si propone di:

- Essere conforme alle disposizioni legislative vigenti in materia recependo le evoluzioni normative e le richieste dei clienti;
- Controllare in maniera continua e costante i propri servizi con particolare attenzione ai processi interni;
- Aderire ad un processo di miglioramento continuo delle proprie prestazioni in termini di soddisfazione del Cliente e tutela dell'Ambiente interno ed esterno;
- Verificare periodicamente l'andamento delle pratiche aziendali, attraverso la pianificazione e lo svolgimento di audit e riesami della Direzione, al fine di valutare la conformità agli impegni assunti;
- Ridurre le fonti di inquinamento nell'ambiente interno ed esterno, adottando criteri per un corretto uso delle risorse naturali ed energetiche;
- Gestire i rifiuti aziendali, limitando la loro generazione ed ottimizzando il riutilizzo degli stessi;
- Promuovere la sensibilizzazione ed il coinvolgimento dei propri dipendenti e fornitori, affinché si lavori sempre nel rispetto delle esigenze del cliente e dell'ambiente;
- Divulgare all'esterno la politica e le strategie aziendali in materia di Qualità e Ambiente attraverso un aperto dialogo con le autorità, i clienti e la popolazione in generale.

Ecoross tiene fede agli impegni presi, attraverso la definizione di obiettivi, misurabili tramite parametri ed indicatori specifici, che previa analisi permettono di determinare lo scostamento e/o il raggiungimento del miglioramento continuo prefissato in termini di qualità e ambiente.

Tutti i dipendenti, nell'ambito del proprio settore di competenza, sono chiamati a rispettare il contenuto di tale dichiarazione, partecipando attivamente alla realizzazione di quanto prescritto.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui Ecoross si ispira nella gestione dei servizi sono:

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento:

L'azienda ispira i propri comportamenti al principio di eguaglianza degli utenti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica. Viene garantito, per quanto di competenza, il medesimo trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura. L'azienda si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale nei confronti dei Clienti.

Continuità del servizio:

I servizi di igiene ambientale quando sono rivolti alla collettività costituiscono attività di pubblico interesse e come tale non possono essere interrotti se non per cause di forza maggiore. L'azienda si impegna a garantire un servizio il più possibile regolare e continuo e a ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

Partecipazione:

L'azienda tutela il diritto del Cliente alla corretta prestazione del servizio ed all'accesso alle informazioni che lo riguardano; il Cliente può formulare proposte, suggerimenti per il miglioramento del servizio ed inoltrare reclami. Nel rapporto con il Cliente, l'Azienda garantisce l'identificabilità del proprio personale o del personale di Terzi ad essa affidato mediante l'esposizione di cartellini identificativi.

Cortesia:

L'azienda si impegna affinché i rapporti con i Clienti siano improntati alla massima cortesia, fornendo al proprio personale opportune istruzioni.

Tutela dei dati personali:

L'azienda rispetta, nei confronti dei Clienti, il D.lgs n° 196 del 30/06/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Efficacia ed Efficienza:

L'azienda persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi:

L'azienda pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nel rapporto con il Cliente.

Caratteristiche principali di fornitura dei servizi:

Le condizioni generali per la fornitura dei servizi sono riportate nei contratti di servizio.

LA CARTA DEL SERVIZIO***Finalità***

La Carta del Servizio è lo strumento attraverso cui l'azienda:

- comunica al Cliente i principi e le finalità che vengono perseguite nell'erogazione dei servizi;
- comunica al Cliente le indicazioni generali sui servizi forniti, complete dei valori tecnici rilevanti;
- fornisce tutte le informazioni necessarie a semplificare il contatto tra Cliente e azienda.

Contenuti

Ecoross ha predisposto una Carta del Servizio nel rispetto di quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ai sensi dell'art. 2 C. 461 L. 244/07.

Tutela

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata agli uffici competenti secondo quanto riportato nel successivo capitolo "La comunicazione e l'informazione al Cliente"; alle richieste verrà data risposta entro i tempi indicati, riferendo l'esito degli accertamenti compiuti e impegnandosi

eventualmente anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle anomalie riscontrate.

Ogni variazione significativa apportata alla Carta è portata alla conoscenza del Cliente tramite gli strumenti informativi e le modalità previste al capitolo "La comunicazione e l'informazione al Cliente".

I LIVELLI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

I livelli di qualità del servizio di igiene ambientale sono definiti negli specifici contratti di servizio che Ecoross ha stipulato con i propri clienti.

I livelli di qualità si riferiscono a:

- frequenza e modalità del servizio;
- sicurezza e continuità del servizio;
- facilità di contatto tra l'azienda e il Cliente.

Nell'allegato tecnico alla presente carta dei servizi sono descritte le modalità e le tempistiche di esecuzione del servizio per i clienti istituzionali (Comuni).

LA COMUNICAZIONE E L'INFORMAZIONE AL CLIENTE

Ecoross ha stabilito un rapporto di comunicazione con i propri Clienti improntato ai principi di correttezza e di trasparenza.

L'azienda comunica e informa attraverso le seguenti modalità:

Ufficio Clienti:

Fornisce informazioni su tutti gli aspetti relativi ai servizi gestiti, garantisce l'assistenza per lo svolgimento di ogni pratica con l'azienda ed accoglie qualsiasi comunicazione o richiesta da parte del Cliente.

L'Ufficio Clienti è contattabile di persona o telefonicamente secondo le modalità riportate nel capitolo successivo.

Eventuali reclami vanno presentati all'Ufficio Clienti di persona o per posta; ai reclami o a richieste di informazione presentate per iscritto viene data risposta scritta entro venti giorni lavorativi.

Carta del Servizio di Igiene Ambientale:

È messa a disposizione del Cliente al momento dell'avviamento del servizio e, successivamente, a richiesta;

Sito Internet:

www.ecoross.it

riporta le principali notizie utili sull'azienda;

Rapporto sul grado di soddisfazione del Cliente:

Ecoross provvede periodicamente a verificare il grado di soddisfazione dei propri clienti tramite l'invio di questionari o vere e proprie indagini di soddisfazione.

L'ACCESSIBILITA'AI SERVIZI DI ECOROSS

Sede, Ufficio Igiene Ambientale, Ufficio Clienti:

Contrada S. Irene Zona Industriale, Rossano

87064 Corigliano-Rossano (CS)

Telefono: 0983 565045

Fax: 0983 565038

Web: www.ecoross.it

E-mail: info@ecoross.it

Apertura:

da lunedì a venerdì:

9.00 - 13.00 e 15.00 - 18.30

sabato: 9.00 - 13.00