



CITTA' DI SAN CATALDO

**SERVIZIO DI SPAZZAMENTO RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO  
DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI ED INDIFFERENZIATI COMPRESI  
QUELLI ASSIMILATI ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA ALL'INTERNO  
DELL'ARO DI SAN CATALDO – CIG 645534D8D**



**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI  
COMUNE DI SAN CATALDO**

## 1 INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni soggetto erogatore assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le loro modalità di erogazione ed i relativi standard di qualità, e informa inoltre l'utente sulle modalità di tutela previste

D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

La presente carta dei servizi è adottata nel rispetto delle presenti normative:

- D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n° 273 (prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare schemi di riferimento);
- D.P.C.M. del 19/05/1995 (schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici);
- D.L. 30/07/1999 n°286 - Art. 11 (obbligo dell'utilizzo della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori);
- Direttiva PCM - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini
- Direttiva PCM - Qualità dei servizi on line e misurazione della soddisfazione degli utenti
- Legge 04/03/2009, n.15 (Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle P.A. nonché disposizioni integrative)
- Legge 11/07/2012 n.273 (Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.)

Nella Carta le aziende dichiarano quali servizi intendono erogare, le modalità e gli standard di qualità che si intendono garantire, i criteri di monitoraggio delle prestazioni e l'impegno a migliorare la qualità del servizio offerto, nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- tutti gli utenti hanno gli stessi diritti (principio di uguaglianza);
- deve essere garantita la parità di trattamento fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

La Carta dei Servizi non è una semplice guida bensì un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:

- indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio
- semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione
- costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi
- promozione del servizio e informazioni sul servizio

- verifica del rispetto degli standard del servizio
- predisposizione di procedure di ascolto e customer satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzazione
- in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico
- coinvolgimento e partecipazione del cittadino-utente alla definizione del progetto.

## **2 PRINCIPI FONDAMENTALI**

La presente Carta reca gli standard di qualità e quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinate nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre suggerimenti e presentare reclami e quelle per adire alle vie conciliative.

I servizi dell'ATI Multiecoplast Srl - Gilma Srl sono erogati con imparzialità a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione. Le aziende si impegnano a fornire prestazioni adeguate in modo da prevenire ed eliminare disuguaglianze per ogni categoria o fascia di utenza, a parità di condizioni e trattamenti. L'ATI Multiecoplast Srl - Gilma Srl si impegna ad erogare i propri servizi con una regolarità costante, senza alcuna interruzione, in conformità alle vigenti disposizioni legislative e amministrative e agli accordi contrattuali. In caso di funzionamento irregolare o in presenza di emergenze particolari, si provvederà ad avvertire tempestivamente i cittadini delle misure adottate per ridurre il disagio e a ripristinare, nel minor tempo possibile, il servizio.

Le aziende garantiscono al cittadino la più completa informazione sulle attività svolte e sulla partecipazione dell'utente alle modalità di erogazione dei servizi. Il cittadino ha il diritto di conoscere tutte le informazioni sulla gestione e l'erogazione dei servizi, sul contratto di servizio sottoscritto con l'Amministrazione comunale e le informazioni territoriali relative all'ambiente.

L'ATI Multiecoplast Srl - Gilma Srl si impegna a rispettare i parametri e le modalità di erogazione del servizio, come presentati da questa Carta. Ogni volta che gli impegni presi non fossero rispettati, si impegnano a fornire servizi straordinari a chi abbia sofferto della mancata prestazione del servizio. Nel rispetto della normativa europea, le aziende si impegnano ad adottare processi e metodi di lavoro che prevedano forme di raccolte separate e di recupero sempre più efficaci, oltre che coadiuvare i soggetti istituzionali preposti a fornire incentivi per la riduzione della produzione dei rifiuti.

L'ATI Multiecoplast Srl - Gilma Srl si impegna anche, nella figura di ciascun dipendente e operatore, a fornire informazioni utili e indicazioni sul corretto funzionamento dei servizi offerti, cercando di agevolare il cittadino nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

## 2.1 PROFILO DELL'ATI MULTIECOPLAST SRL - GILMA SRL

### La Multiecoplast Srl

Nasce nel 1997 inserendosi nel settore ambientale diventando un vero e proprio punto di riferimento sul territorio regionale estendendo i servizi a tutto il territorio nazionale.

L'impresa si è posta in costante evoluzione ed è volta all'apprendimento continuo, ponendo particolare attenzione e cura alle nuove tecnologie e metodologie nella gestione dei rifiuti, rappresentando esse le uniche e vere armi che possano permettere di fronteggiare le problematiche ambientali e di tutelare così l'ambiente che ci circonda.

La Multiecoplast Srl offre ai suoi Partner servizi completi e integrati di gestione dei rifiuti. Dalla fase di raccolta, a quella di trattamento fino al recupero, cura ogni aspetto del ciclo dei rifiuti, consentendo alle Amministrazioni pubbliche e alle realtà private che l'hanno scelta come partner, di costruire una relazione diretta e immediata con un unico interlocutore professionale e sempre attento a rispondere ad ogni specifica esigenza. Le Amministrazioni e le Aziende possono contare sui servizi di prelievo, trasporto, smaltimento dei rifiuti solidi urbani, dei rifiuti speciali e non, selezione dei rifiuti urbani conferiti in maniera differenziata (monomateriale) e indifferenziata (multimateriale), ritiro di rifiuti ingombranti, prelievo, trasporto e smaltimento di pile e farmaci scaduti, riduzione volumetrica e triturazione dei rifiuti, bonifiche ambientali. La Multiecoplast Srl non si limita, però, all'esclusiva fornitura dei servizi di smaltimento e trattamento dei rifiuti. Grazie al know-how acquisito in quasi vent'anni di esperienza nel settore, offre ai propri partner un servizio di consulenza completa, effettuato da uno staff tecnico di elevata competenza specializzato nel trovare soluzioni specifiche e diversificate a seconda delle singole esigenze.

- ✓ Nettezza urbana;
- ✓ Raccolta differenziata;
- ✓ Gestione integrata dei RSU;
- ✓ Consulenza ambientale.

La Multiecoplast Srl adotta, inoltre, procedure e sistemi di lavoro che danno certezza alle parti interessate di operare secondo criteri di controllo e governo dei propri processi produttivi. Con la certificazione UNI EN ISO 9001, l'azienda ha attivato una continua analisi dei processi di lavoro, definendone metodi di controllo e misurazione in un'ottica di miglioramento continuo. È intendimento dell'Organo amministrativo, adottare un sistema di regole e modelli comportamentali per armonizzare i principi di buon governo societario e di correttezza amministrativa con la cultura della legalità, valorizzando precise scelte gestionali il cui cardine è rappresentato dal concetto di 'responsabilità sociale'.

L'introduzione di un sistema di controllo dell'agire imprenditoriale e la diffusione di principi e di valori etici hanno altresì il triplice effetto di:

(i) accrescere la fiducia e la reputazione della Multiecoplast Srl nei confronti della collettività;

- (ii) assolvere nel contempo, una funzione normativa, conformando i processi decisionali di chi opera quotidianamente in favore della società alle prescrizioni di legge;
- (iii) Prevenire il rischio di commissione di reati contemplati nel Decreto 231/01

In conseguenza di tali profonde convinzioni la Multiecoplast Srl ha dato avvio a tutte le attività necessarie al fine di rendere il proprio sistema di procedure, in perfetta coerenza con i principi ben radicati nella propria cultura di governo e nelle regole di corporate governance.

Certificazioni ed iscrizioni conseguite dall'azienda sono:

- ❖ ALBO NAZIONALE GESTORI AMBIENTALI, per le seguenti categorie:
  - Categoria 1 Classe B - raccolta e trasporto rifiuti urbani e assimilati per una popolazione complessivamente servita inferiore a 500.000 abitanti e superiore o uguale a 100.000 abitanti comprensiva delle sottocategorie relativamente alle attività di gestione dei centri comunali di raccolta e di spazzamento meccanizzato classe C;
  - Categoria 4 Classe C- raccolta e trasporto rifiuti speciali non pericolosi prodotti da terzi, con quantità trattata superiore o uguale a 15.000 tonnellate e inferiore e 60.000;
  - Categoria 5 Classe D- raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi con quantità trattata e superiore o uguale a 15.000 tonnellate e inferiore e 60.000;
  - Categoria 8 classe F quantità annua complessivamente trattata inferiore a 3.000 tonnellate;
- ❖ Certificato ISO 9001:2015 N°612 rilasciato da CERSA Srl;
- ❖ Certificato ISO 14001:2015 N° MEPL4598E1701 rilasciato da European Certification Insitute;
- ❖ Certificato di registrazione OHSAS 45001:2015 N° MEPL4598E1701 rilasciato da European Certification Insitute;

## **PUNTI DI CONTATTO**

SEDE LEGALE: C/da Pietra di Roma , snc – 98070 Torrenova (ME)

TELEFONO: 0941/1902908;

MAIL: [affarigenerali@multiecoplast.it](mailto:affarigenerali@multiecoplast.it)

PEC: [multiecoplast@legalmail.it](mailto:multiecoplast@legalmail.it)

RITIRO INGOMBRANTI: 80024636 (Numero Verde) – 0934/830477.

## **La Gilma Srl**

E' una società costituita il 11/11/2009 ed ha sede legale in S. Agata di Militello si è occupata di problematiche ambientali con particolare attenzione al settore della raccolta e dello smaltimento dei RSU e assimilabili, ai servizi di consulenza e comunicazione ambientale ed alla commercializzazione e vendita all'ingrosso, per enti pubblici e privati, di prodotti finiti e servizi

innovativi.

Le certificazioni ed iscrizioni conseguite dall'azienda sono:

Iscrizione all'Albo Nazionale delle imprese gestione dei rifiuti – sezione regionale Sicilia, per le categorie:

- Categoria 1 classe C: Popolazione complessivamente fornita inferiore a 100.000 Abitanti e superiore o uguale a 50.000 Abitanti
- spazzamento meccanizzato classe D;
- Centri di raccolta classe C
- Categoria 4 classe C: quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 15.000 t e inferiore a 60.000 t;
- Categoria 5 Classe D: RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI SPECIALI PERICOLOSI di quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 6.000 t e inferiore a 15.000 t
- ✓ Certificazione del sistema di qualità aziendale ISO 9001:2015;
- ✓ Certificazione del sistema di gestione ambientale ISO 14001:2015;
- ✓ Certificazione del sistema di gestione della sicurezza aziendale ISO 45001:2018.

## **PUNTI DI CONTATTO**

SEDE LEGALE: Via Alfieri, 98 – 98076 S. Agata di Militello (ME)

TELEFONO: 0941/784627;

MAIL: [gilmasrl1@gmail.com](mailto:gilmasrl1@gmail.com)

PEC: [gilmasrl@legalmail.it](mailto:gilmasrl@legalmail.it)

RITIRO INGOMBRANTI: 80024636 (Numero Verde) – 0934/830477.

## **GESTIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

La gestione avviene secondo i dettami della norma UNI EN ISO 9001:2015 e fa riferimento a procedure, moduli ed altri documenti di cui si avvale il Sistema Qualità di cui sono dotate le aziende. Il Sistema adottato individua le responsabilità ed indica i procedimenti che devono essere attuati in tutte le aree aziendali che possono avere influenza sulla qualità dei servizi erogati. Al fine di mantenere e migliorare continuamente il proprio Sistema Qualità si sono identificati i processi principali correlati con l'erogazione dei servizi, la loro sequenza e le loro interazioni, specificando gli indicatori di volta in volta utilizzati per misurare e monitorare ciascun processo, gli elementi in ingresso e quelli in uscita e gli elementi di comunicazione con il cliente.

L'organizzazione ha identificato i seguenti processi:

- gestione dell'attività commerciale e della progettazione;
- gestione dell'approvvigionamento;

- erogazione del servizio;
- gestione delle infrastrutture;
- miglioramento continuo.

Di norma l'output del processo relativo all'acquisizione e alla progettazione dei servizi costituisce l'input per il processo di erogazione del servizio. La "Gestione dell'Approvvigionamento" e la "Gestione delle infrastrutture" costituiscono processi di supporto all'erogazione del servizio. Tutti i suddetti processi alimentano il "Miglioramento della Qualità", dal momento che da essi derivano tutte le informazioni utilizzate dalla Direzione in sede di revisione periodica del Sistema Qualità.

Le aziende conducono un attento riesame dei requisiti relativi al servizio, per assicurare che:

- i requisiti siano chiaramente definiti e documentati;
- l'organizzazione disponga delle capacità (in termini di competenza e disponibilità di risorse) per soddisfare tali requisiti;
- ogni ambiguità eventualmente presente nell'offerta e/o nel contratto sia chiarita con il Committente;
- i costi di realizzazione del servizio siano coerenti con la proposta economica formulata;
- i tempi di realizzazione siano coerenti con gli impegni previsti e concordati;
- eventuali divergenze tra i requisiti di un contratto/offerta rispetto a quelli espressi in precedenza siano risolte.

Le aziende, per l'espletamento della propria attività, acquistano prodotti e servizi che hanno influenza diretta o indiretta sulla qualità (di seguito definiti "critici"), con modalità tali da garantire che essi siano conformi ai requisiti specificati. Per tali acquisti le aziende si rivolgono a fornitori qualificati, allo scopo di garantire i migliori presupposti per poter erogare un servizio di qualità. Le prestazioni dei fornitori qualificati sono monitorate nel tempo attraverso il controllo delle forniture e delle non conformità.

Al momento della ricezione, il materiale acquistato viene sottoposto a vari controlli:

- verifica dell'integrità e dell'idoneità degli imballaggi in funzione del materiale contenuto;
- verifica dell'integrità del materiale contenuto negli imballi (verifica che essi non presentino evidenti segni di danni subiti);
- verifica sul rispetto di tutti i requisiti specificati nell'ordine.

Quando ritenuto opportuno, nella definizione di un accordo di fornitura può essere prevista una verifica presso il fornitore per accertare l'adeguatezza delle sue procedure o pratiche lavorative e per riscontrare i contenuti di qualità del prodotto/servizio contrattato.

### **3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Per la realizzazione dei servizi vengono predisposte apposite pianificazioni, onde assicurare che:

- a. i processi siano attuati secondo le modalità operative stabilite nelle Procedure di controllo del processo e nelle Procedure Operative;
- b. i servizi vengano erogati da personale addestrato;
- c. sia garantita la qualità tecnica dei servizi.

La procedura che regola i processi di erogazione dei servizi identifica le attività, stabilisce i compiti e le responsabilità di ogni funzione aziendale ed individua le registrazioni attraverso cui fornire evidenza delle attività svolte. In un'ulteriore procedura, invece, sono definiti i criteri per la manutenzione delle infrastrutture utilizzate per l'erogazione del servizio.

Le attività di gestione integrata sei servizi di igiene urbana vengono effettuate nel completo rispetto dei requisiti derivanti dal D. Lgs. 152/2006 e successive modifiche ed integrazioni. Nel complesso tali attività sono distinguibili come segue.

### **4 PROCEDURA DI CONTROLLO DEL PROCESSO – GESTIONE E CONTROLLO DEL SERVIZIO**

Prima di avviare l'attività operativa la commessa viene pianificata in relazione a:

- a. tipologia di attività da svolgere;
- b. risorse umane da impiegare;
- c. attrezzature e mezzi necessari;
- d. esigenze di forniture di materiali e servizi come riportato nella procedura Gestione dell'approvvigionamento. L'attività di pianificazione del servizio si fonda sulla definizione di quattro elementi sostanziali:
- e. numero di squadre necessarie per l'espletamento del servizio (in relazione alla tipologia del servizio stesso ed al relativo ambito territoriale);
- f. composizione di ciascuna squadra (in termini di risorse umane e infrastrutture);
- g. attività di ciascuna squadra (servizi da espletare in uno specifico ambito territoriale);
- h. controlli sull'esecuzione del servizio.

A tal fine vengono predisposti il Piano di copertura del servizio ed il Programma del servizio; in tali documenti vengono individuate tutte le risorse umane e tecniche necessarie all'espletamento quotidiano dei servizi previsti e/o necessari.

### **5 GESTIONE DEL CANTIERE**

Giornalmente il Capo Squadra predispone il "Report giornaliero del personale di cantiere", nel quale individua le attività da svolgere ed il personale coinvolto così come da piano



operativo redatto ai sensi dell'art 13 del CSA.

Ogni squadra operativa che si avvale di un automezzo (autocompattatore, spazzatrice, satellite, etc.) per l'erogazione di un determinato servizio, deve compilare giornalmente il modulo *Foglio giornaliero di servizio*, in cui sono riportati i dati relativi all'automezzo (orario di uscita e di rientro, km di uscita e di rientro, controllo documenti, etc.), le eventuali anomalie del veicolo, i dati relativi al servizio (orario di inizio e di fine, zona, contenitori svuotati, peso, etc.) e le note sul servizio.

I rifiuti vengono trasportati nella stessa giornata, e comunque entro la tempistica prevista dalla normativa, presso le piattaforme (di smaltimento e/o stoccaggio/recupero) autorizzate secondo le indicazioni della committenza e fatte salve le necessità di provvedere ad un deposito temporaneo presso eventuali aree appositamente autorizzate (ad esempio i CCR o isole ecologiche) per ragioni di carattere operativo.

## **6 CONTROLLI SUL SERVIZIO**

Il Responsabile di cantiere (Referente) predispone il *Piano dei controlli*, nel quale definisce la periodicità del controllo (con il riferimento alla tipologia di servizio ed alle zone) e, al momento prestabilito, registra il controllo effettuato.

## **7 MANUTENZIONE DELLE ATTREZZATURE E DEI MEZZI**

Il responsabile del cantiere, anche avvalendosi del personale amministrativo, predispone e mantiene aggiornato il "*database automezzi*" nel quale per ciascun automezzo riporta:

- a. Descrizione del mezzo e dell'attrezzatura;
- b. tipo di automezzo;
- c. targa;
- d. portata utile;
- e. data dell'ultima revisione;
- f. data di scadenza della tassa di proprietà;
- g. data di scadenza dell'assicurazione;
- h. identificativo.

Tali informazioni rappresentano la "tabella di base" da relazionare, nell'architettura del database, a quelle generate dal loro utilizzo, ovvero turni/ore di servizio, percorrenze, conducenti, rifornimenti, manutenzioni ordinarie/straordinarie, sinistri, danneggiamenti, periodi di fermo, ecc. Per quanto riguarda, invece, le attrezzature di cantiere, il responsabile predispone l'elenco delle attrezzature (con gli identificativi del sistema informatizzato se previsti) con l'indicazione degli interventi di manutenzione previsti e la relativa periodicità. Il responsabile predispone, altresì, una scheda per ciascuna attrezzatura, nella quale sono registrati gli interventi effettuati.

## **8 PIANIFICAZIONE DELLA MANUTENZIONE ORDINARIA**

Per quanto riguarda la manutenzione programmata, la relativa pianificazione viene effettuata utilizzando una sezione del database denominata "*Manutenzione automezzi*", gestita in forma controllata in base al profiling dell'utente. In questa tabella vengono registrati, per ciascun automezzo, i vari interventi manutentivi da eseguire, la relativa frequenza, il calendario, la data di esecuzione e lo stato della manutenzione. In base al Piano della manutenzione il personale incaricato (interno o esterno) provvede ad eseguire gli interventi di manutenzione ordinaria.

Completata la manutenzione, si provvede a registrare l'intervento nella tabella denominata "*Scheda manutenzione automezzi*": questo documento informatico si compone di un foglio di lavoro per ogni mezzo, in ciascuno dei quali sono registrati, oltre ai dati identificativi dell'infrastruttura, la data e la descrizione dell'intervento, la relativa tipologia (manutenzione ordinaria o straordinaria) ed il costo (nel caso di intervento eseguito da manutentori esterni). In caso di anomalie, guasti, ecc., l'iter di intervento (manutenzione straordinaria) è pressoché analogo a quello già illustrato; il personale incaricato dell'uso del mezzo deve prontamente richiedere l'intervento e, contestualmente, provvedere all'avvio della procedura per la gestione delle non conformità. Se l'entità del guasto non permettesse l'immediata riparazione del mezzo si provvederà all'immediata sostituzione dello stesso.

Al fine di tenere sotto controllo i chilometri percorsi mensilmente dai mezzi, quotidianamente gli addetti compilano il Foglio rifornimenti; quest'ultimo riporta i dati relativi ai consumi nella "*Scheda automezzi*" e tiene sotto controllo il relativo andamento.

## **9 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO**

L'azienda ha definito idonee modalità per il monitoraggio, la misura, l'analisi ed il miglioramento del proprio sistema qualità, al fine di dimostrare la conformità dei servizi erogati, nonché di assicurare la conformità del sistema di gestione per la qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 e migliorarne costantemente l'efficacia.

## **10 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ**

Le aziende garantiscono l'identificazione del servizio e la sua rintracciabilità in ogni momento del processo di realizzazione. La trascrizione degli elementi identificativi della commessa in tutti i documenti informatizzati che la riguardano, permette l'identificazione e la rintracciabilità di ogni attività nell'ambito dei servizi forniti in tempo reale. Inoltre, per l'espletamento dei servizi ambientali, le aziende devono ottemperare agli obblighi derivanti dalla vasta normativa in materia di gestione dei rifiuti; attraverso tale documentazione, quindi, è possibile dare completo e puntuale riscontro per quanto concerne il "buon fine del rifiuto trasportato". Nelle procedure del Sistema Qualità sono individuate le

responsabilità per l'identificazione del servizio fornito e le registrazioni necessarie per la sua immediata rintracciabilità.

## **11 MONITORAGGI E MISURAZIONI - SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

Le aziende ritengono di fondamentale importanza le informazioni di ritorno da parte sia dei propri Committenti che degli utenti, che sono raccolte anche attraverso tutti i meccanismi di feedback appositamente strutturati (sito web, numero verde, infopoint, ecc.).

## **12 MONITORAGGI E MISURAZIONI - ANALISI DEI DATI**

Le aziende individuano, raccolgono e analizzano i dati appropriati al fine di:

- a. dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- b. stabilire le aree ed i margini di miglioramento;
- c. verificare che i servizi erogati siano conformi ai requisiti stabiliti (standard) e si mantengano in linea con gli indici prefissati;
- d. definire le opportune azioni preventive e correttive;
- e. verificare la validità delle azioni di miglioramento.

L'attività di monitoraggio del Sistema Qualità e di definizione delle opportune analisi statistiche avviene sotto la responsabilità del RQ. Egli, in riferimento ad un periodo di tempo determinato (generalmente un anno), provvede alla raccolta dei dati necessari provenienti da:

- f. soddisfazione del cliente;
- g. conformità del servizio ai requisiti;
- h. andamento dei processi (indicatori);
- i. prestazioni dei fornitori.

I dati relativi all'andamento dei processi (indicatori), sono monitorati costantemente e analizzati nel tempo per cogliere l'andamento generale dei processi. Quando il valore dell'indicatore supera il margine di tolleranza, il RQ (eventualmente coinvolgendo altre funzioni interessate) decide sull'opportunità di avviare un'azione correttiva volta al miglioramento continuo.

L'ATI Multiecoplast Srl - Gilma Srl persegue il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema qualità, e dunque nell'erogazione dei servizi previsti, attraverso l'uso di:

- j. politica per la qualità;
- k. obiettivi per la qualità;
- l. risultati delle verifiche ispettive;
- m. analisi dei dati;

- n. azioni preventive e correttive;
- o. indicatori dei processi;
- p. riesami da parte della Direzione;
- q. coinvolgimento del personale per migliorare le prestazioni dei processi.

La strategia seguita per il miglioramento poggia soprattutto su:

- r. adeguamento e sviluppo progressivo della Politica e degli obiettivi per la qualità;
- s. potenziamento delle metodologie di analisi dei dati;
- t. rafforzamento e perfezionamento delle azioni preventive;
- u. intensificazione dei riesami della Direzione;
- v. attenta valutazione dei suggerimenti e delle proposte del personale.

### **13 AZIONI PREVENTIVE**

Le aziende individuano azioni preventive atte ad eliminare cause potenziali di non conformità, attraverso analisi di:

- a. reclami dei clienti;
- b. verifiche ispettive interne;
- c. non conformità accertate;
- d. azioni correttive;
- e. risultati delle verifiche da parte degli organismi di certificazione;
- f. risultati di incontri con clienti e fornitori;
- g. problemi operativi riscontrati;
- h. variazione dei processi;
- i. rilevazioni statistiche;
- j. introduzione di nuove tecniche operative;
- k. modifiche alla struttura organizzativa.

Le aziende provvedono, inoltre, ad assicurare che le azioni necessarie siano state attuate in modo efficace. Le informazioni relative alle azioni preventive intraprese ed al loro esito sono oggetto di "Riesame da parte della Direzione".

### **14 AZIONI CORRETTIVE**

Le aziende assicurano e documentano l'analisi e la valutazione per correggere le cause di non conformità del Sistema

Qualità evidenziate nel corso di:

- a. verifiche ispettive interne;
- b. Riesame della Direzione;
- c. analisi dei dati;

- d. monitoraggio e misurazione dei processi;
- e. gestione dei reclami.

Secondo opportunità, si individuano le necessarie azioni correttive, attraverso:

- a. Evidenziazione della disfunzione riscontrata e relative cause. Nella determinazione di tali cause si ricercano:
  - carenze nei controlli;
  - carenze di pianificazione;
  - non conformità nei prodotti/servizi acquistati all'esterno;
  - inadeguatezza dei metodi di lavoro;
  - mancato rispetto delle procedure;
  - carenza di addestramento del personale. Ciò attraverso l'analisi di:
    - ✓ problemi relativi alle forniture;
    - ✓ documenti di registrazione di controlli e verifiche;
    - ✓ documenti di registrazione non conformità;
    - ✓ osservazioni e rapporti del personale;
    - ✓ reclami eventuali del cliente.
- b. Individuazione dell'opportuna azione correttiva da intraprendere, con l'assegnazione delle responsabilità per l'esecuzione della stessa e dei termini di tempo entro cui completare tale azione affinché non perda efficacia.

## **15 SERVIZI SVOLTI**

L'ATI Multiecoplast Srl - Gilma Srl, sulla base del contratto con l'Amministrazione che regola le prestazioni erogate nell'ARO del Comune di San Cataldo, svolge i seguenti servizi:

- ✓ Servizio di raccolta differenziata "porta a porta" per utenze domestiche e non domestiche;
- ✓ Servizio di raccolta indifferenziata;
- ✓ Servizio di raccolta a domicilio dei rifiuti ingombranti e RAEE;
- ✓ Spazzamento stradale, manuale e meccanizzato;
- ✓ Servizio di diserbatura e scerbamento;
- ✓ Servizio di raccolta rifiuti prodotti nel cimitero;
- ✓ Servizio raccolta rifiuti prodotti da feste, manifestazioni, mercati ed eventi;
- ✓ Svuotamento dei cestini gettacarte installati nelle strade e nelle piazze;
- ✓ Servizio di raccolta svolto mediante isole ecologiche mobili.

## CALENDARIO DELLA RACCOLTA COMUNE DI SAN CATALDO

| UTENZE DOMESTICHE COMUNE DI SAN CATALDO |                    |           |                 |           |                 |
|---|--------------------|-----------|-----------------|-----------|-----------------|
| LUNEDI                                  | MARTEDI            | MERCOLEDI | GIOVEDI         | VENERDI   | SABATO          |
| ORGANICO                                | PLASTICA E LATTINE | ORGANICO  | VETRO           | ORGANICO  | INDIFFERENZIATO |
| PANNOLINI                               |                    | PANNOLINI | CARTA E CARTONE | PANNOLINI |                 |

| UTENZE NON DOMESTICHE COMUNE DI SAN CATALDO |                    |           |                 |          |                 |
|---|--------------------|-----------|-----------------|----------|-----------------|
| LUNEDI                                      | MARTEDI            | MERCOLEDI | GIOVEDI         | VENERDI  | SABATO          |
| ORGANICO                                    | INDIFFERENZIATO    | ORGANICO  | CARTA E CARTONE | ORGANICO | INDIFFERENZIATO |
| VETRO                                       | PLASTICA E METALLI |           | VETRO           |          |                 |

### Servizio Isole Mobili

| GIORNI           | ORARI DI SERVIZIO                        | VIE SERVITE                  |
|------------------|--|------------------------------|
| <b>LUNEDI</b>    | DALLE ORE <b>06:30</b> ALLE <b>12:30</b> | Via Peppino Impastato        |
| <b>MARTEDI</b>   | DALLE ORE <b>06:30</b> ALLE <b>12:30</b> | Via Santa Germana            |
| <b>MERCOLEDI</b> | DALLE ORE <b>06:30</b> ALLE <b>12:30</b> | Via Padre Pio da Pietralcina |
| <b>GIOVEDI</b>   | DALLE ORE <b>06:30</b> ALLE <b>14:30</b> | Via Peppino Impastato        |
| <b>VENERDI</b>   | DALLE ORE <b>06:30</b> ALLE <b>12:30</b> | Via Santa Germana            |
| <b>SABATO</b>    | DALLE ORE <b>06:30</b> ALLE <b>11:30</b> | Via Padre Pio da Pietralcina |

I materiali raccolti, nei singoli passaggi, saranno pertanto i seguenti:

- ✓ Organico: Scarti di cucina, avanzi di cibo, frutta, crostacei e molluschi, gusci d'uovo e di frutta secca, piccoli ossi, alimenti avariati, fondi di caffè e cialde non plastificate, filtri di tè, tovaglioli, fazzoletti di carta e cartoni di pizza sporchi, cenere, tappi di sughero, stuzzicadenti e stecchini di legno, residui di fiori, piante, piccoli sfalci e patate, escrementi di animali domestici.
- ✓ Vetro: Bottiglie, barattoli, flaconi e vasetti privi di residui di ogni genere.
- ✓ Secco Residuo/Indifferenziato: stracci sporchi, spugne, spazzolini, rasoi, siringhe, garze, oggetti in plastica dura, posate in plastica, cicche di sigarette, carte e cialde plastificate, lampadine, piatti, tazzine e cocci in ceramica, porcellana, terracotta, cristalli, penne e pennarelli, sacchi aspirapolvere, CD, DVD, scontrini fiscali, carta oleata o plastificata, giocattoli, calze nylon, cosmetici, materiale sintetico, guanti in lattice, cotton fioc, carta vetrata, carta fotografica, bottoni

- ✓ Carta e Cartone: Giornali, riviste, libri, imballaggi di carta e cartone, sacchetti di carta, contenitori tetrapack per alimenti e bevande privi di tappo, fogli, quaderni, depliant, volantini, manifesti, scatole, cartoni di pizza privi di residui di cibo.
- ✓ Plastica: Imballaggi in plastica, piatti e bicchieri in plastica privi di residui di cibo, bottiglie in plastica, bottiglie e flaconi per detersivi, sacchetti e contenitori in plastica, pellicole, cassette e retine di frutta e verdura in plastica, tubetti (dentifrici e creme), tappi in plastica, vaschette in polistirolo;
- ✓ Lattine: lattine per bevande, fogli di alluminio, vaschette in alluminio, tappi in alluminio, tubetti metallici vuoti (maionese, concentrato di pomodoro, bombolette spray (vuote e non contenenti materiali infiammabili)).

La L'ATI Multiecoplast Srl - Gilma Srl fornisce un servizio regolare e continuo. La sospensione può verificarsi solo per cause di forza maggiore e/o per disposizione del Comune di San Cataldo. Nel caso di interruzione programmata del servizio, l'azienda avviserà il Comune con congruo anticipo e con modalità che raggiungano il maggior numero di utenti possibile, della sospensione e della ripresa del servizio.

## 16 DESTINAZIONE DEI RIFIUTI

I rifiuti raccolti sul territorio del Comune di San Cataldo vengono avviati alle seguenti destinazioni:

| TIPOLOGIA RIFIUTO  | IMPIANTO DI DESTINAZIONE   |
|--|--|
| Rifiuto indifferenziato/Secco Residuale  | [ <u>Impianti SRR ATO 4 Caltanissetta Provincia Sud Rr</u> ] – Piazzetta Don Pedro D'Avascoltariva 93016 Riesi (CL)] |
| Carta e cartone –Imballaggi in materiali misti – Imballaggi in vetro – Imballaggi di Carta e Cartone –Plastica – Residui della Pulizia stradale  | [Coopservice Soc Coop – Viale Scala Greca, 284, 96100 Siracusa (SR)]   |
| Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche fuori uso, diverse da quelle di cui alla voce 20.01.21, 20.01.23 e 20.01.35, contenenti componenti pericolosi – Apparecchiature fuori uso contenenti clorofluorocarburi - | [Coopservice Soc Coop – Viale Scala Greca, 284, 96100 Siracusa (SR)]   |
| Rifiuti biodegradabili di cucine e mense Ingombranti – Medicinali diversi da quelli di cui alla voce 20.01.03  | <u>Ecorecuperi Srl</u> – Zona industriale C/da Calderaro, 93100 Caltanissetta (CL)]                                  |
| Rifiuti biodegradabili di cucine e mense Rifiuti biodegradabili  | [Sicula Compost Srl – Contrada Grotte San Giorgio, 95124 Catania (CT)]   |

## **17 STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI**

L'ATI Multiecoplast Srl - Gilma Srl si impegna a:

- ✓ effettuare i servizi con continuità e regolarità.
- ✓ scegliere le modalità di raccolta dei rifiuti che siano finalizzate al recupero dei materiali e che garantiscano la sicurezza del personale, dei cittadini e dell'ambiente in generale.
- garantire un comportamento educato, corretto ed accurato del proprio personale
- informare i cittadini/utenti in modo puntuale tramite tutti i canali di comunicazione disponibili.
- eseguire diligentemente i servizi di pulizia sul territorio.

L'ATI Multiecoplast Srl - Gilma Srl si impegna a:

- verificare con continuità la soddisfazione dei cittadini/utenti sulla qualità dei servizi forniti
- registrare in apposito database tutti le segnalazioni e i reclami ricevuti e trasmettere trimestralmente i risultati all'Amministrazione.
- redigere statistiche di segnalazioni e reclami.

## **18 COMPORTAMENTI CORRETTI**

La pulizia ed il decoro del territorio sono disciplinati dalle Ordinanze specificamente emanate dalle Amministrazioni Comunali, che regolamentano il servizio di raccolta rifiuti in città. Il mancato rispetto di quanto in esse previsto

determina l'erogazione di gravi sanzioni. Perché il sistema di raccolta dei rifiuti possa funzionare in maniera efficace è richiesta l'osservanza delle disposizioni da parte dei cittadini. Il mancato rispetto di poche ma semplici regole vanifica ogni tentativo di offrire un servizio migliore per l'intera comunità.

Alcune regole da osservare:

- Non depositare i rifiuti per strada o fuori dai contenitori.
- Rispetta i calendari di ritiro delle diverse frazioni, le modalità e gli orari di conferimento.
- Non disfarti da solo dei rifiuti ingombranti: chiama l'apposito servizio, sarai servito al tuo domicilio.
- Non introdurre nei contenitori materiali roventi o incandescenti o scorie degli impianti di riscaldamento.
- deposita medicinali e farmaci scaduti nei contenitori appositi situati presso le farmacie. Se non differenziati, i farmaci possono dar luogo ad emanazioni tossiche. Inoltre, la presenza di antibiotici nei rifiuti può favorire la selezione di ceppi batterici resistenti.
- Le attività commerciali devono tassativamente evitare di introdurre nei contenitori rifiuti speciali regolati da apposite convenzioni.



- Lo scarico dei rifiuti, anche non domestici, ed il loro abbandono è vietato nelle aree pubbliche e private, nonché negli alvei dei torrenti e nelle loro foci.
- Utilizza i cestini ed evita di sporcare il suolo.
- Collabora con le aziende erogatrici dei servizi di igiene urbana e con gli uffici comunali preposti, per una migliore vivibilità della città.

## **19 TUTELA DEL RAPPORTO CON L'UTENZA**

Le aziende provvedono alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando tutti gli strumenti necessari a questo fine (numero verde, sito Web, App per dispositivi mobili, ecc.).

Le aziende si impegnano ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, le modalità di fornitura del servizio e sulle loro modifiche. Il gestore, al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

Istituisce un portale internet, accessibile anche ai disabili, tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta dei Servizi ed ai Regolamenti, e presentare richieste e reclami;

cura i rapporti con la Committenza e gli altri Enti coinvolti nel sistema di gestione dei servizi, in base alle competenze specifiche, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;

svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento.

Promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse;

Assicura l'Utente della corrispondenza dei servizi erogati ai vigenti standard.

L'Utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta dei Servizi o delle condizioni di fornitura previste nel contratto o nel Regolamento del Servizio Gestione Rifiuti Urbani da parte delle aziende, può presentare reclamo, sia in forma verbale che scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (numero verde, fax, posta elettronica, app per dispositivi mobili, sportello informativo presso i CCR), e darne comunicazione, per conoscenza, all'Amministrazione competente. Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta dei Servizi il reclamo deve essere presentato entro 30 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard. Le aziende tengono conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

Al momento della presentazione del reclamo l'Utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica. Le aziende, entro un massimo di 20 giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo pervenuto in forma scritta, riferiscono all'Utente in forma

scritta l'esito degli accertamenti compiuti, aggiungendo anche l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

F.to L'ATI Multiecoplast Srl - Gilma Srl