

BAR.S.A. S.P.A.

CARTA DEI SERVIZI

PER IL SERVIZI DI PULIZIA DEGLI
IMMOBILI COMUNALI 2016-2018



PREMESSA

Bar.S.A S.p.A è una Società multiservizi a totale capitale pubblico, costituita il 31 luglio 2000.

Dal 31 luglio 2014 il capitale sociale di Bar.S.A. S.p.A. risulta interamente posseduto dal Comune di Barletta.

Bar.S.A. S.p.A. gestisce fin dalla sua costituzione gran parte dei servizi affidati dall'Amministrazione del Comune di Barletta, assicurandone l'esecuzione e lo sviluppo in relazione alle evoluzioni normative, tecnologiche e di ricerca, perseguendo in tal senso soluzioni che assicurino servizi con standards qualitativamente elevati ed economicamente congrui.

Dal 2006 Bar.S.A. S.p.A. è certificata UNI EN ISO 9001, dal 2012 è certificata UNI EN ISO 14001. Attualmente è in corso l'acquisizione della certificazione del sistema di gestione della sicurezza secondo la norma BS OHSAS 18001.

Dal 2011 Bar.S.A. S.p.A. ha adottato un sistema di gestione per la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300 ai sensi del D.Lgs. n° 231 del 2001.

INTRODUZIONE

Con il presente documento si introduce il concetto di “LIVELLO MINIMO DI QUALITA’ DEL SERVIZIO” cui il cittadino ha diritto.

La qualità del servizio è intesa come concetto multidimensionale.

La qualità è infatti al contempo:

1. La qualità percepita dall’utente (rilevabile tramite indagini di customer satisfaction);
2. La qualità effettiva del servizio.

Il concetto stesso di “società dei servizi” ha diffuso una percezione semplificata del servizio, inteso come strumento utile per una determinata finalità; di conseguenza si è portati a riconoscere ai servizi un valore economico unicamente in funzione dello scopo cui sono preposti. Questa visione ha, in un certo senso, appiattito la considerazione del reale valore dei servizi.

In realtà il servizio, che certamente ha un valore in sé (per le aziende rappresenta una voce di costo), possiede un valore decisamente maggiore se considerato all’interno di un processo dal quale dipendono altre attività, regolate a loro volta da una sottostruttura. Questa sottostruttura è rappresentata dalle funzioni di gestione e coordinamento.

Particolare rilevanza viene attribuita alla fase di audit, che Bar.S.A. S.p.A. deve effettuare per determinare le proprie necessità; questa attività consiste nella individuazione, analisi e perimetrazione dei problemi e nell’individuazione delle possibili strategie (organizzative, contrattuali, economiche e tecnologiche) per ottenere miglioramenti/adeguamenti delle proprie capacità e metodologie di gestione del servizio.

Attraverso schede specifiche, verranno descritti i criteri con cui è possibile ricostruire e attribuire il valore del servizio in sé, in relazione alla sua genesi, struttura e funzione. Risulta, infatti, fondamentale conoscere gli obiettivi, i valori tecnico-economici di cui si compone il servizio per apprezzarne la reale complessità di struttura.

1. SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi, che integra il contratto generale di servizio, intende promuovere un'adeguata informazione in un'ottica di trasparenza e garanzia dei diritti al fine di rafforzare il rapporto con gli utenti. Si precisa che per la particolarità del servizio ed essendo lo stesso rivolto al committente, la valutazione della rispondenza non potrà essere rilevata dall'utente che non ha nessun interesse alla valutazione dello stesso.

In virtù del contratto generale di servizio, Bar.S.A. S.p.A. provvede allo svolgimento delle attività e degli adempimenti connessi alla pulizia degli immobili comunali.

Attraverso la presente Carta dei Servizi, Bar.S.A. S.p.A. individua, per il servizio di Pulizia degli immobili comunali, gli standard qualitativi che si impegna a rispettare, illustrando al contempo le verifiche effettuate per confrontare i livelli di qualità raggiunti con quelli dell'anno precedente.

Barsa S.p.A, ha l'obiettivo di garantire un livello di pulizia e sanificazione degli uffici e immobili comunali al fine di renderli igienicamente fruibili.

La "Carta dei Servizi" fornisce tutte le informazioni necessarie per mettere l'Utente/Committente in condizione di utilizzare al meglio il servizio.

La comunicazione, la trasparenza dei metodi e la misurabilità degli indicatori permetteranno di valutare il servizio offerto.

I suggerimenti ed eventuali reclami saranno fondamentali per migliorare ancora di più la qualità dei servizi e superare le criticità che si incontreranno.

Per raggiungere gli obiettivi e rispettare i valori di qualità, il contributo degli utenti è quindi indispensabile.

2. PRINCIPI ISPIRATORI-

I principi a cui si ispira la Carta dei servizi e in base ai quali Bar.S.A. S.p.A. si impegna ad erogare i propri servizi sono:

1. Uguaglianza e imparzialità;
2. Continuità e regolarità;
3. Partecipazione e trasparenza;
4. Efficacia ed efficienza;
5. Cortesia e disponibilità

2.1 UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Il servizio di Bar.S.A. S.p.A. sarà erogato con imparzialità a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione. Bar.S.A. S.p.A. si impegna a fornire prestazioni adeguate in modo da prevenire ed eliminare disuguaglianze per ogni categoria o fascia di utenza, a parità di condizioni e trattamenti.

2.2 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ

Bar.S.A. S.p.A. si impegna ad erogare il proprio servizio 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, Bar.S.A. S.p.A. provvederà ad avvertire tempestivamente gli utenti delle misure adottate per ridurre il disagio e ripristinare, nel minor tempo possibile, il servizio.

2.3 -PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA-

Bar.S.A. S.p.A. si impegna a garantire all'utente la più completa informazione sulle attività dell'azienda e sulle modalità di erogazione dei servizi. L'utente ha il diritto di conoscere tutte le informazioni sull'erogazione del servizio e sul contratto sottoscritto con l'Amministrazione comunale, secondo la legislazione vigente.

2.4 EFFICACIA E EFFICIENZA

Bar.S.A. S.p.A. si impegna a rispettare i parametri e le modalità di erogazione del servizio, come definiti nel seguito della presente Carta dei Servizi. Nel rispetto della normativa vigente Bar.S.A. S.p.A. si impegna ad adottare processi e metodi di lavoro idonei al raggiungimento degli obiettivi.

2.5 CORTESIA E DISPONIBILITA'

Bar.S.A. S.p.A. si impegna a far sì che il proprio comportamento sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio. Gli operatori saranno soggetti ad azioni formative tese ad accrescere la loro professionalità, competenza e conoscenza delle norme.

3. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Affidamento del servizio e classificazione delle attività-

La gestione delle pulizie negli immobili comunali è affidata con apposito contratto di servizio allo scopo di garantire la pulizia e igienizzazione degli immobili comunali adibiti ad ufficio, centri sportivi, bagni pubblici. Nell'ambito della gestione del servizio vengono individuate le attività che Bar.S.A. S.p.A. dovrà svolgere con le relative tempistiche e frequenze. Tutte le attività, distinte tra pulizie ordinarie, pulizie periodiche e pulizie impianti sportivi, vengono inserite, visto il gran numero, nell'allegato "C" alla presente carta dei servizi.

4. STANDARD DI QUALITA' E INDICATORI QUALITATIVI DEL SERVIZIO-

Per garantire una buona erogazione del servizio sono stati individuati alcuni "standard" che permettano ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità. Con il termine standard si intende il livello di qualità minimo che Bar.S.A S.p.A. garantisce. Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.

Nella tabella che segue sono stati indicati i fattori da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard.

TABELLA STANDARD DI QUALITÀ – SERVIZIO

Attività	Indicatori	Standard minimi	Note	Tipo
Attività di pulizia ordinarie	Frequenze	Come da frequenze		generale
Attività di pulizia periodica	Frequenza periodica	Come da frequenze periodiche		generale
Prodotti	Tipologia di prodotto	Prodotti a basso impatto ambientale		generale
Attrezzature	Tipologia di attrezzatura	Conforme alle normative vigenti in materia di sicurezza		generale
Svuotamento dei cestini	Frequenza	Svuotamenti dei cestini pari ad almeno il 98% di quelli previsti in base alle frequenze		generale
Rispetto delle fasce orarie di intervento	Orario	Garantire che l'orario sia rispettato nel 95% dei casi, percentuali superiori faranno ritenere la prestazione non conforme		

TABELLA STANDARD DI QUALITÀ – RELAZIONE CON L'UTENZA

Attività	Indicatori	Standard minimi	Note	Tipo
Segnalazioni/reclami	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	Standard: massimo 30 giorni	-	generale
Relazione con l'utenza	Orari di apertura al pubblico degli sportelli di Bar.S.A. S.p.A.	Rispetto dell'orario di apertura degli uffici (con un ritardo di 5 minuti) per un numero di volte superiore al 95% totale annuo delle aperture	Dal lunedì al venerdì dalle 09,00 alle 12,00	generale
	Orari di sportello telefonico di Bar.S.A. S.p.A.	Rispetto dell'orario di apertura dell'ufficio (con un ritardo di di 5 minuti) per un numero di volte superiore al 95% totale annuo delle aperture	Dal lunedì al sabato dalle 08,00 alle 12,00 Servizio clienti Numero verde da rete fissa 800 33 04 33	generale
Informazioni	Canali garantiti di comunicazione con gli utenti tra fax, e-mail, posta, sportelli, telefono	Almeno 4 su 5	Questi canali sono a disposizione dell'utente che voglia richiedere informazioni o fare segnalazioni. Per presentare reclami, per i quali si desidera ottenere una risposta scritta, è necessario utilizzare la forma scritta (posta o e-mail).	generale

Gli standard di qualità del Servizio di Pulizia Immobili sono di carattere "**generale**", ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese.

Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente nel corso del tempo.

In caso di disservizio e mancato rispetto di quanto pattuito l'Utente può far valere i propri diritti attraverso lo strumento del reclamo

5. MONITORAGGIO DEI SERVIZI-

Al fine di verificare il rispetto delle performance previste, Bar.S.A. S.p.A. effettuerà periodicamente delle rilevazioni di Customer Satisfaction, dirette agli impiegati nelle strutture comunali ove Bar.S.A. S.p.A. presta il servizio,

finalizzate a rilevare il livello del servizio utilizzando come parametri gli indicatori di qualità riportati nella scheda allegata.

Le rilevazioni periodiche, oltre che a valutare il servizio già svolto, consentirebbero di ottenere opportune indicazioni e spunti utili per consentire un continuo miglioramento della qualità del servizio erogato, consentendo eventualmente anche dei risparmi di carattere economico.

5.1 -INDAGINI DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE/COMMITTENTE

Il grado di soddisfazione del cliente/committente viene rilevato attraverso apposite indagini di Customer Satisfaction svolte da Bar.S.A S.p.A. e rivolte agli utenti.

La periodicità, **almeno annuale**, delle rilevazioni consente di confrontare l'andamento nel tempo e di adottare le opportune azioni di miglioramento.

Per valutare la percezione degli utenti circa la qualità del servizio fornito è stato predisposto un questionario, somministrato attraverso la compilazione on-line, utilizzando un form appositamente creato che sarà reperibile sul sito del Comune di Barletta <http://www.comune.barletta.bt.it> .

Per coloro che non hanno la possibilità di compilare on-line è stata prevista la rilevazione tramite indagine telefonica o con somministrazione dei questionari tramite gazebo predisposti in città.

Accertamenti indiretti del grado di soddisfazione del cliente/utente sono possibili tramite l'analisi dei Reclami.

5.2 RAPPORTI CON I CITTADINI

Bar.S.A. S.p.A.d'intesa garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti nell'utilizzazione del servizio erogato, in maniera non conforme a quanto previsto dagli standards.

Le segnalazioni saranno considerate utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

L'utente potrà presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- **telefonando** al Call Center di Bar.S.A. S.p.A. al numero verde **800.330.433** (da rete fissa) dalle ore 8.00 alle 12.00 (dal Lunedì al Sabato);
- **rivolgendosi all'URP** del Comune di Barletta;
- **inviando** un fax alla Bar.S.A. S.p.A. 0883/304300 o via email a custemercare@barsa.it ;
- **personalmente** presso gli uffici Bar.S.A. S.p.A. siti in Via Callano,61 aperti al pubblico dalle ore 9.00 alle 12.00 dal lunedì al venerdì ;

Il reclamo deve essere formulato in modo preciso e con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

1. la qualità del servizio reso;
2. il mancato rispetto degli standard di qualità;
3. il comportamento del personale (indicando la persona dell'ufficio).

L'utente, che presenti un reclamo per iscritto (lettera, fax, e-mail), ha diritto in ogni caso a ricevere motivate risposte, per iscritto entro 30 giorni decorrenti dalla data di protocollo di Bar.S.A. S.p.A.

Qualora l'accertamento dei fatti che sottendono al reclamo/segnalazione comporti la necessità di sopralluoghi, approfondimenti tecnici, coinvolgimento di soggetti terzi, o altre verifiche complesse, l'utente viene informato, entro lo standard stabilito, circa le necessarie attività di approfondimento in corso e gli viene comunicato il tempo presunto di risposta al reclamo.

A tutte le pratiche ricevute vengono applicate le seguenti regole di gestione:

- in caso di reclamo per iscritto viene inviata al cittadino risposta scritta (lettera o email);
- reclami e segnalazioni presentati allo sportello URP o telefonicamente o tramite fax vengono registrati e archiviati secondo una procedura certificata, ad essi si dà seguito con verifiche o interventi. Tale procedura permette a Bar.S.A. S.p.A. di monitorare l'erogazione del

- servizio e migliorare il proprio processo di ascolto all'utenza;
- salvo contesti eccezionali, reclami e segnalazioni anonime non vengono prese in considerazione.

Il trattamento dei dati personali si intende riservato solo all'utilizzo interno, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente in materia di privacy.

Bar.S.A. S.p.A. si impegna a promuovere la risoluzione non giurisdizionale di eventuali controversie sorte con l'utenza in via amichevole e/o conciliativa nei termini di 30 giorni successivi alla richiesta, come previsto dalla normativa vigente.

6. VALIDITA' DELLA CARTA-

La presente carta dei servizi verrà integrata nel momento in cui interverranno variazioni al servizio e per le quali non sia possibile estendere i parametri di qualità innanzi esplicitati.

La presente carta resterà comunque valida fino alla scadenza dei termini contrattuali di affidamento del servizio.

7. DATI AZIENDALI E PUNTI DI CONTATTO-

Bar.S.A. S.p.A.
Via Callano, 61
76121 BARLETTA (BT)

www.barsa.it

Telefono call center 0883/304215
Dal Lunedì al Sabato dalle ore 08,00 alle ore 12,00
Fax call center 0883/304300

e mail custemercare@barsa.it
PEC barsaspa@pec.it

8. ALLEGATI

Allegato A – scheda di valutazione servizio di pulizia immobili comunali;

Allegato B – Fac-simile questionario di gradimento;

Allegato C – Elenco prestazioni di pulizia con tempistiche e frequenze

Allegato A

SCHEMA DI VALUTAZIONE SERVIZIO PULIZIA IMMOBILI-

Nella scheda che segue vengono indicati i fattori che devono essere presi in considerazione per gestire in modo corretto il servizio stesso, garantendo il rispetto degli indicatori di qualità innanzi indicati.

La formazione della scheda ha tenuto conto dei seguenti principali fattori:

1. l'**obiettivo** del servizio, cioè la propria funzione, a prescindere dall'impatto sul core business;
2. i **documenti**, cioè l'elenco della documentazione di natura tecnica ed economica necessaria per contrattualizzare il servizio;
3. i **dati tecnici**, cioè quei dati o documenti di natura squisitamente tecnica che forniscono informazioni relative all'oggetto del servizio o al metodo di erogazione dello stesso. Tali dati sono stati utilizzati in fase di studio per definire le effettive necessità e quantificare i carichi di lavoro;
4. la **frequenza** con cui le attività descritte nella proposta tecnica devono essere svolte;
5. gli **indicatori di costo**, che permettono di ricondurre il costo complessivo di un servizio ad un costo unitario, comparabile con dati storici o benchmark di mercato. Il costo di un servizio può essere analizzato attraverso indicatori differenti, in rapporto al parametro cui si vuole riportare tale costo.
6. **indicatori di qualità del servizio**, cioè gli indicatori da prendere in considerazione per la valutazione del livello qualitativo del servizio.

Scheda di valutazione
SERVIZIO DI PULIZIA DEGLI IMMOBILI COMUNALI

Obiettivo	- Garantire un livello di pulizia e sanificazione degli uffici e immobili comunali al fine di renderli igienicamente fruibili
Documenti	- Proposta tecnica – Allegato C della carta dei servizi
Dati tecnici	- Elenco degli immobili - Metro quadro per singolo immobile
Frequenza media	- In base alle tempistiche previste dall'allegato C carta dei servizi
Indicatori di costo attività ordinarie	- €/metro quadro
Indicatori di costo attività straordinarie	- Costo orario della manodopera predefinito
Indicatori di qualità del servizio	- Svolgimento delle attività e rispetto delle relative frequenze - Rispetto delle fasce orarie di intervento - Garanzia di un adeguato livello di pulizia mirato alla salvaguardia della salute e alla soddisfazione dell'utente - Utilizzo di prodotti rispondenti alle normative vigenti, relativamente a biodegradabilità, dosaggi, avvertenze di pericolosità - Utilizzo di macchinari e attrezzature certificate e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti - Esecuzione interventi straordinari entro i tempi preventivamente concordati - Esecuzione tempestiva dei servizi su chiamata nelle fasce orarie di cui alla proposta tecnica

Allegato B

SERVIZIO PULIZIA IMMOBILI

Fac-Simile Questionario di gradimento

(Questionario rivolto agli impiegati comunali, fruitori del servizio)

Care e cari impiegati del comune di Barletta, l'azienda Bar.S.A. S.p.A. vi prega cortesemente di compilare il seguente questionario in modo tale da capire se le vostre aspettative siano state soddisfatte e come sia possibile migliorare il servizio.

Il questionario è anonimo.

SCALA DI VALUTAZIONE	PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
				

PULIZIA IMMOBILI COMUNALI

				
a) SI RITIENE SODDISFATTO DELLA PULIZIA DEGLI UFFICI?				
b) SI RITIENE SODDISFATTO DELLA PULIZIA DEI BAGNI?				

c) Nel complesso oggi, rispetto a qualche anno fa, le sembra che il servizio di PULIZIA IMMOBILI COMUNALI sia:

PEGGIORE

UGUALE

MIGLIORE

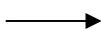
Vuole darci qualche suggerimento per migliorare la qualità del servizio?

RAPPORTI CON LA BARSA

a) Ha mai utilizzato il numero verde della BARSA (800 330 433) ?

SI

NO



Perchè

SE SI

b) Si ritiene soddisfatto della gestione della sua segnalazione?

SI

NO

Ha suggerimenti da proporre? _____

DATI ANAGRAFICI:

Sesso:

- M
- F

Nazionalità:

- Italiana
- Altro.....

Età:

- Meno di 15 anni
- 15-17 anni
- 18-34 anni
- 35-49 anni
- 50-64 anni
- Più di 65 anni

Ultimo titolo di studio:

- Nessuno
- Scuola elementare
- Scuola media
- Scuola superiore
- Laurea
- Altro.....

Professione:

- Studente
- Studente lavoratore
- Lavoratore dipendente
- Lavoratore indipendente/autonomo
- Pensionato
- Disoccupato/in cerca di lavoro
- Altro.....

Grazie per la collaborazione